

Юлия Сергеевна МУРЗИНА —
доцент кафедры общей и социальной психологии
Тюменского государственного университета,
кандидат психологических наук
beletskaya1@yandex.ru

УДК 159.923.2:316.472.4

РАЗЛИЧИЯ В ПРЕДСТАВЛЕНИЯХ О МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ОТНОШЕНИЯХ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ

DIFFERENCES IN THEORIES ON INTERPERSONAL RELATIONSHIPS IN VARIOUS PROFESSIONAL GROUPS

АННОТАЦИЯ. Образ мира и отдельные его фрагменты напрямую зависят от опыта взаимодействия человека с миром, в том числе от профессионального опыта. Профессия откладывает свой отпечаток не только на внешний вид человека, но и на его способ восприятия и отношения к миру. Методика нашего исследования позволила «перевести» имплицитные теории отношений в эксплицитированные. Вне зависимости от профессиональной принадлежности испытуемых в их представлениях обнаруживаются: 1) универсальные; 2) типичные; 3) профессионально-специфичные критерии.

SUMMARY. The whole image of the world and its separate fragments depend on the people's experience (gained skills and professional knowledge) and their interaction with the environment. Education and job are somehow reflected not only on man's appearance, but also on his attitude to life. The analysis which was carried out in STATISTICA program with the help of Factor analysis method, revealed significant differences in structure of attitudes. The authors can point out 3 criteria levels of implicit theory which can be divided into: 1) general category – common for every respondent, 2) typical category – which we come across in every second group of the respondents, 3) pro-oriented category – which we can find in 1 or 2 cases only.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Структура представлений, имплицитные теории, межличностные отношения, профессиональные группы.

KEY WORDS. Structure of attitudes, implicit theory, personal relationships, professional groups.

Образ мира и отдельные его фрагменты, как показано в работах Е.Ю. Артемьевой [2], В.Ф. Петренко [3], А.Г. Шмелева [1], Е.Л. Доценко [4], напрямую зависят от опыта взаимодействия человека с миром. Все события, участником или свидетелем которых становится человек, люди, с которыми ему довелось общаться, не проходят незамеченными, а оставляют свой «след» в виде систем конденсированного опыта — «сухого остатка» результатов взаимодействия.

Не вызывает сомнения и тот факт, что приобретенные человеком профессиональные знания и навыки также являются достоянием личного опыта. Особый «профессиональный дух», связанный со спецификой той или иной профессиональной деятельности, отражается в образе мира, в отношениях с окружающими и т. п. Профессия откладывает свой отпечаток не только на внешний вид человека, но и на способ восприятия и отношения к миру. «Есть много свидетельств тому, что внутренние имплицитные модели существенно и неслучайно различаются в связи с типами профессий, выделяемых по признакам предметной системы, с которой имеет дело человек как субъект деятельности» [5].

Анализ диссертационных исследований за последнее десятилетие обнаруживает довольно сдержанный интерес к теме межличностных отношений в трудовых коллективах по сравнению, например, с проблемой общения (40 работ) или психологией конфликта (24), хотя опыт показывает, что именно межличностные отношения (неформальная система) являются фундаментом для выстраивания коммуникации внутри организации. Профессиональная специфичность межличностных отношений, их детерминированность содержанием и характером трудовой деятельности вводит новую переменную, учет которой является необходимым при работе психолога-консультанта в области сплочения коллектива и выстраивания социально-психологического климата.

Предметная специфичность коммуникаций внутри трудовых коллективов, зависящая от специфики конкретной сферы экономики и характера совместной деятельности, делает процесс организационного консультирования более затратным по времени и объему работ, так как требует от HR-специалиста особой «настройки» на клиента. Более того, для изучения особенностей представлений сотрудников консультируемой организации психологу-консультанту недостает эталонной шкалы, с которой можно было бы сравнить получившиеся результаты и сделать заключение о «норме».

Реконструкция профессионально-специфичных имплицитных теорий организационных отношений (неявных, невысказанных, зачастую неосознанных допущений и предпосылок, которыми руководствуются члены трудовых коллективов, выбирая способы общения между собой и с руководителями) способна обнаружить дополнительные психологические механизмы, выстраивающие эффективную систему коммуникаций.

Цель нашей работы — описание профессионально-специфичных имплицитных теорий. Этот материал может быть использован в деятельности психолога-консультанта как руководство для отлаживания всей последующей работы по оптимизации межличностных отношений в коллективах.

Методика. Для изучения различий в представлениях испытуемых, связанных с их профессиональными занятиями, были выбраны следующие сферы деятельности (профессиональные группы):

- торговля (сотрудники торговых фирм);
- медицина (медсестры, врачи и фельдшера лечебных учреждений);
- образование (учителя школы и преподаватели школы искусств и вуза);
- сотрудники ОВД (курсанты и преподаватели школы милиции, сотрудники отдела по борьбе с экономическими преступлениями);
- армия (прапорщики и офицеры Российской армии);
- банковская сфера (сотрудники банков);
- творческие работники (сотрудники рекламного агентства);
- технические специалисты (программисты, компьютерщики, водители);
- служащие (работники библиотеки, сотрудники управления магистральных нефтепроводов, кадровых отделов);
- администрация (сотрудники администрации Тюменской области).

Общее число респондентов составило 182 человека. Однако мы достаточно осторожно делаем выводы относительно тех профессиональных групп, в которых число респондентов не превышает 30 человек. В этом случае выводы требуют дополнительной проверки и могут существовать только в форме гипотез.

Задача нашего исследования — создание инструмента, способного «перевести» имплицитные теории отношений в эксплицитированные, экспериментально измеряемые качества. Но поскольку имплицитные теории не поддаются

непосредственной эмпирической регистрации, то в качестве экспериментально измеряемой переменной мы выбрали сами представления людей, на основании которых в последующем можно будет сделать заключение о существовании и содержании имплицитных теорий.

Результатом такой работы стала разработка психосемантического инструментария, соединяющего в себе социологическую анкету (направленную на рациональные представления испытуемых) и семантический дифференциал (16 объектов — видов организационных отношений; 52 дескриптора — прилагательные, глаголы, существительные, идиомы, описывающие межличностные отношения).

Для анализа имплицитных представлений испытуемых для каждой профессиональной группы данные были поделены на матрицы размером 68 параметров (объектов + дескрипторов СД) * N_i , где N_i — количество испытуемых в группе i . Далее по каждой профессиональной группе был проделан факторный анализ (STATISTICA 7.0).

Результаты и их обсуждение. Вне зависимости от профессиональной принадлежности испытуемых выявляются *универсальные критерии*, включенные в систему представлений всех профессиональных групп. Таким универсальным критерием в оценке организационных межличностных отношений является критерий «конфликтность», который характеризует все профессиональные группы.

Вместе с тем существует ряд *типичных критериев* (далее ТК), присущих большинству испытуемых. К группе ТК были отнесены критерии, встречающиеся с частотой 0,5 (в каждой второй профессиональной группе). Типичными для представлений испытуемых оказались следующие критерии оценки организационных межличностных отношений (в скобках указано количество профессиональных групп — из 10 включенных в исследование, в которых данный критерий был обнаружен):

- «сотрудничество» (6);
- «эмоциональность» (6);
- «активность» (5);
- «профессионализм» (5).

Третьим видом критериев стали *профессионально-специфичные критерии* (далее СК). Данный вид критериев встречается в исследуемых профессиональных группах довольно редко (с частотой 0,1-0,2). Существование СК дает возможность утверждать о наличии особых, свойственных той или иной профессиональной группе систем представлений. Перечисленные критерии были выделены по результатам семантического сжатия (объединения полюсов) факторных структур и представлены в табл. 1.

Таблица 1

Распределение по профессиональным группам типичных и профессионально-специфичных критериев имплицитных теорий

№	Профессиональная сфера	Типичные критерии	Профессионально-специфичные критерии
1	Образование	сотрудничество, активность, профессионализм	подчинение, временная оценка отношений (через прошлое), мотивация к работе
2	Реклама	сотрудничество	самореализация, авторитарность, мотивация к работе (материальная)

Окончание табл. 1

№	Профессиональная сфера	Типичные критерии	Профессионально-специфичные критерии
3	Торговля	сотрудничество, эмоциональность, профессионализм	организация работы, деспотичность, временная оценка отношений (через будущее)
4	Служащие	сотрудничество, активность, эмоциональность, профессионализм	авторитарность руководства, временная оценка отношений (через будущее), мотивация к работе
5	Медицинские работники	активность, эмоциональность	объективность и ответственность, оценка действий руководства
6	Администрация	профессионализм	сплочение и желание работать, безучастность, самовыражение, оценка действий руководства, временная оценка отношений (через прошлое)
7	Военнослужащие	эмоциональность	демократия, авторитарность, самовыражение
8	Технические специалисты	сотрудничество, активность, профессионализм	оценка руководства, замкнутость, уход в себя
9	Банкиры	эмоциональность, профессионализм	грамотность руководства, мотивация к работе, авторитарность руководства, поиск себя через работу, ответственность, временная оценка отношений (через будущее)
10	Милиция	сотрудничество, активность, эмоциональность	организация работы, временная перспектива (непрерывность развития), ответственность, объективность, нерешительность

Типичные критерии показывают наиболее характерные измерения, по которым происходит оценка межличностных отношений в трудовых коллективах разных профессиональных групп. Так, критерии «*сотрудничество*», «*эмоциональность*», «*активность*», «*профессионализм*» являются относительно стабильным компонентом имплицитных теорий и показывают организацию смысловых инвариант обыденного сознания в той его части, которая ответственна за выбор и реализацию стратегий поведения в межличностных отношениях.

Профессионально-специфичные критерии являются той вариативной составляющей имплицитных теорий, которая выступает следствием влияния профессиональной деятельности на систему представлений. С другой стороны, подобные результаты могут быть следствием отбора в профессии тех, кто обладает подходящей имплицитной схемой. Коротко остановимся на них.

1) *Сфера образования.* Представления испытуемых достаточно типичны в целом по выборке (присутствуют 3 из 4 типичных критерия). Критерий «эмоциональность» оказывается исключенным из системы представлений. Зато появляются такие специфичные критерии, как «подчинение» (зависимое настоящее, эмоциональное избегание проблем), а также «временная оценка отношений» в сравнении с прошлым. Такое замещение может быть результатом низкой удовлетворенности личности. Система представлений достаточно конфликтна, то есть установка на подчинение соединяется с активностью в отстаивании собственной позиции.

2) *Сфера рекламного бизнеса.* Системы представлений о межличностных отношениях индивидуально-ориентированные, конфликтные, с выраженным стремлением к самореализации и получению материальной выгоды. Представления испытуемых нетипичны в целом для выборки, так как определяющими оказываются СК «самореализация», «материальная мотивация», «авторитарность руководства».

3) *Сфера торговли.* Представления испытуемых достаточно типичны. Критерий «сотрудничество» рассматривается как производная от организованности работы и удовлетворенности заработной платой. Отсутствие ТК «активность» может быть объяснено неуверенным взглядом и пессимистическими прогнозами на будущее. Система представлений взвешенно-конструктивна, количественно преобладают характеристики по критерию «сотрудничество».

4) *Сфера служащих.* Система представлений полностью типична (4 из 4 ТК). Значимым параметром в оценке межличностных отношений является СК «авторитарность руководства», так в представлениях выражается ригидность организационных структур. ТК «активность» характеризуется соперничеством и борьбой за лидерство. В целом наблюдается удовлетворенность существующими отношениями в организации — СК «мотивации» связывается с критерием будущего времени.

5) *Сфера медицинских работников.* Здесь ТК «сотрудничество» уступает место СК «объективность и ответственность». Безусловно, это объясняется повышенной ответственностью, которой характеризуется профессиональная деятельность медперсонала. Немаловажным измерением межличностных отношений является «упорядоченность действий» и «грамотность руководства» — необходимые требования для эффективного взаимодействия в экстренной ситуации. В целом система представлений достаточно типична.

6) *Работники администрации.* Представления мало типичны, из ТК присутствует только критерий «профессионализм», который близок к сложноорганизованному СК «оценка действий руководства», являющимся рефлексией собственной управленческой позиции. Испытуемыми высоко оценивается командный дух — мотивация к работе появляется в сплоченном коллективе. Выражена ценность саморазвития. Однако оценка существующих отношений происходит через обращение к прошлому.

7) *Сфера военнослужащих.* Представления просты, но при этом мало типичны. Самым значимым СК является оценка отношений с позиции жесткости управления, то есть межличностные отношения являются производными от организационных отношений и характера власти, причем по представленности в сознании явно доминирует авторитарный полюс. Разветвленной является система представлений по СК «самовыражение».

8) *Работники технической сферы.* Представления достаточно типичны. Отсутствие ТК «эмоциональность», которая, по всей вероятности, заменяется

СК «замкнутость и уход в себя», что является результатом профессионального общения по типу «человек—техника». Достаточно структурированной и развернутой является система представлений по СК «оценка руководства», что показывает чувствительность испытуемых к стилю управления.

9) *Банковская сфера*. Система представлений мало типичная. ТК «сотрудничество» заменяется ПК «грамотность руководства», из чего следует отсутствие ориентации на работу в команде и замещение его стремлением к индивидуальному стилю деятельности. Характерными для данной профессиональной группы являются критерии «поиска себя в работе», «авторитарность руководства», «ответственность». Данные СК подчеркивают высокий уровень профессионального самосознания и склонность к индивидуализму. СК «оценка временной перспективы» направлен на будущее, что показывает готовность к развитию испытуемых именно в данной профессиональной отрасли.

10) *Работники милиции*. Система представлений может быть охарактеризована в равной степени как типичная, так и специфичная. Из ТК отсутствует критерий «профессионализм», вероятно, он раскрывается через содержание таких СК, как «ответственность», «объективность». Самым значимым критерием оценки межличностных отношений выступает «организация работы», это определяет опосредованность межличностных отношений содержанием совместной деятельности. СК «временная перспектива» характеризуется непрерывностью, что может свидетельствовать о преемственности традиций, а также готовности, на уровне представлений, к развитию и изменениям в будущем.

Описанные особенности имплицитных представлений испытуемых, отнесенных к разным профессиональным группам, позволяют увидеть существенные различия в их содержании. На практике знание таких характеристик поможет HR-консультанту сориентироваться в нюансах конкретной организационной культуры, более быстро и точно проводить диагностику существующих организационных межличностных отношений и выстраивать программу оптимизации.

Подводя итог проделанной работе, отметим, что имплицитные теории организационных межличностных отношений зависят от профессиональной деятельности (достоверно это мы можем заключить на выборке, количество человек которой превышает 25). Так, для работников торговли — их профессиональная деятельность оценивается как интересная, однако общий эмоциональный фон воспринимается как негативный, и сопровождается непростыми межличностными отношениями. Для представлений военнослужащих характерна отрицательная модель отношений — неудовлетворенность самой работой, отсутствие поддержки, целеустремленности. Для представлений служащих отмечается размытая, нечеткая организация работы, вместе с тем межличностные отношения оцениваются как хорошие, сопровождающиеся эмоциональным комфортом, возможностью движения вверх.

Таким образом, полученные результаты наметили тенденции в дифференциации представлений различных профессиональных групп. Однако проделанная работа не позволяет делать однозначных выводов о характере и причинах этих различий. Поэтому обозначенное проблемное поле должно стать объектом последующих эмпирических исследований.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Шмелев А.Г. Традиционная и экспериментальная психосемантика: объективна и субъективна парадигмы анализа данных // Вопросы психологии. 1982. № 5. С. 36-46.

2. Артемьева Е.Ю., Стрелков Ю.К., Серкин В.П. Структура субъективного опыта: семантический слой и другие слои // Мышление и субъективный мир. Ярославль: Ярослав. гос. ун-т, 1991. С. 9-14.

3. Петренко В.Ф. Основы психосемантики. М.: Изд-во МГУ, 1997. 400 с.

4. Доценко Е.Л. Межличностное общение: семантика и механизмы. Тюмень: ТОГИРРО, 1998. 202 с.

5. Климов Е.А., Носкова О.Г. История психологии труда в России. М.: Изд-во МГУ, 1992. 221 с.

Эдуард Закирович ОМАРОВ —
ген. директор ООО «Кванта+»,
соискатель кафедры общей
и социальной психологии
Тюменского государственного университета
om-t72@inbox.ru

УДК 159.9:334-027.223

ПРОБЛЕМА ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ УСПЕШНОСТИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

THE PROBLEM OF SUCCESS ESTIMATION OF ENTREPRENEURIAL BUSINESS

АННОТАЦИЯ. Для наиболее эффективной оценки успешности необходимо учитывать как внешние (объективные экономические) критерии, так и внутренние (субъективные, психологические) критерии. Основной сложностью при оценке экономических критериев является труднодоступность данных (что связано с коммерческой тайной), эта сложность может быть снята благодаря привлечению экспертов и особой постановке вопросов. Субъективные критерии оценки предпринимательской успешности позволяют определить степень удовлетворенности своей деятельностью, достигнутыми целями, а также потенциал развития, который определяется самим предпринимателем. Увязав экспертную оценку с оценкой по субъективным критериям через систему ранжирования, а также с добавлением данных по упоминаемости в прессе, мы получаем инструмент для эффективной оценки успешности предпринимательской деятельности.

SUMMARY. For the most effective estimation of success it is necessary to consider both external (objective economic) criteria, and internal (subjective, psychological) criteria. The main difficulty in economic criteria estimation is inaccessibility of the data (that is connected with a trade secret), this difficulty can be settled with the participation of experts and a certain statement of questions. Subjective criteria of enterprise success estimation allow to determine the satisfaction degree of the performed activity, the reached purposes, and also the development potential, which is determined by a businessman. The combination of expert estimation together with the estimation based on subjective criteria, as well as the data on having been mentioned in printed press, serve as the instrument for the effective estimation of entrepreneurial business success.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Предприниматель, успешность предпринимательской деятельности, оценка успешности, субъективные и объективные критерии предпринимательской успешности, метод экспертной оценки.

KEY WORDS. A businessman, success of entrepreneurial business, success estimation, subjective and objective criteria of enterprise success, an expert estimation method.

В условиях мирового экономического кризиса российскому предпринимательству требуется всесторонняя поддержка правительства: правовая, финансо-