

Применение социометрического опроса в изучении межличностных отношений в коллективе современной организации

Аксёнова Е.О. (научный руководитель доцент Фоменков А.И)
Смоленский государственный университет

Социально-психологические методы исследования межличностных отношений в организации основаны на использовании социального механизма управления (система взаимоотношений в коллективе, социальные потребности и т.п.). Специфика этих методов заключается в значительной доле использования неформальных факторов, интересов личности, группы, коллектива в процессе управления персоналом. Социально-психологические методы базируются на использовании закономерностей социологии и психологии. Объектом их воздействия являются группы людей и отдельные личности.

Социологические методы играют важную роль в управлении персоналом, они позволяют установить назначение и место сотрудников в коллективе, выявить лидеров и обеспечить их поддержку, связать мотивацию людей с конечными результатами производства, обеспечить эффективные коммуникации и разрешение конфликтов в коллективе. Социологические методы исследования, являясь научным инструментарием в работе с персоналом, предоставляют необходимые данные для подбора, оценки, расстановки и обучения персонала и позволяют обоснованно принимать кадровые решения.

Обычно при изучении состояния межличностных отношений в коллективе используют не один метод, а целый комплекс различных методов, направленных на всестороннюю оценку коллектива. При принятии решения о включении в батарею методов, используемых при изучении состояния межличностных отношений, того или иного нового метода необходима его предварительная проверка на валидность и надежность. Одним из основных методов, широко распространённых при изучении межличностных отношений в коллективе является социометрический опрос. Вполне понятно, что в любой социальной группе, существующей относительно продолжительный период времени, можно наблюдать те или иные эмоциональные предпочтения субъектов по отношению друг к другу. Американский психолог Джейкоб Морено, рассматривая совокупность эмоциональных предпочтений членов группы, разработал всемирно известную теорию социометрии. Он придавал большое значение эмоциональным отношениям людей в группах, потому что психологическое здоровье личности обусловлено его положением в малой группе, в системе межличностных отношений, симпатий и антипатий. «Макросоциология, - писал Морено, фактически возникла с появлением моей теории «социальной микроскопии». Социометрия - это и психологическая теория общения и внутригрупповых отношений, и одновременно метод, применяемый для оценки межличностных отношений. Социометрический метод незаменим при анализе деловых и дружеских взаимосвязей в коллективе, когда на основе анкетирования сотрудников строится матрица предпочтительных контактов между людьми, которая также позволяет выявлять и неформальных лидеров в коллективе. Морено полагал, что психологическая комфортность и психическое

здоровье человека зависят от его положения в неформальной структуре отношений в малой группе. Он считал также необходимым определить положение индивида в структуре неформальных отношений, чтобы понять его проблемы [2: 87].

Социометрическая структура группы представляет собой совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе межличностных отношений. В целом, социометрическая структура определяется анализом важнейших социометрических характеристик группы: социометрического статуса ее членов, взаимности эмоциональных предпочтений, наличия устойчивых групп межличностного предпочтения, характера отвержений в группе. Система межличностных отношений включает в себя совокупность симпатий и антипатий, предпочтений и отвержений всех членов группы.

Каждый индивид в группе имеет свой социометрический статус, который может быть определен при анализе суммы предпочтений и отвержений, получаемых от других членов. Социометрический статус может быть более высоким или низким в зависимости от того, какие чувства испытывают другие члены группы по отношению к данному субъекту – положительные или отрицательные. Совокупность всех статусов, в свою очередь, задает статусную иерархию в группе.

При проведении социологических исследований в трудовых коллективах по методу социометрий членам группы предлагают ответить на следующие вопросы в соответствии с критериями: профессиональным – «К кому бы вы обратились за советом по производственному вопросу?»; организаторским – «Кого бы вы выбрали на должность своего непосредственного руководителя (мастера)?»; эмоциональным – «С кем бы вы хотели вместе работать?». Результаты исследований оформляются в виде социометрических схем (социограмм), которые наглядно показывают внутригрупповые отношения по указанным критериям.

Группа дифференцируется на несколько категорий. Самыми высокостатусными являются так называемые социометрические звезды – члены группы, имеющие максимальное количество положительных выборов при небольшом количестве отрицательных выборов. Это люди, к которым обращены симпатии большинства или, по крайней мере, многих членов группы. Далее идут высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные члены группы, определяемые по числу положительных выборов и не имеющие большого числа отрицательных выборов. Есть группы, в которых нет социометрических звезд, а есть только высоко-, средне- и низкостатусные.

На более низкой ступени межгрупповых отношений находятся изолированные – субъекты, у которых отсутствуют любые выборы, как положительные, так и отрицательные. Позиция изолированного человека в группе – одна из наиболее неблагоприятных, поскольку свидетельствует о том, что к данному индивиду другие члены группы совершенно равнодушны. Далее идут отверженные – такие члены группы, которые имеют большое количество отрицательных выборов и малое количество предпочтений. На последней ступени иерархической лестницы социальных предпочтений находятся пренебрегаемые или изгои – члены группы, не имеющие ни одного положительного выбора при наличии отрицательных [1: 170].

Высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные члены группы составляют обычно ее большинство. Группы и общества, имеющие тройную социометрическую структуру, рассматриваются как нормативные. Группу можно разделить на три подгруппы почти по любому критерию (например, по критерию отношения к работе и уровню

профессионализма).

Однако стоит заметить, что изолированные, отверженные и пренебрегаемые члены группы, безусловно, входят в группу риска по критериям межличностных отношений. Следует обратить особое внимание на позицию изолированно-го человека. Во многих случаях она оказывается более неблагоприятной, чем позиция отверженного или даже пренебрегаемого. К. Левин доказал, что негативное отношение к человеку в группе является более благоприятным социальным фактором, чем отсутствие всякого отношения, поскольку отрицательный стимул лучше, чем его отсутствие. Иногда переход человека из позиции пренебрегаемого в позицию изолированного является большим наказанием [1: 173].

Изменение социометрического статуса члена группы является важной проблемой для руководителя. Дело в том, что статус человека часто представляет собой относительно устойчивую величину, т.е. переходя из одной группы в другую, человек переносит и свой статус. Однако с точки зрения развития личности неизменность социометрического статуса рассматривается как фактор риска, даже если это статус социометрической звезды. Необходимость изменения социометрического статуса диктуется потребностями человека вырабатывать гибкие стратегии поведения для социальной адаптации в различных условиях жизни. Поэтому целесообразно пройти через различные статусы в разных группах. Сложность проблемы заключается также и в том, что люди по-разному воспринимают и относятся к своему статусу. Большинство имеет представление о том, какой статус они занимают в первичной группе. Среднестатусные члены группы, как правило, воспринимают свое положение адекватно. Но крайние статусные категории вследствие действия психологических защит часто воспринимают отношения других людей к себе неадекватно. Чаще всего именно социометрические звезды и пренебрегаемые члены группы не осознают своего положения в системе межличностных отношений в группе.

Знание социометрического статуса не дает полной информации о положении человека в системе межличностных отношений. Необходимо знать, является ли выбор субъекта взаимным. Взаимность эмоциональных предпочтений членов группы выступает важной качественной характеристикой самой группы. Даже социометрическая звезда будет чувствовать себя неблагоприятно, если ее выбор не имеет взаимности. И наоборот, пренебрегаемый член группы может чувствовать себя вполне благополучно, если его выбор оказался взаимным. Чем больше взаимных выборов имеет член группы, тем более стабильным и благоприятным является его положение в системе межличностных отношений.

Отношение человека к группе измеряется показателем эмоциональной экспансивности. Группы значительно различаются между собой по взаимности выбора их членов. Если в группе мало взаимных выборов, то можно сделать вывод о неблагоприятности ее интегральных психо-логических характеристик. В такой группе будет слабая согласованность действий и эмоциональная неудовлетворенность ее членов своими межличностными отношениями.

Анализ характера межличностных отношений в группе позволяет выяснить, существуют ли устойчивые микрогруппы межличностного предпочтения, и каковы особенности отношений между ними. Любая малая группа, как правило, делится на микрогруппы, и чем больше малая группа, тем большее количество микрогрупп в ней существует. Каждая микрогруппа имеет свою социометрическую структуру. Если микрогруппы

достаточно устойчивы, то взаимоотношения между ними определяют интегральные психологические характеристики всей малой группы в целом. Как правило, микрогруппа представляет собой несколько сотрудников, имеющих общие интересы и проводящих совместно досуг.

Итак, важнейшими характеристиками системы внутригрупповых предпочтений выступают: социометрический статус, взаимность выбора, наличие устойчивых групп межличностных предпочтений и система отвержений. Несмотря на равную значимость всех характеристик, особое внимание уделяется статусу субъекта. Это обусловлено тем, что, во-первых, статус имеет относительную социальную устойчивость, и субъект часто переносит его из одной группы в другую. Во-вторых, именно динамика статусной иерархии ведет за собой и соответствующие изменения в системе отвержений и отношениях между микрогруппами.

В ходе производственной практики нами был проведен социометрический опрос сотрудников одного из подразделений ОАО «Смоленскэнерго» с целью: определить характер морально-психологического климата в коллективе и тенденции его трансформации, оценить сплоченность группы, определить социометрические позиции участников (выявить лидеров и отверженных), выявить дифференциации первичного коллектива на реально сложившиеся в нём социально-психологические группировки, а также определить конфликтность в группе и дать рекомендации по улучшению климата в коллективе.

Основные трудности при проведении опроса были связаны с многочисленностью коллектива, многообразием и сложностью межличностных отношений в группе, а соответственно и сложностью построения социограмм (таблиц, с помощью которых анализируются данные социометрического опроса) и социоматриц (графических изображений связей внутри коллектива, установленных на основе данных исследования), неискренностью респондентов при ответе на вопросы карточки, поскольку опрос не являлся анонимным, и ответы респондентов требовали взвешенных оценок.

Для проведения социометрического опроса сотрудников организации были определены социометрические критерии. Коммуникативный формальный (производственный, официальный) критерий. Данный критерий характеризует межличностные отношения в формальной, производственной ситуации, а также выбор лиц для совместного выполнения работы и предназначен для выявления типов взаимоотношений реально существующих в коллективе. В дихотомической форме он выражался вопросом «Кого бы Вы хотели (не хотели) предложить руководителем Вашего трудового коллектива?». Коммуникативный неформальный (непроизводственный, неофициальный) критерий характеризует межличностные отношения в значимой неформальной, неофициальной ситуации и предназначается для выявления типов взаимоотношений в подобной ситуации. Данный критерий выражался в виде дихотомического вопроса «Кого из Ваших коллег Вы пригласили (не пригласили) бы на свой День Рождения?».

Гностический формальный (производственный, официальный) критерий. С помощью этого критерия определяется степень осознанности каждым сотрудником отношений внутри коллектива в производственной ситуации. Этот критерий имеет форму дихотомического вопроса «Кто из Ваших коллег мог бы предложить (не предложить) Вас в качестве руководителя Вашего трудового коллектива?»

Гностический неформальный (непроизводственный, неофициальный) критерий

выявляет степень осознанности каждым сотрудником отношений внутри коллектива в значимой неофициальной ситуации. В форме дихотомического вопроса он звучал следующим образом: «Кто из Ваших коллег пригласил (не пригласил) бы Вас на свой День Рождения?»

В качестве инструмента для изучения психологического климата и взаимоотношений в трудовых коллективах организации была разработана специальная социометрическая карточка, куда были включены указанные выше вопросы.

В соответствии с полученными социологическими данными были построены социоматрицы и социограммы, вычислены индивидуальные (персональные) и групповые социометрические индексы. Индексы служат для количественной характеристики взаимоотношений в коллективе и статуса отдельных его членов. Они вычисляются на основе результатов социометрического опроса по определенным формулам.

Существуют два класса социометрических индексов. Персональные социометрические индексы отражают социально-психологические свойства личности, проявляющиеся в отношении к членам коллектива. Групповые социометрические индексы характеризуют коллектив в целом.

В ходе проведенного анализа была определена статусная иерархия в группе, выявлены лидеры и отверженные, было установлено, что коллектив является более сплоченным в неформальной обстановке, чем в официальной. В целом, ситуация в коллективе была определена как предконфликтная, что обусловлено увеличением числа его сотрудников, наличием группировок и отверженных членов, перераспределением обязанностей между работниками и возникновением в группе двух лидеров: официального, сплотившего вокруг себя тесно взаимосвязанную группу, и неофициального, к которому тяготеют симпатии большинства сотрудников, но он не стремится приблизить никого из них. Оба лидера испытывают взаимное расположение друг к другу в неофициальной обстановке, но в официальной – неформальный лидер отвергает официального руководителя и всех возможных кандидатов на эту должность, тем самым, подвергая опасности благоприятный морально-психологический климат в группе. Поэтому необходимо, прежде всего, наладить тесное взаимодействие между лидерами не только в неформальной, но и в официальной обстановке, что позволило бы, опираясь на дружность коллектива в неофициальной обстановке, лучше сплотить его при выполнении должностных обязанностей.

Полученные результаты позволили разработать рекомендации по оптимизации морально-психологического климата в группе, которые были доведены до сведения руководства организации. Они ложатся в основу принятия решений по повышению эффективности и качества управления, а значит, они имеют высокую практическую значимость. Следование им позволит, на наш взгляд, улучшить морально-психологические условия труда и оптимизировать психологический климат в группе.

Литература:

1. Андриенко Е. В. Социальная психология : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. В. Андриенко, под ред. В. А. Слостёнина. – 2-е изд., доп. - М. : Академия, 2003.
2. Морено Д. Социометрия : экспериментальный метод и наука об обществе / Д. Морено. – М. : Академический Проект, 2001.

3. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – Киев, 1992.
4. Орлова Н. В. Психологический климат : диагностика и предупреждение кризиса / Н. В. Орлова // Справочник по управлению персоналом. – 2003. – №10.
5. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: Профессиональное образование. – М.: Инфра – М, 2004.