

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2023, Том 11, № 2 / 2023, Vol. 11, Iss. 2 <https://mir-nauki.com/issue-2-2023.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/19PSMN223.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Посохова, А. В. Психологические особенности возможных взаимодействий при осуществлении контрольной деятельности / А. В. Посохова, В. Ф. Шнайдер // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — Т. 11. — № 2. — URL: <https://mir-nauki.com/PDF/19PSMN223.pdf>

For citation:

Posokhova A.V., Shnaider V.F. Psychological characteristics of possible interactions in the implementation of control activities. *World of Science. Pedagogy and psychology*. 2023; 11(2): 19PSMN223. Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/19PSMN223.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

Посохова Анастасия Владиславовна

ФГБОУ ВО «МИРЭА — Российский технологический университет», Москва, Россия
Институт технологий управления
Профессор кафедры «Гуманитарных и социальных наук»
Доктор психологических наук, доцент
E-mail: aposohova@mail.ru
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=823143

Шнайдер Вероника Федоровна

ФГБОУ ВО «МИРЭА — Российский технологический университет», Москва, Россия
Аспирант
E-mail: vf.shnaider@yandex.ru
РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1110584

Психологические особенности возможных взаимодействий при осуществлении контрольной деятельности

Аннотация. В статье авторами представлены результаты психологического исследования возможных отношений и взаимодействий между субъектами и объектами контроля при осуществлении контрольной деятельности. Нами предложен краткий обзор имеющихся психологических исследований управления контрольной деятельностью и обозначена их недостаточность. Основным методом проводимого нами исследования являлось экспертное оценивание, проведенное на основании психологических исследований контроля и управления контрольной деятельностью. Всего участвовало 18 экспертов, что соответствует требованиям экспертного оценивания.

Рассмотрены варианты развития взаимодействий и отношений при контроле, обусловленные разными факторами и разработанные на основе обобщения результатов проведенных исследований. Нами были выявлены следующие варианты взаимодействий: позитивных взаимодействий типа сотрудничества; формальных и умеренно негативных взаимодействий; отрицательных взаимодействий типа конфронтации, которые предусматривают возможность наличия «злого умысла», сокрытия искажения истинной информации, предвзятости в контрольной деятельности.

Описаны психологические факторы, детерминирующие различные варианты отношений и взаимодействий при осуществлении контроля. Каждое вид взаимодействия рассмотрен авторами с точки зрения составляющих его фаз.

Научная и практическая значимость данного исследования заключается в подтверждении положения, согласно которому эффективность контрольной деятельности во многом зависит от качества управления, при этом данное качество определяется, в том числе, использованием разнообразной психологической информации.

Ключевые слова: контроль; контрольная деятельность; управление контрольной деятельностью; субъекты контрольной деятельности; объекты контрольной деятельности; сценарии взаимодействий в контрольной деятельности; психологическая информация

Введение

Известно, что контроль является важнейшим компонентом любой деятельности. Без необходимого контроля над исполнением деятельность не может быть эффективной [1; 3; 6; 8; 13; 14 и др.]. В психологии труда было показано, что чем сложнее деятельность, тем большего контроля она требует, так как здесь необходимо координировать совместную деятельность и процессы профессионального взаимодействия [6–8; 10]. Роль контроля очень значима при управлении организациями, так как результативность их работы во многом определяется характером сложившихся отношений при выполнении совместной деятельности.

Практика управления организациями свидетельствует, что контроль в них может быть различным по форме, однако при его осуществлении у работников практически всегда возрастает психическая напряженность, тревожные ожидания и прочие негативные психологические проявления. При недостаточной информированности о характере и процессе контроля, как правило, формируются ложные представления о возможных взаимодействиях и последствиях контроля, что может привести к сильным деструктивным конфликтам [4]. Все это обуславливает необходимость управления контрольной деятельностью, само управление становится актуальным и значимым.

Управление контрольной деятельностью будет эффективным при надежном информационном обеспечении, в котором важная роль принадлежит собственно психологической информации, позволяющей прогнозировать возможные сценарии осуществления контрольных взаимодействий. В связи с этим изучение психологических особенностей отношений и взаимодействий при осуществлении контрольной деятельности является актуальной и важной научно-практической задачей.

Краткий обзор исследований

Психологические исследования управления контрольной деятельностью, ее информационно-психологическое обеспечение в настоящее время проводятся ограниченно, несмотря на очевидную актуальность и значимость проблемы. Преимущественно исследовался собственно контроль в управлении, как самостоятельный вид деятельности, включенный в общую управленческую деятельность и координированный с другими ее составляющими [2; 3; 5; 6; 8 и др.]. Показана необходимость разнообразия различных форм контроля в управлении, его стадийный характер. Изучались психологические факторы, обуславливающие эффективность контроля в управлении.

Надо отметить, что психологические и междисциплинарные исследования контроля как компонента целенаправленной деятельности, а также самоконтроля, дали обнадеживающие результаты, свидетельствующие о перспективности проблемы, особенно в плане изучения отношений и взаимодействий при контроле [1; 8; 9; 12; 13 и др.]. В первую очередь, это касалось психологического содержания контроля как деятельности, контроля как системы взаимодействий, отношений при осуществлении контроля, системных описаний контроля.

Заслуживают внимания исследования психологических особенностей субъектов и объектов контрольной деятельности, влияния личностных особенностей, акцентуаций, нормативности поведения, оказывающих большое влияние при осуществлении контроля [4; 9]. Эта психологическая информация особенно важна для прогнозирования возможных сценариев отношений и взаимодействий при контроле.

В то же время информационно-психологическое обеспечение управления контролем, в частности, различные сценарии формирования отношений и взаимодействий при осуществлении контроля изучены недостаточно.

Результаты психологического исследования возможных отношений и взаимодействий при управлении контрольной деятельностью

Управление контрольной деятельностью является целенаправленным воздействием на субъектов и объектов контроля и их отношений. Такое воздействие будет результативным при наличии точной психологической информации о них. При управлении контрольной деятельностью данная психологическая информация может меняться в силу субъективных причин, причем изменение ситуации может произойти по нескольким направлениям, вариантам или сценариям возможных проявлений взаимодействий. Такие сценарии обуславливаются наличием разных психологических факторов влияния — отношений, психологических установок, которые возникают между субъектами и объектами контрольной деятельности.

Данные отношения и установки формируют психические образы контрольных взаимодействий, которые, в свою очередь, становятся их регулятором, поэтому они являются главным фактором влияния. Образы контрольных взаимодействий направляют деятельность и поведение субъектов и объектов контрольных взаимодействий, в свою очередь, влияя на установки и отношения.

Данное понимание психологической сущности управления контрольной деятельностью стало основанием для проведения эмпирического исследования возможных сценариев отношений и взаимодействий между субъектами и объектами контроля. Результаты данного исследования обобщались совместно с результатами психологических исследований управления контролем [13; 15].

Основным методом психологического исследования стало экспертное оценивание. В нем приняли участие психологи, изучающие психологические проблемы контроля, и руководители, успешно осуществляющие управление контрольной деятельностью, всего 18 человек. Экспертное оценивание проводилось в соответствии со стандартными требованиями и процедурами [11]. Гендерный аспект оценивания не рассматривался. Представим полученные результаты в виде качественного описания.

В проведенных исследованиях было показано, что при осуществлении контрольной деятельности доминируют следующие *виды отношений*, связанные с психологическими образами и установками: конструктивные, деловые, доброжелательные, формальные, недоверчивые. Встречаются также изначально позитивные или негативные установки, последние характеризуются проявлением враждебности в отношениях. Их сочетание может обусловить различные по своему характеру взаимодействия между субъектами и объектами контрольной деятельности. При управлении контрольной деятельностью данные взаимодействия должны подлежать анализу, коррекции или изменению в случае необходимости. Рассмотрим варианты развития взаимодействий и отношений при контроле, обусловленные разными факторами и разработанные на основе обобщения результатов проведенных исследований.

Позитивные взаимодействия (типа сотрудничество). Они формируются под влиянием образов конструктивного взаимодействия и обусловлены отсутствием негативного умысла субъектов и объектов контрольных взаимодействий.

Формирование позитивных взаимодействий типа сотрудничества включает несколько фаз.

Фаза первичных контактов. Она обычно осуществляется на фоне настороженно-недоверчивых отношений и соответствующих им психологических установок. В этом случае большое значение имеет позитивная информация о личности и деятельности субъектов и объектов контрольных взаимодействий, об уровне их профессионализма, личностно-профессиональных качествах. Она снижает уровень недоверия и настороженности по отношению друг к другу. Отмечено, что чем больше позитивной информации, тем больше вероятность благоприятного завершения этой фазы. В процессе ознакомления срабатывают психологические механизмы социальной перцепции в восприятии участников контрольных взаимодействий, которыми можно произвольно управлять.

Фаза взаимопонимания. При снижении уровня недоверия происходит формирование взаимопонимания. Достигнутое взаимопонимание может запустить действие психологического механизма эмпатии, которая станет основанием формирования доверия.

Фаза доверия. Взаимопонимание, позитивная информация о субъектах и объектах контрольного взаимодействия, возникновение эмпатии будут способствовать формированию доверия и, как следствие доверительных отношений. Доверительные отношения превратят контрольную деятельность в совместную деятельность проверяющих и проверяемых, имеющую принятые и согласованные общие цели и принципы.

Фаза сотрудничества. Развитие доверительных отношений, их углубление и расширение будут способствовать превращению совместной деятельности субъектов и объектов контроля в сотрудничество. В этом случае контрольная деятельность и взаимодействие будут наиболее эффективными.

Вариант **формальных и умеренно негативных взаимодействий.** Вариант формирования формальных и умеренно негативных взаимодействий также включает несколько фаз.

Фаза первичных контактов. Она осуществляется на фоне настороженно-недоверчивых отношений и, возможно, негативных психологических установок. В этом случае не срабатывает позитивная информация о личности и деятельности проверяющих и проверяемых, об уровне их профессионализма и позитивных качествах. В силу каких-то причин (неудачных формулировок, ошибок или промахов, приукрашивания фактов и пр.) эта информация не вызывает доверия. Она не только не снижает уровень недоверия и настороженности, а наоборот повышает его. Вследствие этого психологические механизмы социальной перцепции в восприятии друг друга (галло-эффект, контраст) действуют под этим влиянием, искажают (в отрицательную сторону) реальные качества и намерения участников контрольных взаимодействий. Управление взаимодействиями становится затруднительным.

Фаза снижения уровня взаимопонимания или его отсутствие. Если не происходит снижение уровня недоверия, взаимопонимание, необходимое для осуществления контрольной деятельности, не формируется. В такой ситуации невозможен запуск психологического механизма эмпатии.

Фаза недоверия. Если не достигнуто взаимопонимание, не «срабатывает» позитивная информация о субъектах и объектах контрольного взаимодействия; если не возникает эмпатия и не будет доверия — не сформируются доверительные отношения. Их отсутствие не позволит

превратить контрольную деятельность в совместную деятельность, имеющую общие цели. Такая ситуация делает контрольную деятельность формальной, не преследующей цели позитивных изменений, отсюда ее эффективность будет невысокой.

В то же время формальные взаимодействия на фоне недоверия, могут, в случае инцидента перерасти в конфронтацию.

Фаза конфронтации. Отсутствие доверительных отношений, их углубление и расширение, усиление негативного настроения может способствовать превращению совместной деятельности субъектов и объектов контроля в конфронтацию. Такая конфронтация приведет к существенному искажению восприятия деятельности и поведения участников контрольных взаимодействий, что вызовет возникновение конфликтов.

Фаза конфликтного противоборства между субъектами и объектами контрольной деятельности. Возникновение конфронтации на фоне негативного отношения и искаженных образов, при циркулировании недостоверной информации, приводит к не только деловым, но и эмоциональным конфликтам, которые существенно затрудняют, а то и делают невозможной саму контрольную деятельность.

Фаза разрешения или элиминирования конфликта. Если разрешение конфликта будет успешным, конфликтующие стороны согласятся с ним, контрольная деятельность может быть продолжена. Задача управления контрольной деятельностью в этом случае состоит в направлении взаимодействий сторон по сценарию позитивного формирования отношений.

Вариант *сугубо отрицательных взаимодействий* (типа конфронтации). Он предусматривает также возможность наличия «злого умысла», сокрытия искажения истинной информации, предвзятости в контроле и др. Данные факторы способствуют формированию изначально настороженно-недоверчивых или враждебных отношений. Подобный сценарий развития взаимодействий включает несколько фаз.

Фаза первичных контактов. Они осуществляются на фоне изначально настороженно-недоверчивых отношений и сильных негативных психологических установок. В процессе ознакомления выясняются негативные намерения сторон или одной стороны, тенденциозность в отношении к контролируемой стороне, искажение предоставляемой информации, сокрытие достоверной информации, некомпетентность, непринятие самого контроля и пр. Психологические механизмы социальной перцепции в восприятии друг друга, как и во втором случае, действуют под влиянием недоверия, искажают имеющиеся позитивные качества и намерения участников контрольных взаимодействий. В результате формируется «образ врага».

Фаза недоверия. Если обнаружена тенденциозность, некомпетентность, подлог и пр., не будет достигнуто доверие, это будет способствовать конфронтации.

Фаза конфронтации. Она характеризуется взаимными обвинениями и разоблачениями. На фоне возникших отрицательных эмоций, обычно преувеличивается значимость ошибок, промахов, «злых намерений» и некомпетентности, что способствует возникновению сильных эмоциональных конфликтов.

Фаза конфликтного противоборства. Ввиду того, что возникающие конфликты — скорее эмоциональные, нежели деловые, применяются приемы снижения ранга оппонента, дезинформация, риск, стремление к принуждению. Это усиливает напряженность в отношениях, усугубляет противоречия, усиливает конфликт.

Фаза разрешения или элиминирования конфликта. Такие конфликты разрешаются трудно [4; 9], контрольная деятельность в этих условиях невозможна. В этом случае наиболее вероятна ликвидация данных взаимодействий в контроле, формирование новых.

Таковы возможные сценарии отношений при осуществлении контрольной деятельности.

Выводы

Проведенные теоретические и эмпирические психологические исследования, экспертное оценивание проблемы отношений участников контрольных взаимодействий позволили разработать сценарии возможных взаимодействий. Были выявлены следующие сценарии:

- позитивные взаимодействия типа сотрудничества;
- формальные и умеренно негативные взаимодействия;
- сугубо отрицательные взаимодействия типа конфронтации.

В них описано психологическое содержание различных фаз развертывания взаимодействий: первичных контактов, взаимопонимания, доверия, сотрудничества, а также снижения уровня взаимопонимания, недоверия, конфронтации, конфликтного противоборства и, при отсутствии враждебности, разрешения или элиминирования конфликта.

Определены психологические причины сценариев возможных взаимодействий — недостаток адекватной информации о контроле, циркулирование ложных образов контрольной ситуации, профессиональная деформация субъектов контроля, психическая напряженность и тревожные ожидания объектов контроля и пр.

При управлении контрольной деятельностью необходимо учитывать возможные сценарии формирования взаимодействий при осуществлении контроля, вносит соответствующие психологические коррективы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вересов, Н.Н. Все схвачено: психологические аспекты и ситуации контроля / Н.Н. Вересов. — М.: МПСИ, 2011. — 187 с.
2. Владимиров, И.Ю. Управляющий контроль и интуиция на различных этапах творческого решения / И.Ю. Владимиров, С.Ю. Коровин, А.А. Лебедь, А.Д. Савинова, А.В. Чистопольская // Психологический журнал. — 2016. — № 1(37). — С. 48–60.
3. Горбов, Е.А. Психологические условия оптимизации функций контроля в управленческой деятельности / Е.А. Горбов // Психолог. — 2017. — № 3. — С. 130–144.
4. Зазыкин, В.Г. Психологическая реальность конфликтов / В.Г. Зазыкин, Ю.В. Оболонский. — М.: Психотерапия, 2013. — 384 с.
5. Зазыкин, В.Г. Оценка персонала современной организации / В.Г. Зазыкин, Е.А. Смирнов, Ю.В. Синягин. — Иваново: ИФ РАНХ и ГС, ОАО «Издательство «Иваново», 2014. — 224 с.
6. Зазыкин, В.Г. Основы теории управления (в решении задач управления организацией / Зазыкин В.Г., Кирсанов А.И., Пирогов А.И. — М.: МППУ, 2019. — 213 с.

7. Кадровый контроль в системе государственной службы / Под ред. А.И. Турчинова. — М.: РАГС, 2002. — 178 с.
8. Кочерин, Е.А. Основы государственного и управленческого контроля / Е.А. Кочерин. — М.: Филинь, 2000. — 384 с.
9. Крючков, Г.П. Психологические особенности конфликтов при осуществлении контрольной деятельности / Г.П. Крючков. — М.: МААН, 2007. — 83 с.
10. Лукьяненко, В.И. Общий контроль в системе государственной службы. Методические материалы / В.И. Лукьяненко // Кадровый контроль в системе государственной службы — М.: РАГС, 2002. — С. 137–169.
11. Панкова, Л.А., Организация экспертиз и анализ экспертной информации / Л.А. Панкова, А.М. Петровский, М.В. Шнейдерман. — М.: Наука, 2004. — 120 с.
12. Пантелеев, Г.Ю. Психологические особенности контроля (на примере Роспотребнадзора) / Г.Ю. Пантелеев. — М.: МААН, 2008. — 72 с.
13. Попов, Ю.Н. Социальный аудит как инструмент современного менеджмента / Ю.Н. Попов // Менеджмент и бизнес-администрирование. — 2007. — № 2. — С. 147–157.
14. Посохова, А.В. Психология неконкурентоспособного предпринимателя / В.Г. Зазыкин, С.Л. Кандыбович, А.В. Посохова, М.Ф. Секач. — М.: Психотерапия, 2016. — 236 с.
15. Шнайдер, В.Ф. Психологические аспекты управления контрольной деятельностью / М.А. Войтикова, В.Ф. Шнайдер // Вестник Тверского государственного университета. Серия «Педагогика и психология». — 2021. № 4(57). — С. 25–32.

Posokhova Anastasia Vladislavovna

MIREA — Russian Technological University, Moscow, Russia

E-mail: aposohova@mail.ru

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=823143

Shnaider Veronika Fedorovna

MIREA — Russian Technological University, Moscow, Russia

E-mail: vf.shnaider@yandex.ru

RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=1110584

Psychological characteristics of possible interactions in the implementation of control activities

Abstract. In the article the authors present the results of psychological research of possible relations and interactions between subjects and objects of control during the implementation of control activity. We offer a brief review of the available psychological studies of control activity management and indicated their insufficiency. The main method of our study was an expert assessment conducted on the basis of psychological studies of control and management of control activities. A total of 18 experts participated, which corresponds to the requirements of expert evaluation.

The variants of development of interactions and relations during control, caused by different factors and developed on the basis of generalization of results of the conducted researches were considered. We have identified the following variants of interactions: positive interactions of cooperation type; formal and moderately negative interactions; negative interactions of confrontation type, which provide for the possibility of "malicious intent", concealment of distortion of true information, bias in control activity.

The psychological factors that determine different variants of relations and interactions in the implementation of control are described. Each type of interaction is considered by the authors in terms of its constituent phases.

The scientific and practical significance of this study lies in the confirmation of the position that the effectiveness of the control activity largely depends on the quality of management, this quality is determined, including the use of a variety of psychological information.

Keywords: control; control activity; control activity management; subjects of control activity; objects of control activity; scenarios of interaction in control activity; psychological information