

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ В ОПТИМИЗАЦИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ПРИВЕРЖЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Солдатов А.В.

ГБОУ ВПО «Курский государственный медицинский университет Минздрава России», Курск, Россия (305041, Курск, К. Маркса, 3), e-mail:soldatov-psy@yandex.ru

В статье рассматривается вопрос о возможности использования социально-психологических методов, в частности, групповых тренингов, для создания условий продуктивного взаимодействия в коллективе менеджеров среднего звена. Анализируется современное состояние проблемы организационного консультирования, на основании чего формулируется предложение повышения эффективности психологического сопровождения работников организации, посредством включения социально-психологических методов. Приводятся результаты исследования оценки эффективности авторской программы социально-психологического тренинга, направленной на оптимизацию взаимодействия в группе менеджеров среднего звена и повышение приверженности организации. Акцент в тренинговой программе сделан на смысловые компоненты отношений в коллективе. При сравнении результатов предварительного и итогового тестирования отмечается повышение параметров смыслового аспекта приверженности организации. Таким образом, результаты проведенного исследования демонстрируют эффективность предложенной программы и целесообразность применения социально-психологических методов в системе организационного консультирования.

Ключевые слова: взаимодействие менеджеров среднего звена, приверженность организации, организационная лояльность, организационное консультирование.

SOCIALLY-PSYCHOLOGICAL METHODS IN OPTIMIZATION OF INTERPERSONAL INTERACTION AND COMMITMENT TO THE ORGANIZATION OF MIDDLE-LEVEL MANAGERS

Soldatov A.V.

Kursk State Medical University of Healthcare Ministry of Russia, Kursk, Russia (305041, Kursk, K. Marx, 3), e-mail:soldatov-psy@yandex.ru

In the article the question of possible use of social and psychological methods, in particular group trainings, for creating the conditions for the productive interaction in group of middle-level managers is considered. Analysis of the current state of organizational consultation is represented, by virtue of which the proposal for increasing the efficiency of psychological support of employees, by means of involvement of socially-psychological methods is formulated. The results of the study evaluating the effectiveness of the author's program of the socially-psychological training aimed at optimization of interaction in the group of middle-level managers and increasing of commitment to the organization are given. Accent in the training program is made on meaning-based components of relationship in the team. Comparison between preliminary and total results of testing shows that parameters of meaning-based aspect of commitment to the organization have increased. Thus, results of the conducted research demonstrate the efficiency of the suggested program and expediency of applying the socially-psychological methods in system of organizational consultation.

Keywords: interaction of middle-level managers, commitment to the organization, organizational loyalty, organizational consultation.

Введение

В среде менеджеров среднего звена значимую роль играет межличностное общение и взаимодействие, на основе которого разворачиваются социально-психологические процессы, связанные с формированием групповой сплоченности, лидерства и приверженности организации, что непосредственно сказывается на эффективности трудовой деятельности коллектива.

Анализируя ситуацию психологического сопровождения в корпоративной среде, необходимо отметить ряд современных тенденций:

1. Преимущественное использование зарубежного опыта в организационном консультировании, с незначительными культурными вариациями.
2. Стремление к повышению мотивации и развитию «полезных», по мнению специалистов, личностных характеристик, обычно без учета специфики труда и групповых процессов в трудовом коллективе.
3. Акцент на развитии конкретных психологических навыков и компетенций, таких как: управление временем, коммуникативные навыки, антистрессовое и неконфликтное поведение и пр.
4. Работа по управлению групповыми процессами – командообразование, сплочение и т.д.

Общей чертой применения данных технологий является «экономия» на изучении реального состояния и потребностей как каждого конкретного работника, так и коллектива в целом, что по сути своей не приводит к заявленной общей цели – формированию эффективного трудового коллектива. В связи с этим отмечается высокая текучесть кадров, общая неудовлетворенность трудовым процессом и отношениями внутри коллектива, и как следствие, низкая эффективность работы.

Концептуальные основания

Учитывая опыт современной психологии в решении проблемы эффективного взаимодействия в организации, укажем, что Дж. Майнер считает, что лишь 50 % контактов в организации приводят к взаимопониманию сторон, а основной причиной данного факта выступает неспособность людей учесть тот факт, что коммуникации представляют собой взаимообмен. Согласно Р. Лайкерт, эффективна та организация, которая побуждает руководителя сосредоточить главное внимание на стремлении создать эффективную рабочую группу с высокопроизводительными целями [2]. В рамках теории социальной идентичности (Тэшфел Г., Тернер Дж и др.), анализируемой в статье Б. Эшфорт и Ф. Маил, выдвинуто положение о том, что психологическая группа – это нечто гораздо больше, чем простое продолжение межличностных отношений. Идентификация с коллективом может появиться даже в отсутствие межличностной сплоченности, схожести, или взаимодействия, и при этом оказывать сильное влияние на эмоции и поведение людей [7].

Таким образом, общение и взаимодействие в коллективе, в том числе и производственном, это важнейший аспект жизни человека, который изменяется в процессе развития общества и цивилизации в целом. К примеру, укажем на мнение М. Аргар, ставящего проблему, которая, как он считает, назревает в ближайшем будущем: «Мы движемся из эры, в которой люди искали общения с другими, в иную эру – эру, где люди могут выбирать

время и место для того, чтобы избежать общения: будь это просто электронный вид или же социальное отношение» [9].

Цель и задачи исследования

Основываясь на теоретических построениях, указанных выше, и результатах проведенных нами исследований, направленных на изучение личностных и социально-психологических характеристик, как предикторов оптимального взаимодействия в коллективе менеджеров среднего звена [5, 6], нами разработана программа социально-психологического сопровождения в системе производственных отношений менеджеров среднего звена.

Мы предполагаем, что оптимизация взаимодействия менеджеров среднего звена заключается в создании благоприятной атмосферы в рабочем коллективе и переводе в план сознания сотрудников ценности межличностного взаимодействия. Благодаря оптимизации взаимодействия будут развиваться необходимые компании и сотруднику личностные качества для сознательного, ответственного выполнения работы.

В качестве центральных методов программы, на наш взгляд, должны выступить социально-психологические методы, что согласуется с уже имеющимися в нашем распоряжении результатами исследования, и позволит реализовать специфические цели:

1. Оптимизация межличностного взаимодействия работающего коллектива, т.е. применение на этапе уже созданного коллектива\рабочей группы.
2. Формирование приверженности организации как центральной мотивационной тенденции личности в условиях трудового процесса.

Разрабатываемая программа, имеющая направленность на оптимизацию межличностного взаимодействия в контексте организации, должна учитывать не только непосредственное взаимодействие, но также и происходящие в группе социально-психологические и организационные процессы. Важным моментом программы выступает осознание трудовых целей и мотивов, актуальных ценностей, их иерархия; понимание смысла своих корпоративных функций, а также расширение динамических смысловых систем [3] трудовой деятельности, переводение в план сознания ее важности и необходимости. Значительную роль в процессе актуализации занимает межличностное общение.

Нами выделяется две группы психологических механизмов, позволяющих достичь поставленных целей:

1. Смысловое принятие, разделение миссии и стратегических целей компании, интеграция субъективного смысла цели работы в компании в систему личностных смыслов, осознание места трудового процесса в субъективной картине жизненного пути;

2. Мотивирование работников на ответственное отношение к работе в целом, качество процесса работы и достижение высоких результатов трудовой деятельности. Сплочение трудового коллектива, разделение общих целей и задач, оптимизация коммуникативных процессов и системы производственных отношений в различных планах (подчиненный – подчиненный; подчиненный – руководитель; руководитель – руководитель).

Программа ориентирована на сотрудников, занимающих должность менеджера среднего звена.

Материалы и методы

Для оценки эффективности предлагаемой программы нами было проведено эмпирическое исследование, с использованием блока психодиагностических методик. При этом отметим, что психодиагностический блок неотделим от занятий программы, что сделано с целью снижения тревожности у испытуемых, ослабления установок на одобрение и ожидаемое поведение.

Блок диагностических методик мы включаем в этапы проведения тренинговой программы: начальный и заключительный.

Для оценки смыслового принятия целей компании и интеграции их в субъективную картину жизненного пути предполагается использование опросных и проективных методов:

1. Анкета, направленная на выявление установок и мотивов трудовой деятельности (авторская разработка);
2. Шкала организационной лояльности Organizational Commitment Scale – OCS-93 (Meyer J.P. и Allen N.J., 1990, 1993) [1,4, 8].
3. Методика предельных смыслов Д.А. Леонтьева [3].

Разрабатываемая программа состоит из 4 модулей, общей длительностью 9,5 часов. В день планируется проведение 2 модулей. Данное разделение на два дня связано, во-первых, с тем, что сотрудники осуществляют трудовую деятельность и им необходимо выполнять поставленные задачи. Во-вторых, предполагаемый перерыв между тренинговыми занятиями минимум 3–4 дня нацелен на то, чтобы запустились механизмы осмысления и рефлексии проведенной части занятий, чтобы включить раскрытые смыслы жизни и профессиональной деятельности в общую систему смысловой реальности личности.

Формирование группы должно происходить из реальных трудовых коллективов в количестве 5–7 человек. Данное положение связано с тем, что для эффективной работы необходимо не моделировать группы, а работать с уже имеющимися, также данное положение необходимо учитывать для того, чтобы нивелировать влияния групповых эффектов, характерных для искусственно сформированных групп.

В исследовании приняло участие 24 испытуемых, сотрудники региональных предприятий группы компаний «Разгуляй», занимающих должности, относимые к группе менеджеров среднего звена: ОАО «Сахарный комбинат «Льговский»; ОАО «Льговский молочно-консервный комбинат»; ЗАО «Кшенский сахарный комбинат»; ОАО «Кривец-сахар»; Региональный офис в г. Курск.

В ходе исследования мы оценивали сдвиги в уровне организационной лояльности и в уровне смыслового содержания по ряду критериев, до проведения тренинговой программы и после ее завершения.

Для статистического анализа данных нами был выбран непараметрический критерий Т. Вилкоксона для двух зависимых выборок для оценки сдвигов в уровне исследуемого признака, с учетом мер центральной тенденции и изменчивости признака. Все расчеты проводились с использованием статистического пакета фирмы StatSoft STATISTICA 8.0.

Результаты исследования и их обсуждение

В результате нами были получены статистически значимые сдвиги относительно ряда параметров, которые отражены в таблице № 1.

Таблица № 1

Обобщенная таблица сдвигов параметров организационной лояльности и смысловой приверженности организации до и после проведения программы

Параметр	p-level	М ДО	М ПОСЛЕ	СКО ДО	СКО ПОСЛЕ
ACS	0,37196	5,36806	5,52778	0,84267	1,05600
CCS	0,380720	4,29861	4,51389	1,15885	1,16813
NCS	0,897697	4,70833	4,63889	1,30055	1,06738
N	0,014270*	10,66667	11,83333	5,59244	4,91375
СДЦ	0,435877	13,25000	13,91667	6,51587	6,01387
ПРОД	0,338196	12,70833	13,50000	6,92493	6,39293
ИД	0,002495*	14,50000	24,59583	14,93790	17,44548
ИР	0,001021*	13,74375	20,79167	14,07549	13,54663
ИН	0,660282	5,71042	6,94167	8,50028	11,65172

* «ACS» – аффективная лояльность, «CCS» – продолженная лояльность, «NCS» – нормативная лояльность, «N» – обширность и уникальность смысловых представлений, «СДЦ» – средняя длина смысловых цепей, «ПРОД» – продуктивность, «ИД» – индекс децентрации, «ИР» – индекс рефлексивности, «ИН» – индекс неготовности;

p-level – уровень статистической значимости, М – среднее значение, СКО – стандартное отклонение.

Полужирный курсив* – значимые различия.

В таблице видно, что сдвиги в уровне исследуемого признака на высоком уровне статистической значимости найдены по следующим параметрам: индекс децентрации и индекс рефлексивности; сдвиги в уровне исследуемого признака на достоверном уровне статистической значимости найдены по параметру обширности и уникальности смысловых

представлений (абсолютное число всех сформулированных испытуемым неповторяющихся категорий).

Рассмотрим полученные результаты подробно.

Обнаружены сдвиги в уровне исследуемого признака на достоверном уровне статистической значимости по параметру «обширности и уникальности смысловых представлений», при $p=0,01427$, при этом после проведения тренинговой программы абсолютное число всех сформулированных испытуемыми неповторяющихся категорий выше.

Можно утверждать, что наблюдается увеличение количества разносторонних и уникальных смысловых представлений. Данный факт говорит о том, что после проведения тренинговой программы смысловые представления сотрудников о трудовой деятельности в организации обогатились, расширились, что говорит о повышении сознательности в профессиональной деятельности.

Обнаружены сдвиги в уровне исследуемого признака на высоком уровне статистической значимости по параметру «индекс децентрации (ИД)», при $p=0,002495$, при этом после проведения тренинговой программы индекс децентрации выше.

Укажем, что индекс децентрации соответствует тому, в какой степени для субъекта собственное «Я» выступает абсолютным смысловым центром мира. Увеличение количества категорий такого рода мы рассматриваем как свидетельство того, что человек начинает рассматривать свою жизнь в контексте жизни других людей и во взаимосвязи с ними. Наблюдается повышение степени ориентированности на других людей. Данный факт говорит о том, что после проведения тренинговой программы сотрудники стали более ответственными, менее эгоистичными, данные характеристики способствуют повышению качества профессионального взаимодействия, способность понимать коллег и ответственно принимать решения.

Обнаружены сдвиги в уровне исследуемого признака на высоком уровне статистической значимости по параметру «индекс рефлексивности (ИР)», при $p=0,001021$, при этом после проведения тренинговой программы индекс рефлексивности выше.

Отметим, что присутствие рефлексивных категорий интерпретируется нами как развитость внутреннего мира, осознание собственного ментального функционирования. После проведения тренинговой программы произошли сдвиги в уровне индекса рефлексивности у менеджеров среднего звена. Данный факт говорит о том, что после проведения тренинговой программы сотрудники осознали обязательства в своей трудовой деятельности, повысилась личностная компетентность в принимаемых решениях,

следовательно, данный параметр непосредственно влияет на качество профессионального взаимодействия.

Выводы

1. Было обнаружено, что после проведения тренинговой программы у испытуемых увеличилось количество продуцируемых уникальных смысловых представлений, повысился индекс децентрации, указывающий на повышение ориентированности на оказание помощи, поддержки и заботы другим людям, повысился индекс рефлексивности, указывающий на повышение уровня осознанности себя и своих действий.
2. Наблюдалось повышение уровня многозначности и вариативности представляемых смыслов трудовой деятельности. Данный факт говорит о том, что после проведения тренинговой программы у сотрудников увеличилось количество смыслов трудовой деятельности в смысловой сфере личности, что говорит об увеличении вовлеченности в профессиональную деятельность и повышении сознательности сотрудников.
3. При проведении разработанной тренинговой программы ее ведущими наблюдались положительные изменения в качестве межличностного взаимодействия среди сотрудников. Полученные результаты оценки эффективности проведенной тренинговой программы указывают на то, что в процессе проведения тренинговой программы и по ее завершению были запущены процессы смыслового принятия трудовой деятельности, процессы осознания себя как рефлексирующего субъекта.

Список литературы

1. Доминьяк В.И. Организационная лояльность: модель реализации ожиданий работника от своей организации: Автореферат дисс. ... канд. психол. наук. 19.00.05 – социальная психология. – СПб.: СПбГУ, Изд-во «Лема», 2006. – 18 с.
2. Занковский А.Н. Организационное лидерство в пространстве корпоративной культуры: Автореф. дисс. ... д-ра психол. наук. – М., 2012.
3. Леонтьев Д.А. Методика предельных смыслов (МПС): Методическое руководство / Д.А. Леонтьев // Вестник Московского Университета. Серия 14. Психология. – 1999. – Вып. 2. – С. 53-69.
4. Почебут Л.Г. Оценка лояльности сотрудника к организации: Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. – С. 283-287.

5. Солдатов А.В. Социально-психологические аспекты организации взаимодействия менеджеров среднего звена // Вестник Орловского государственного университета. Серия: новые гуманитарные исследования. – 2012. – № 4. – С. 368–371.
6. Солдатов А.В. Социально-психологические факторы оптимизации взаимодействия менеджеров среднего звена // Научное мнение. – 2013. – № 10. – С. 275–280.
7. Эшфорт Б., Маил Ф. Теория социальной идентичности в контексте организации // Организационная психология. – 2012. – Т. 2, № 1. – С. 4–27.
8. Allen N. J., Meyer J. P. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity // Journal of Vocational Behavior. – 1996. – Vol. 49. – P. 252-276.
9. Apgar M. The alternative workplace: changing where and how people work. – Harvard Business Review. – May–June, 1998. – P. 121–136.

Рецензенты:

Елизаров С.Г., д.псх.н., профессор кафедры психологии ФГБОУ ВПО «Курский государственный университет», г. Курск.

Запесоцкая И.В., д.псх.н., доцент кафедры психологии здоровья и коррекционной психологии ГБОУ ВПО «Курский государственный медицинский университет», г. Курск.