

СОЦИОЛОГИЯ И ЖИЗНЬ

Моделирование неформальных отношений в малой группе в интересах эффективного менеджмента

А. Ю. Солнышков

(МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)

В статье обосновывается возможность детального социометрического «картографирования» неформальных отношений в малой группе с использованием данных о ценностной системе респондентов с целью повышения эффективности социального менеджмента.

Ключевые слова: неформальные отношения, типы неформальных групп, социометрия, диагностика ценностных концептов, ценностные концепты, ментальные тезаурусы.

Эффективность менеджмента в организации в целом существенно повышается, если руководству удастся достичь совпадения интересов неформальных групп, функционирующих в ней, с целями ее официальной деятельности. Исследования Э. Мэйо на американской фабрике «Вестерн Электрикс» (так называемые хоторнские эксперименты) позволили обнаружить прирост производительности труда на 15–40% в тех производственных подразделениях, где исследователи проявляли личностно-ориентированное отношение к работникам и создавали условия для их неформального общения и группообразования (по: Hodgetts, 1975: 73–80). Однако эти результаты не были гарантированно устойчивыми, что отмечалось почти всеми исследователями данной проблемы. Кроме того, на последнем этапе экспериментов был детально описан снижающий производительность труда работника эффект воздействия неформальной группы (Ильясов, 1988: 51–57; Кравченко, 2000: 108–109).

Исследователи «школы человеческих отношений»¹ обнаружили, что, с одной стороны,

гуманное, личностно-ориентированное отношение руководителя к подчиненному «возвышает» последнего и значительно увеличивает эффективность его труда. С другой стороны — на что обращают особое внимание критики взглядов этой школы (см., напр.: Franke, 1979: 861–867), — это же отношение дает подчиненным возможность, по сути дела, эксплуатировать ресурсы организации путем обмана «доброго» руководителя и давления на него.

Итогом осмысления данного феномена явилась разработанная Д. МакГрегором теория, согласно которой работник или нерадив, корыстен и творчески ограничен и требует контроля и наказаний за нарушения; или инициативен, добросовестен и мотивирован на творческую самоактуализацию, и поэтому к нему следует относиться с доверием и уважением (Кравченко, 2000: 118–120). Однако эта теория не позволяет предсказать, какой из взаимопротивоположных комплексов будет экстерниоризировать конкретный работник в конкретной ситуации. Большое количество исследований, проведенных позднее, также не дают однозначного ответа на этот

вопрос (см.: Тощенко, 2008: 158–182). Причина этого, вероятно, в том, что неформальные групповые образования рассматриваются обычно как нечто достаточно однородное по своему «человеческому содержанию».

Между тем психолог Ж. Г. Сенокосов, социологи С. А. Белановский, И. В. Образцов обнаружили три типа групп молодых военнослужащих, различно относящихся к практикам эксплуатации в воинских подразделениях. Они выявили а) убежденных сторонников, б) убежденных противников эксплуатации, а также в) конформистов (Сенокосов, 1989: 117; Образцов, 1994: 8; Белановский, 1994: 14). Наши исследования также дали «тройственное» распределение среди военнослужащих всех сроков призыва (Солнышков, 2008: 17–18). М. Е. Литвак обнаруживает разделение формальной группы на три неформальные в самых разных организациях. Он характеризует их так: «учебно-карьеристская», «культурно-развлекательная», «алкогольно-сексуально-разгильдяйская» (см.: Литвак, 2008: 45–71). Близкое, но не тождественное разделение работников по их личным качествам на три группы было обнаружено в хоторнских экспериментах Э. Мэйо (Кравченко, 2000: 108).

Обобщая все названные подходы, целесообразно выделить три типа неформальных групп по особенностям составляющих их членов. Первую группу составляют те, кто личный жизненный успех связывает с добросовестным трудом и рассчитывает получать социальное вознаграждение в соответствии с приносимой ими обществу пользой.

Вторую группу составляют те, кто по разным причинам трудится скорее «по инерции», «отчасти по необходимости», без творчества, но вполне профессионально и добросовестно. Неполновесность труда как средства творческого саморазвития создает у таких людей постоянный дефицит положительных эмоций, который они пытаются восполнять через разного рода досуговые мероприятия.

Третью группу образуют люди, которым труд мешает жить с удовольствием и которые трудятся только «по необходимости». Они стремятся минимизировать труд, «упрощая» предписанную технологию, эксплуатируя со-

служивцев, скрашивая рабочее время различными приемами «эмоциональной анестезии».

В формальной организации обычно присутствуют люди каждого типа, которые «по своим склонностям» объединяются в три типа неформальных групп. При этом лишь одна из групп занимает ведущее положение. Обычно именно ее лидера и обнаруживает руководитель как единственного неформального лидера.

Не вполне эффективный руководитель обычно не может создать такую социальную ситуацию, в которой ведущей стала бы первая группа, а «общим» лидером — лидер этой группы. Причина этого в том, что такому руководителю не удастся создать условия для свободного творческого развития людей первого типа, и первая группа не стремится к неформальному деловому сотрудничеству с ним (см.: Литвак, 2008: 45–71). Более того, управленческие ошибки, совершаемые руководителем, приводят к тому, что «общим лидером», как правило, оказывается представитель третьей группы. Причем уже в качестве «антилидера», формирующего негативное отношение всей группы к руководителю и официальной деятельности (см.: Литвак, 2008: 85–97; Солнышков, 2008: 15–17).

Руководителю, намеренному управлять эффективно, желательно знать, как распределены его подчиненные по неформальным группам, какова направленность этих групп, насколько эти группы сплочены организационно и насколько совпадают ценности у членов этих групп. Эти сведения позволяют руководителю опираться на членов неформальных групп первого типа, развивая и сплачивая их, сотрудничая с ними и с их лидерами, а также (что ничуть не менее важно) «не опираться» на лидеров и членов групп второго и третьего типа. Кроме этого, подобные сведения делают возможным переход к адресному социальному управлению: зная место конкретного работника в неформальной социальной организации, руководитель сможет с максимальной результативностью воздействовать на его поведение через единственную гарантированно референтную для работника структуру — «его» неформальную группу и ее лидера.

Получить указанные сведения можно методом социометрии в сочетании с диагностикой компонентов ценностной системы членов организации. Однако до последнего времени социометрический метод не обладал диагностической мощностью, достаточной для решения этой задачи в относительно больших по численности подразделениях организации. По этой же причине, а также из-за трудоемкости процедур обработки данных социометрия обычно не сочеталась с какими-либо другими диагностическими инструментами. Следовательно, существует потребность в оптимизации социометрического метода.

В одной из наших недавних публикаций мы предлагаем более рациональный, по нашему мнению, алгоритм обработки и представления социометрической информации. Он позволяет в достаточной для решения заявленных управленческих задач мере повысить диагностическую мощность социометрического метода. Там же дается определение понятия «социометрическая плеяда»², которое мы будем активно использовать в данной статье (см.: Солнышков, 2011).

Эмпирическое исследование проводилось нами с применением данного алгоритма в ноябре 2010 г. среди военнослужащих, проходящих службу по призыву. Анкеты были авторизированными. Респондентам предлагалось указать по два наиболее предпочитаемых сослуживца и по одному неприемлемому для следующих ситуаций: совместная командировка, где нужен профессионализм, но свобода, инициатива не ограничиваются; совместная скучная, рутинная работа «под присмотром» начальства; выбор советчика в трудной жизненной ситуации. На том же бланке респондентам предлагались восемь вопросов, ответы на которые характеризуют ценностные концепты ментального тезауруса (см.: Луков Вал., Луков Вал., 2008). Автор полагает, что читатель не будет смущен армейской спецификой выборки и сумеет разглядеть под военной формой респондентов таких же людей, как и те, которых каждый из нас встречает в невоенных организациях.

В результате опроса 85 человек были получены 72 корректно заполненные авторизиро-

ванные анкеты, в которых указывались 129 фамилий «положительных» и «отрицательных» выборов и содержались ответы на восемь дополнительных вопросов. Данные обрабатывались с использованием СУБД Access и электронных таблиц Excel.

Анализ социограммы позволил обнаружить следующее. По первому выбору сформировались три плеяды: Полянского — 24 чел., Красноженока — 9 чел., Савенкова — 28 чел. и группы Бамбушева — 3 чел. и Малушенко — 3 чел. — внутри плеяды Полянского. Еще шесть групп не исследовались из-за неразвитости отношений в них.

В плеяде Полянского на 24 члена всего 9 чел. получили более одного выбора (37%), а 10 чел. — ни одного (41%). В плеяде обнаруживаются одна незавершенная триада — «вокруг» Зенькова, зачаток триады «вокруг» Малушенко и еще двое, сделавших взаимный выбор. Это свидетельствует о неразвитости взаимодействий и косвенно — о малой привлекательности членов плеяды и отношений, практикуемых в ней.

В плеяде Красноженока из девяти человек он и еще двое составляют незавершенную триаду, плюс есть еще два «вторых» выбора, четверо не получили ни одного выбора. Отношения здесь, похоже, пока «не состоялись».

В плеяде Савенкова из 28 чел. 11 состоят во взаимных выборах, имеется одна завершенная и одна незавершенная триады, «вторых» выборов членов этой же плеяды — 14, а с учетом выборов членов других плеяд — 18, аутсайдеров — 8 (29%). В группе Бамбушева на троих — два взаимных выбора, одна незавершенная триада. Высока вероятность того, что в плеяде Савенкова и группе Бамбушева наибольшее число людей, которых «в первом приближении» можно отнести к представителям неформальной группы первого типа. В двух других плеядах целесообразно обратить внимание на Красноженока и на нетипичных представителей плеяды Полянского: Малушенко и Зенькова.

Для углубленной оценки качества отношений в плеядах целесообразно сравнить выборы в первой (творческий, свободный труд) и во второй (рутинная, подневольная работа) ситу-

ациях. В сообществе зрелых личностей в обеих ситуациях выбраны будут партнеры «себе под стать». В сообществе незрелых второй выбор, с высокой вероятностью, будет обусловлен желанием высокостатусных выбрать того, кого можно принудить работать за себя, и желанием низкостатусных выбрать того, кто не станет их эксплуатировать. Для оценки плеяды с точки зрения зрелости составляющих их членов допустимо рассчитать коэффициенты корреляции между количествами выборов, полученными членами плеяд в первой и во второй ситуациях, и учесть статус выбирающих.

В плеяде Полянского коэффициент корреляции $+0,13$ (первые и вторые — в основном разные люди), зато здесь для ситуации второго выбора есть «звезда» — Зеньков — 8 предпочтений. Его выбирают аутсайдеры плеяды. Вероятно, он ценится как неэксплуатируемый и просто добрый человек. Если исключить данные его группы из корреляционного анализа (3 чел.), коэффициент корреляции существенно изменится: $-0,39$. Такое значение свидетельствует о вполне очевидной тенденции, существующей в этой плеяде, — «дружат» с одними, а эксплуатируют других. Причем низкостатусные члены здесь, вероятно, подобны лидеру по своей социальной направленности и нравственным качествам. Коэффициент корреляции в плеяде Красножюнка: $-0,22$. Это не вполне статистически значимое свидетельство этой же слабо проявляющейся тенденции.

В плеяде Савенкова ($+0,47$) и в группе Бамбушева ($+0,5$) коэффициенты корреляции свидетельствуют об ином — о том, что основания для предпочтений в обеих ситуациях выбора у членов этих образований скорее одинаковы, следовательно, ее члены не воспринимают сослуживцев как объекты корыстного использования. В этой плеяде сгруппировались наиболее зрелые, самодостаточные личности.

Рассмотрим следующий аспект диагностики — ценностные ориентации респондентов в контексте сложившихся между ними отношений. Респондентам было предложено ответить на восемь вопросов. Один из них был отвлекающим, два — характеризовали эмоциональную и социальную ситуацию, в которой

находился респондент, остальные вопросы понимались как индикаторы ценностных концептов ментальных тезаурусов респондентов. Первый характеризовал доверие — недоверие к миру, косвенно — конфронтационное — неконфронтационное отношение к людям. Второй и третий характеризовали признание — непризнание полезности дедовщины для службы и для личностного становления. Четвертый (право жертвы мстить невиновным) и пятый (желание бесконтрольной власти) выявляли наличие или отсутствие у респондента признаков доминирующей дефицитарной личности — организатора отношений эксплуатации в подразделении (см.: Солнышков, 2004: 49–53).

Для нейтрализации систематического смещения данных была проведена процедура стандартизации по формуле: $x_{ст(i,j)} = (x_{(i,j)} - X_{(j)})/S_{(j)}$, где $x_{(i,j)}$ — «сырые» данные в ячейке, $X_{(j)}$ — среднее арифметическое в столбце, $S_{(j)}$ — среднеквадратическое отклонение (СКО) в столбце.

Проиллюстрируем используемую методику анализа данными, характеризующими плеяду Полянского. Лидер группы по трем вопросам: оценка полезности дедовщины для службы ($1,59$ СКО), для личностного развития человека ($1,62$ СКО), по заинтересованности в бесконтрольной власти над другими людьми ($1,04$ СКО) показывает себя как выраженного сторонника эксплуатации. Столь высоких показателей по параметрам, характеризующим позитивное отношение к эксплуатации «ближнего», больше никто в плеяде не демонстрирует. Целесообразно рассматривать данные Полянского как «эталонные» в этом аспекте.

Для того чтобы оценить, насколько ценности членов плеяды соответствуют «эталонным» значениям Полянского, достаточно рассчитать коэффициенты корреляционной связи между стандартизированными значениями ответов Полянского и такими же значениями ответов на вопросы других членов плеяды. Значения коэффициентов корреляции показали, что на полюсе мировоззренческого сходства с Полянским оказались Алекса ($r = 0,97$); Селезнев ($r = 0,89$); Кармышев ($r = 0,87$); Но-

виков ($r = 0,85$); Пузырев ($r = 0,82$); Краус ($r = 0,77$); Белов ($r = 0,77$). На полюсе отличия оказались Малушенко ($r = -0,82$); Демченков ($r = -0,78$); Болотвин ($r = -0,77$) и Зеньков ($r = -0,71$).

Исходя из полученных данных, а также с учетом срока службы респондентов можно утверждать, что Новиков с Полянским являются лидерами в отношениях эксплуатации. В будущем таким лидером обещает стать Алекса, активными и заинтересованными, но ведомыми участниками эксплуатации, вероятно, будут Селезнев, Кармышев, Краус, менее вероятно — Пузырев.

Малушенко и, возможно, Зеньков могут составить группы оппозиции организаторам эксплуатации, если вокруг них объединятся противники эксплуатации. Пока же социометрические связи свидетельствуют об ином — и у Малушенко, и у Зенькова по два выборщика. И один выборщик в каждой из этих двух пар имеет эксплуататорские ценностные ориентации. Для изменения социальной и мировоззренческой ситуации в этой плеяде требуется адресная, компетентная и целенаправленная работа официальных руководителей подразделения. Пока же учет всех диагностических данных дает основания утверждать, что существующее в плеяде групповое мнение способствует закреплению в сознании членов плеяды негативных социальных ценностей. Подобный анализ несложно провести в каждой из выявленных плеяд. Результаты такого анализа позволят сформировать подробную «карту» отношений, синтезирующую социометрические данные и данные об особенностях мировоззрения участников отношений.

Данный материал демонстрирует возможность весьма детальной диагностики неформальных отношений в формальной группе и некоторых их побудительных источников, находящихся в сознании ее членов. Такая диагностика позволяет перейти к адресному методу осуществления социального менеджмента, что существенно повышает его эффективность.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ «Школа человеческих отношений» — теория управления, объясняющая поведение работника

как результат воздействия на него неформальных норм производственной группы, неформальных — общественного мнения и настроения и применяемых руководителями техник социального управления. Основоположником школы считается Э. Мэйо.

² Социометрическая плеяда — неформальное объединение, более аморфное, нежели неформальная группа, и состоящее из нескольких групп взаимных выборов, а также единичных членов группы, получивших или сделавших выбор членов указанных групп, в котором все члены опосредованно связаны друг с другом через систему выборов и обычно не имеют таких связей с другими плеядами. Структурно социометрическая плеяда — граф, включающий в себя несколько циклических графов и графов-деревьев, все вершины которого опосредованно связаны друг с другом (см.: Солнышков, 2011).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Белановский, С. А. (1994) Метод интервью в исследовании экономических процессов : дис. ... д-ра социол. наук. М.
- Ильясов, Ф. Н. (1988) Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / под ред. В. Г. Андреевкова. Ашхабад : Ылым.
- Кравченко, А. И. (2000) История менеджмента : учеб. пособие для студентов вузов. М. : Академический проект.
- Литвак, М. Е. (2008) Командовать или подчиняться? Психология управления. Ростов н/Д. : Феникс.
- Луков, Вал. А., Луков, Вл. А. (2008) Тезаурус: Субъектная организация гуманитарного знания. М. : Изд-во Нац. ин-та бизнеса.
- Образцов, И. В. (1994) Неуставные взаимоотношения: сущность, формы проявления и профилактика : учеб.-метод. пособие. М. : ЦВСППИ ВС РФ.
- Сенокосов, Ж. Г. (1989) Социально-психологическая адаптация молодых солдат к воинской службе : дис. ... канд. психол. наук. М.
- Солнышков, А. Ю. (2004) Тип отношения к «значимому другому» как ключ к пониманию внутриличностных причин дедовщины // Социологические исследования. № 6. С. 45–53.
- Солнышков, А. Ю. (2008) Неформальные отношения военнослужащих, проходящих службу по призыву, в ситуациях управленческого взаимодействия : автореф. дис. ... канд. соц. наук. М.

Солнышков, А. Ю. (2011) Алгоритм социометрической диагностики для формальных групп значительной численности // Социологические исследования. № 10. С. 56–68.

Тощенко, Ж. Т. (2008) Социология труда : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Социология» и «Экономика труда». М. : Юнити-Дана.

Franke, R. H. (1979) The Hawthorne Experiments: Re-View // American Sociological Review. Vol. 44. № 5. P. 861–867.

Hodgetts, R. M. (1975) Management: Theory Process and Practice. Philadelphia : W. B. Saunders Co.

*THE MODELING OF INFORMAL RELATIONS
IN A SMALL GROUP TO THE BENEFIT
OF EFFECTIVE MANAGEMENT*

A. Yu. Solnyshkov

(Moscow University for the Humanities)

The article substantiates the possibility of a detailed sociometric «mapping» of informal relations in a small group with the use of data regarding the value system of respondents with a view to the increase of social management efficiency.

Keywords: informal relations, types of informal groups, sociometry, diagnostics of the value concepts, value concepts, mental thesauri.

BIBLIOGRAPHY (TRANSLITERATION)

Belanovskii, S. A. (1994) Metod interv'iu v issledovaniakh ekonomicheskikh protsessov : dis. ... d-ra sotsiol. nauk. M.

Il'iasov, F. N. (1988) Udovletvorennost' trudom (analiz struktury, izmerenie, svyaz' s proizvodstvennym povedeniem) / pod red. V. G. Andreenkova. Ashkhabad : Ylym.

Kravchenko, A. I. (2000) Istoriia menedzhmenta : ucheb. posobie dlia studentov vuzov. M. : Akademicheskii projekt.

Litvak, M. E. (2008) Komandovat' ili podchiniat'sia? Psikhologiiia upravleniia. Rostov n/D. : Feniks.

Lukov, Val. A., Lukov, Vl. A. (2008) Tezaurusy: Sub'ektnaia organizatsiia humanitarnogo znaniia. M. : Izd-vo Nats. in-ta biznesa.

Obraztsov, I. V. (1994) Neustavnye vzaimootnosheniia: sushchnost', formy proiavlennii i profilaktika : ucheb.-metod. posobie. M. : TsVSPPI VS RF.

Senokosov, Zh. G. (1989) Sotsial'no-psikhologicheskaia adaptatsiia molodykh soldat k voinskoi sluzhbe : dis. ... kand. psikhol. nauk. M.

Solnyshkov, A. Iu. (2004) Tip otnosheniia k «znachimomu drugomu» kak kliuch k ponimaniu vnutrilichnostnykh prichin dedovshchiny // Sotsiologicheskie issledovaniia. № 6. S. 45–53.

Solnyshkov, A. Iu. (2008) Neformal'nye otnosheniia voennosluzhashchikh, prokhodiashchikh sluzhbu po prizyvu, v situatsiakh upravlencheskogo vzaimodeistviia : avtoref. dis. ... kand. sots. nauk. M.

Solnyshkov, A. Iu. (2011) Algoritm sotsiometricheskoi diagnostiki dlia formal'nykh grupp znachitel'noi chislennosti // Sotsiologicheskie issledovaniia. № 10. S. 56–68.

Toshchenko, Zh. T. (2008) Sotsiologiiia truda : ucheb. dlia studentov vuzov, obuchaiushchikh po spetsial'nosti «Sotsiologiiia» i «Ekonomika truda». M. : Iuniti-Dana.

Franke, R. H. (1979) The Hawthorne Experiments: Re-View // American Sociological Review. Vol. 44. № 5. P. 861–867.

Hodgetts, R. M. (1975) Management: Theory Process and Practice. Philadelphia : W. B. Saunders Co.

Новые издания

Тезаурусный анализ мировой культуры : сб. науч. трудов. Вып. 24 : Специальный выпуск : Высшее образование для XXI века: IX Международная научная конференция. Москва, 15–17 ноября 2012 г. : Доклады и материалы. Симпозиум «Тезаурусный анализ мировой культуры» / под общ. ред. Вл. А. Лукова. — М. : Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2012. — 78 с.

В сборнике публикуются материалы научного симпозиума, проведенного в рамках IX Международной научной конференции «Высшее образование для XXI века». Сборник выполнен по проекту «Тезаурусный анализ в гуманитарном знании» (грант Российского гуманитарного научного фонда № 12-33-01055).