

УДК: 159.99

DOI: 10.25629/НС.2022.05.10

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Войткова М.А., Шнайдер В.Ф.

МИРЭА – Российский технологический университет

Аннотация. В статье представлены обобщенные результаты психологического исследования психологических аспектов управления контрольной деятельностью. В исследовании участвовал кадровый состав, который осуществлял функции контроля и управления контрольной деятельностью. Основное внимание уделено объектам управления контрольной деятельностью, психологическим характеристикам субъектов контрольной деятельности и контролируемых, их психическим состояниям, психологическим установкам, отношениям, особенностям взаимодействий, уровню конфликтности. Выявлены психологические факторы, способствующие и препятствующие эффективному управлению контрольной деятельностью и взаимодействиям. Раскрыто содержание психологических трудностей, возникающие при управлении контрольной деятельностью. Выявлены особенности отношений, которые складываются между субъектами и объектами контроля, уровень их компетентности и конфликтности. Определены стратегии управления контрольной деятельностью, имеющие психологическое содержание, важнейшие личностно-профессиональные качества субъектов управления контролем. Разработаны системные описания психологических составляющих управления контрольной деятельностью.

Ключевые слова: контроль, контрольная деятельность, управление контрольной деятельностью, субъекты контрольной деятельности, объекты контрольной деятельности, взаимодействия в контрольной деятельности.

Введение

В структуре любой целенаправленной деятельности контроль является необходимой и важнейшей составляющей, обуславливающей ее эффективность и надежность. Контроль выполняет разные функции, но главное, он необходим для определения рассогласования между наличным и должным, определяющим характер движения к поставленной цели, а также внесения уточнений и коррективов, позволяющих добиться необходимой результативности деятельности. С помощью контроля определяется качество выполняемой деятельности. Контроль обуславливается объективной необходимостью выполнения как индивидуальной, так и совместной деятельности, процессами согласования и координации, обеспечивающими целенаправленность деятельности [4, 9, 10, 13, 14, 16]. Отсюда и высокая ответственность тех, кто осуществляет контроль и управляет им.

Эффективность контроля зависит от соблюдения принятых правил, норм и стандартов качества выполняемой деятельности, которые являются внешне и внутренне заданными и обязательными для исполнения.

Контроль особенно необходим в организационных системах, в которых работают люди, так как в процессе взаимодействий имеют место психологические феномены, связанные с разной направленностью активности, в том числе и негативной. В этом случае контроль должен иметь разную форму и периодичность, особенно в критических или кризисных ситуациях, когда роль контроля особенно возрастает [5, 6, 16].

Важным психологическим фактором, связанным с контролем в организациях, является высокая вероятность действия негативных факторов, таких как тревожные ожидания, непродуктивная психическая напряженность, взаимное недоверие, циркулирование стихийной провоцирующей информации. Данные психологические факторы формируют неблагоприятные условия осуществления контрольной деятельности, взаимодействий и отношений при ее осуществлении, снижают качество контроля, приводят к эмоциональным конфликтам [1, 15].

Вследствие высокой ответственности, сложности условий осуществления и складывающихся отношений контрольная деятельность требует обязательного управления. Управление направлено и на уменьшение влияния негативных психологических факторов, проявляющихся при контроле. Считается, что управление контрольной деятельностью необходимо еще в большей степени, чем управление другими видами деятельности и взаимодействий. В связи с этим проблема управления контрольной деятельностью является весьма актуальной, теоретически и особенно практически значимой.

Краткий обзор исследования

В то же время следует подчеркнуть, что научных и в первую очередь психологических исследований управления контрольной деятельностью недостаточно, что негативно сказывается на эффективности контроля.

Анализ состояния проблемы исследований свидетельствует, что психологическое изучение управления контрольной деятельностью до недавнего времени практически не осуществлялось. Не исследовалось его психологическое содержание, а главное – психологические условия и факторы эффективности управления контрольной деятельностью. В то же время проводились исследования самого контроля и в меньшей степени контрольной деятельности [2, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 18], которые осуществлялись по ряду направлений.

Первое направление включает исследования обобщенных характеристик контроля и контрольной деятельности. В них обосновывался понятийный аппарат проблемы, изучались существенные характеристики контроля, определялась его сфера, предмет (Вересов В.Н., Горбов Е.А., Журавлев А.Л., Карпов А.В., Кочерин Е.А., Лукьяненко В.И.). Отмечалось, что в расширительном плане контроль связан и с другими функциями управления – прогностической, предупредительной, то есть необходимостью обнаружения и разрешения возникающих проблем раньше, чем они станут необратимыми (Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.). В исследованиях по эргономике и психологии труда контроль рассматривался так же в плане его влияния на качество трудовой деятельности, создание комфортной среды.

Во втором направлении основное внимание уделялось контролю как деятельности. Отмечалось, что цели контрольной деятельности, как правило, являются внешне определенными, не зависящими от субъектов и объектов контроля. Выявлена особенность контрольной деятельности, ее содержание, условия осуществления (Крючков Г.П.). Показано, что для осуществления контрольной деятельности необходимо надежное информационное и аналитическое обеспечение, которое в реальности может отличаться по уровням достоверности (Карпов А.В., Крючков Г.П.).

Третье направление связано с системными аспектами контроля, в них так же отмечалось, что контроль в организациях лучше понимать как систему взаимодействий (Душков Б.А., Зазыкин В.Г., Сулемов В.А.), то есть как систему контроля. Система контроля включала субъект, объект и средства контроля, взаимодействующие как единое целое (Кочерин Е.А.). Была разработана «формула» контроля, в которой представлены необходимые и достаточные системные составляющие любого контроля.

Четвертое направление связано с изучением самоконтроля (Нерсесян Л.С., Никифоров Г.С.), как психологического механизма надежности и как личностно-профессионального свойства субъекта деятельности. Отмечалась связь самоконтроля и локуса контроля с профессионализмом личности и деятельности, в частности, психологическими инвариантами профессионализма (Гайдамашко И.В., Зазыкин В.Г., Пугачева Е.В.).

Пятое направление составили косвенные психологические исследования личностных факторов, прежде всего акцентуаций, оказывающих влияние на качество и результативность контрольной деятельности (Епифанцев С.Н., Колюхов Н.И., Пономаренко В.В.).

Шестое направление связано с изучением контроля в управлении, создании и эффективном использовании информационной системы обратных связей, позволяющих осуществлять сравнение «должного с наличным» (Кочерин Е.А.).

В седьмое направление входят междисциплинарные исследования специальных видов контроля – государственного (Лукияненко В.И., Сулемов В.А.), кадрового контроля и контроллинга (Турчинов А.И.), контроля, осуществляемого надзорными органами, контроля в обучении (Богданов Е.Н.).

Подчеркнем еще раз, исследования управления контрольной деятельности осуществлялись недостаточно. В то же время надо отметить пользу от косвенных психологических исследований личностных факторов, оказывающих влияние на качество и результативность контрольной деятельности.

Результаты исследования управления контрольной деятельностью

Отмеченные предпосылки послужили основанием для проведения психологического исследования управления контрольной деятельностью. Их целью являлось определение психологических особенностей управления контрольной деятельностью, психологические факторы ее эффективности. Объектом исследования являлось управление контрольной деятельностью (объектами такого управления являлись как проверяющие, так и проверяемые). Предметом исследования стали психологические аспекты эффективности управления контрольной деятельностью.

В проведенном исследовании использовались общенаучные теоретические и эмпирические методы, используемые в психологических исследованиях, включающие наблюдение, анкетирование, экспертное оценивание, дискуссии, инструментальную психологическую диагностику (опросники Б. Басса и Т. Лири). Эмпирическая база исследований составила 261 человек (руководители, имеющие опыт осуществления контрольной деятельности и управления данной деятельностью). Представим обобщенные результаты проведенных исследований.

В результате проведенных исследований установлено, существуют различные психологические основания, влияющие на эффективность, как самой контрольной деятельности, так и управления контрольной деятельностью. Они заложены в отношениях и психологических установках и образах субъектов и объектов контрольной деятельности, их личностно-профессиональных качествах, доминирующих психических состояниях. Более трети случаев контроля сопряжены со сформированными сложными отношениями из-за разных интересов и негативных ожиданий, которые могут стать причиной конфликтов, то есть контроль осуществляется на фоне неблагоприятных отношений. При этом субъекты и объекты контрольных взаимодействий отличаются повышенной конфликтности, но все же большей конфликтностью отличаются объекты контроля. Конфликты при осуществлении контроля, как правило, являются эмоциональными, кратковременными, лихорадящими, но, если они вовремя не разрешаются, могут стать долговременными и разрушительными. При управлении контрольной деятельностью их учет является обязательным.

Основные трудности при управлении контрольной деятельностью связаны не только с конфликтностью проверяющей и проверяемой сторон, но и наличием профессиональной деформации у субъектов контроля (комплекс непререкаемого авторитета, завышенная самооценка, формализм, стереотипизация мышления) и негативных психических состояний у объектов контроля (непродуктивная психическая напряженность, тревожность, негативные ожидания). Отмечена неконструктивная направленность в деятельности у части субъектов контрольных взаимодействий. Значимым фактором являются взаимные отрицательные психологические установки.

Установлено, что контрольную деятельность лучше выполняют женщины, чем мужчины. Преимуществами женщин, осуществляющих контроль, являются большая аккуратность, внимательность, проницательность (точнее распознают неискренность), устойчивость к манипулятивным воздействиям, большое внимание уделяют значимым «деталям» [3]. Мужчины –

субъекты контроля подчеркивают большее проявление негативных отношений, женщины – субъекты контроля, наоборот, позитивных отношений. Мужчины – субъекты контроля считают контролируемых весьма конфликтными, женщины – субъекты контроля согласны с этим отчасти. Женщины-субъекты контроля существенно большее внимание проявляют к эмоциональному самочувствию объектов контроля. При управлении контрольной деятельностью данная особенность субъектов контроля должна стать объектом пристального внимания

В процессе управления контрольной деятельностью следует учитывать возрастные особенности субъектов контроля. Выявлены значимые отличия в оценках молодых субъектов контроля и субъектов контроля зрелого возраста. Данные отличия проявляются в оценках и суждениях необходимости внешнего контроля; отношений, которые складываются при контроле; конфликтности субъектов и объектов контрольной деятельности; видах конфликтов при контроле и их функциях; путей и методов разрешения конфликтов при контроле; некоторых должных качествах и умениях субъектов управления контрольной деятельностью. Для молодых субъектов контрольной деятельности характерен радикализм в оценках, высокая дисперсия в оценках, недостаточное внимание к психологическим аспектам контрольных взаимодействий.

При проведении психологической диагностики субъектов контрольной деятельности были получены следующие результаты. Примерно у четверти субъектов контрольной деятельности отмечена направленность на себя, которая связана с ориентацией на вознаграждение и удовлетворение без относительно качества и значимости выполненной работы, то есть на собственные интересы. Примерно у пятой части субъектов контрольной деятельности выявлена направленность на соперничество или конкуренцию, то есть проявление стремления добиться удовлетворения своих интересов, в том числе и за счет причинения ущерба другим. Данная направленность коррелирует с комплексом непререкаемого авторитета, завышенной самооценкой и стереотипизацией мышления. Возможно проявление «монетизации» интересов и склонность манипулировать другими.

В процессе исследований и обобщения полученных результатов определены главные направления эффективного управления контрольной деятельностью. Наиболее конструктивными из них являются:

- организация сотрудничества проверяющей и проверяемых сторон;
- блокировка предвзятости и необъективности в контрольных взаимодействиях;
- умение управлять конфликтами, возникающими при контроле;
- оперативное разрешение возникающих противоречий и проблем в контрольных взаимодействиях;
- учет при управлении психологических особенностей субъектов и объектов контроля.

Были определены так же наиболее значимые личностно-профессиональные качества субъектов управления контрольной деятельностью, обуславливающие ее эффективность. В первую очередь, это профессионализм; объективность; психологическая компетентность; конфликтологическая компетентность; психологический такт; справедливость; умение оказывать влияние.

Полученные в теоретическом и эмпирическом исследовании психологических аспектов эффективного управления контрольной деятельностью результаты были систематизированы и обобщены в виде системных описаний. Были разработаны несколько видов системных описаний психологических факторов эффективности управления контрольной деятельностью:

- лингвистическое описание возможных вариантов взаимодействий в процессе контроля (конструктивных, настороженных, неблагоприятных и враждебных, а также этапов развития), обуславливающих специфику управления контрольной деятельностью;
- лингвистическое описание психологических факторов, способствующих повышению эффективности контрольной деятельности (позитивное отношение к контролю; конструктивные отношения между субъектами и объектами контроля; направленность на взаимодействие и со-

трудничество; профессионализм субъектов и объектов контроля; низкий уровень конфликтности; отсутствие профессиональных деформаций у субъектов контрольной деятельности; отсутствие негативных функциональных состояний у объектов контрольной деятельности);

- лингвистическое описание психологических факторов, препятствующих повышению эффективности контрольной деятельности (негативные отношения, складывающиеся между субъектами и объектами контроля; наличие априорно негативных установок; необъективность субъектов контрольной деятельности; необъективность и неискренность объектов контроля; высокий уровень конфликтности субъектов и объектов контроля; сильно выраженные профессиональные деформации субъектов контрольной деятельности);

- лингвистическое и структурно-функциональное описание некоторых личностно-профессиональных качеств субъектов управления контрольной деятельностью, повышающих результативность управления (профессиональная и психологическая компетентность; психологический такт);

- лингвистическое описание психологических факторов эффективности, заложенных в структуре управления контрольной деятельностью (психологическое содержание, гностического, прогностического и конструктивного компонентов).

При лингвистическом и структурно-функциональном описании некоторых личностно-профессиональных качеств субъектов управления контрольной деятельностью, повышающих результативность управления выделялись следующие уровни:

- социально-психологический (отношения, поведения, взаимодействия, общение, направленность);

- психологический (психические функции, личностно-профессиональные качества, образ «Я»);

- психофизиологический (природные индивидуальные особенности);

- уровень опыта.

В целом при систематизации результатов проведенных исследований были обоснованы важнейшие психологические пути повышения эффективности управления контрольной деятельностью:

- варьирование частотой контроля;

- большее использование фактора неожиданности контроля, усложнение его предсказуемости;

- повышение мотивации за счет совершенствования системы поощрения и наказания по результатам контроля;

- повышение уровня персональной ответственности субъектов и объектов контрольных взаимодействий;

- повышение уровня психологической компетентности субъектов управления контрольной деятельностью;

- повышение уровня конфликтологической компетентности субъектов управления контрольной деятельностью;

- освоение субъектами управления контрольной деятельностью методов оказания влияния;

- освоение субъектами управления контрольной деятельностью методов психологического прогнозирования;

- использование возможностей психологического подбора субъектов контрольной деятельности.

Установлено большое влияние собственно психологических факторов как ресурсов повышения эффективности управления контрольной деятельностью.

Выводы

Проведенное исследование позволило определить психологические основания осуществления эффективного управления контрольной деятельностью. Для эффективного управления

важно знать общие и специальные характеристики управляемых объектов, их состояния, методы и технологии управления. С этой целью определены психологические характеристики специалистов, осуществляющих контрольную деятельность, а также тех, кого контролируют, их представления о контроле, отношения, особенности взаимодействий, возникающие конфликты.

Определены и систематизированы психологические факторы, способствующие и препятствующие повышению эффективности управления контрольной деятельностью, а также личностно-профессиональные качества, необходимые для такого управления.

Разработаны системные описания, опора на которые позволяет результативно управлять контролем.

Доказано, что управление контролем нуждается в состоятельном психологическом обеспечении.

Библиография

1. Анцупов А.Я., Прошанов С.Л. Российская конфликтология. Аналитический обзор 607 диссертаций. XX век М.: Юнити, 2004. 702 с.
2. Вересов Н.Н. Все схвачено: психологические аспекты и ситуации контроля: учеб. пособие. М.: МПСИ, 2011. 187 с.
3. Войткова М.А., Шнайдер В.Ф. Психологические аспекты управления контрольной деятельностью // Вестник Тверского государственного университета. Серия «Педагогика и психология». 2021. № 4 (57). С. 25-32.
4. Гайдамашко И.В., Зызыкин В.Г., Пугачева Е.В. Психологические инварианты профессионализма руководителей М.: МТУ, 2018. 259 с.
5. Гайдамашко И.В., Войткова М.А. Психологические факторы эффективного управления кадровой работой научной организации // Вестник тверского государственного университета. Серия «Педагогика и психология». 2019. №4 (49). С. 16-25.
6. Гривняк А.И. Социально-психологические особенности антикризисного управления в организации: дисс. канд. психол. наук: 19.00.05 / Гривняк Александр Иванович, – М., 2010. – 165 с.
7. Горбов Е.А. Психологические условия оптимизации функций контроля в управленческой деятельности // Психолог. 2017. №3. С. 130-144.
8. Гребнева Е.М. Управление персоналом: эффективность решения инновационных задач. М.: РАГС, 2011. 132 с.
9. Журавлёв А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: ИП РАН, 2004. 476 с.
10. Зызыкин В.Г., Кирсанов А.И., Пирогов А.И. Основы теории управления (в решении задач управления организацией). М.: МППУ, 2019. 213 с.
11. Зызыкин В.Г., Смирнов Е.А., Синягин Ю.В. Оценка персонала современной организации. Иваново: ИФ РАНХ и ГС и изд. «Иваново», 2014. 224 с.
12. Кадровый контроль в системе государственной службы / Под ред. А.И. Турчинова. М.: РАГС, 2002. 178 с.
13. Карпов А.В. Психология менеджмента: учеб. пособие. М.: Гардарики, 2005. 584 с.
14. Кочерин Е.А. Основы государственного и управленческого контроля. М.: Филинь, 2000. 384 с.
15. Крючков Г.П. Психологические особенности конфликтов при осуществлении контрольной деятельности. М.: МААН, 2007. 83 с.
16. Левин Б.А., Галахов В.И., Заречкин Е.Ю., Усманов Б.Ф. Человеческие ресурсы корпорации: стратегия и практика управления. М.: Академкнига, 2005. 670с.
17. Профессионализм деятельности: теоретические основы и актуальные проблемы. Т.2 / Под. ред. В.И. Жукова, Л.Г. Лаптева и др. М.: ЭКО, 2005. 520 с.

18. Хохлов А.А. Кадровые процессы в системе государственной власти. М.: МПСИ, 2000. 272 с.

19. Шнайдер В.Ф. Проблема управления контрольной деятельностью: психологические аспекты // Человеческий капитал. 2021. № 9 (153). С. 99-105.

PSYCHOLOGICAL GROUNDS FOR EFFECTIVE CONTROL ACTIVITY MANAGEMENT

Voytikova M.A., Shnaider V.F.

Russian Technology University – MIREA

Abstract. The article presents generalized results of psychological research of psychological aspects of control activity management. The study involved personnel who performed the functions of control and management of control activities. The main attention is paid to the objects of control activity management, psychological characteristics of the subjects of control activity and controlled, their mental states, psychological attitudes, relationships, features of interactions, the level of conflict. Psychological factors contributing to and hindering the effective management of control activities and interactions have been identified. The content of psychological difficulties arising in the management of control activities is disclosed. The features of the relations that develop between the subjects and objects of control, the level of their competence and conflict are revealed. Control activity management strategies with psychological content, the most important personal and professional qualities of control management subjects are defined. System descriptions of psychological components of control activity management have been developed.

Keywords: control, control activity, control activity management, subjects of control activity, objects of control activity, interactions in control activity.