

УДК 316.6: 316.47

Крупеня А.Н.

*Голицынский пограничный институт
Федеральной службы безопасности Российской Федерации*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОДУЛЬНОГО СОЦИОТЕСТА В ИЗУЧЕНИИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ СОТРУДНИКОВ СЛУЖЕБНОГО КОЛЛЕКТИВА*

А. Крупеня

Golitsynsky boundary institute of FSB of the Russian Federation

USE OF THE MODULAR SOCIOLOGICAL TEST IN STUDYING INTERPERSONAL ATTITUDES EMPLOYEES OF SERVICE COLLECTIVE

Аннотация. В статье представлены результаты эмпирического исследования межличностных отношений сотрудников служебного коллектива, путём оценки выбранных для анализа критериев.

Изменения, происходящие последние десятилетия и затрагивающие все сферы нашей жизни, обусловили важность и необходимость повышения эффективности работы военной организации, особенно это касается Калининградского региона в силу своего уникального расположения и статуса среди других субъектов Российской Федерации. Автором приводятся данные исследования межличностных отношений, полученных при исследовании военных структурных подразделений, основываясь на них, становится бесспорным вывод о необходимости изучения и оценки отношений в трудовых коллективах с целью повышения эффективности их функционирования. Основным методом социально-психологической оценки представлена методика, разработанная А.Я. Анцуповым.

Ключевые слова: сотрудники служебного коллектива; межличностные отношения; социально-психологическая оценка; эффективность деятельности; оптимизация деятельности.

Abstract. In the article the results of empirical research of interpersonal relations of employees of service collective, criteria elected as way of estimation for the analysis are presented.

The changes, occurring last decades and touching all spheres of our life, have caused the importance and necessity of increase of an overall performance of the military organization; especially it concerns the Kaliningrad region owing to the unique arrangement and the status among other subjects of the Russian Federation.

The author gives the data of interpersonal relations research, obtained at the investigation of the military structural divisions, according to them it is clear that there is a necessity of the studying and the estimation of relations in labour collectives for the purpose of the increase of efficiency of their functioning. The technique developed by A.J.Antsupov is the basic method of a socially-psychological estimation.

Key words: employees of service collective, interpersonal relations, socially-psychological estimation, efficiency of activity, optimization of activity.

Среди отличительных черт современной российской действительности следует особо выделить динамизм, сложность и нестандартность процессов, протекающих в обществе. В настоящее время крайне тяжело найти сферу нашей жизни, которой не коснулись бы изменения. Наиболее радикальными и существенными для общества являются перемены, которые связаны с деятельностью самого человека, что усиливает внимание к проблеме эффективного его функционирования [4, 62]. На сегодняшний день представляется бесспорным положение о том, что именно «человеческий ресурс» организации способен либо многократно повысить эффективность, либо поставить под сомнение сам факт существования структурного подразделения. 100% проблем, с которыми сталкивается любая организация, возникает из-за ошибок, допускаемых при отборе, подготовке, мотивации и руководстве сотрудниками коллектива. Для грамотного управления персоналом коллектива необходимо знать индиви-

* © Крупеня А.Н.

дуальные особенности каждого его члена, его слабые и сильные стороны, так как именно персонал является основным ресурсом, грамотное управление которым позволяет достичь успеха и решить большинство проблем, стоящих перед коллективом. Оценка результативности деятельности главным образом по экономическим показателям является стратегической ошибкой, допускаемой многими руководителями, – именно взаимоотношения между сотрудниками в коллективе выступают самостоятельной и важной ценностью. Без её оценки работа службы управления персоналом не может быть эффективной и отвечать современным требованиям.

Профессиональной деятельности мы посвящаем значительную часть своей жизни, и вполне естественным является желание чувствовать себя комфортно и уверенно среди коллег. Нередки случаи, когда предпочтительнее становится работа в хорошем коллективе, а не солидное вознаграждение или перспектива карьерного роста. Научно установлено, что существует прямая зависимость роста производительности труда от межличностных отношений и позитивного настроения сотрудников коллектива и составляет 5-10% от среднего уровня [7, 23]. Коллективный характер деятельности предполагает создание социально-психологической атмосферы сотрудничества, поддержки и взаимной требовательности между сотрудниками. Многочисленные исследования показали, что нормальные взаимоотношения в коллективе способствуют высокой производительности труда, предупреждают возникновение конфликтных ситуаций, а также оказывают непосредственное влияние на качество совместной деятельности. В «неуспешных группах», где складываются неблагоприятные взаимоотношения, в силу того, что внимание членов группы сосредоточено на отношениях межличностного характера, а не деятельностной зависимости, эффективность производительности заметно падает [1, 4]. Негативные последствия психологических тренировок, напряжённых отношений в коллективе хорошо

известны: снижение работоспособности, понижение мотивации, рост текучести кадров и – как следствие – ухудшение экономических показателей. Данный факт активизирует наметившуюся тенденцию к комплексному изучению социально-психологической проблематики взаимоотношений как социально-психологического феномена.

Исследование проблемы взаимоотношений является весьма актуальным в теоретическом отношении, так как способствует более глубокому пониманию социально-психологических процессов межличностного взаимодействия сотрудников, а также тех явлений, что составляют психологию коллектива.

Наиболее актуальное выражение данная проблема находит в военной сфере, которая является неотъемлемой частью современного общества. Ведь в этом случае речь идёт об эффективности и надёжности охраны Государственной границы, как результата выполнения должностных обязанностей сотрудниками служебного коллектива.

С момента распада СССР вопросы обустройства государственных границ остаются весьма актуальными. Калининградский регион, являясь своеобразным анклавом России, важнейшим стратегическим регионом, более чем другие представляет в этом плане интерес. Важно отметить, что именно пограничники первыми встречают иностранных граждан, прибывающих в Россию, и последними провожают их. По уровню компетенции, профессиональной и нравственной культуры, внешнему виду сотрудников органов ПС ФСБ у граждан, следующих через границу, складывается первое, а порой и основное представление о нашей стране, её действительности и культуре людей. Интерес к исследованию военного подразделения обусловлен ещё и тем, что, по нашему мнению, именно в нём взаимосвязь между межличностными отношениями и качеством совместной деятельности наиболее выражена, в силу того, что все действия сотрудников служебного коллектива взаимосвязаны и взаимообусловлены при выполнении единой

задачи; к тому же, решающее влияние на характер и состояние взаимоотношений оказывает наличие таких факторов, как чёткое разграничение ролей, подчинение и регламентирование всех действий уставами ВС.

Мы придерживаемся той точки зрения, что взаимоотношения как социально-психологический феномен необходимо рассматривать как сложную социальную систему, выступающую в качестве объекта управления (оптимизации) и содержащего различные аспекты: межличностные отношения, социально-психологический климат, гендерный аспект, а также такие компоненты взаимоотношений в коллективе, как *сплочённость, сработанность, совместимость, профессионализм, взаимоподдержка, компетентность*. Всё это характеризует атмосферу служебного коллектива и влияет на качество выполнения служебных обязанностей сотрудниками и, следовательно, на эффективность деятельности.

Для продуктивной деятельности служебного коллектива необходимо решение главной задачи – формирование оптимальных взаимоотношений, создание психологических условий для их урегулирования. В данной ситуации необходимо знание индивидуально-психологических особенностей каждого члена коллектива в целях грамотного формирования состава наряда, смены, распределения сил и средств.

Особенности поведения сотрудника служебного коллектива, результаты его индивидуальной деятельности вызывают определённые реакции со стороны других его членов, формируют у каждого из них отношение к этому человеку, и таким образом в коллективе развивается система взаимоотношений. Принимая во внимание данный факт, приходим к выводу, что необходима регулярная и объективная социально-психологическая оценка сотрудников коллектива. Оценка является важнейшим инструментом оптимизации деятельности организации любого уровня, а взаимоотношения, складывающиеся между сотрудниками, представляют собой специфическую многоуровневую сис-

тему чувств, зафиксированных во мнениях. Поэтому естественно, что максимально правильным способом оценки отношений в диадах сотрудников служебного коллектива будет являться фиксация субъективных мнений этих сотрудников, которые они выражают в единой, заданной исследователем оценочной шкале. Анализ используемых в различных исследованиях методик позволил сделать вывод о том, что в наибольшей степени такому подходу соответствует *модульный социотест Анцупова А.Я.* (МСА). Подтверждением тому служат также результаты использования нами личностного опросника К. Томаса в ходе пилотажного исследования. Эмпирические данные, полученные в ходе опроса, не соответствовали данным, полученным в ходе реальных наблюдений. На наш взгляд, сотрудники при заполнении опросника в определённой степени проецируют социально желаемое поведение, они высказывают лишь намерение, а не реальное объективно существующее положение дел. В реальных ситуациях взаимодействия сотрудники коллектива чаще применяют типичные для себя стратегии, принесшие успех ранее в общении с оппонентом. Данные наблюдений за процессом взаимодействия сотрудников коллектива также показывают, что в трудных ситуациях они прибегают к стратегии соперничества (конфликтной, конфронтационной) менее чем в половине случаев. Следует отметить также и такой нюанс, что при равном должностном положении оппоненты, придерживающиеся стратегии соперничества, после двух-трёх подобных случаев прибегают к альтернативным стратегиям, типа *избегания, уступки* и пр.

Использование МСА является наиболее оптимальным и надёжным, с его помощью можно определить сильные и слабые стороны руководителей организации, дать качественную и количественную оценку характеристик персонала, предупредить возможность возникновения конфликтов между сотрудниками и оценить степень их остроты, выявить лидеров и отвергаемых в коллективе сотрудников. Также *социотест* позволяет

Таблица 1

Параметры выборки изученных коллективов

№ п/п	Испытуемые	Возраст					Образование					Стаж работы			
		18-24	25-29	30-34	35-40	старше 40	высшее	средне-техн.	средне-проф.	среднее	до 1 года	до 5 лет	до 10 лет	свыше 10 лет	
1	мужчины (15)	2	4	6	3	-	2	9	1	3	-	2	3	10	
2	женщины (40)	4	5	10	9	12	9	18	12	1	6	9	12	13	
3	всего (55)	6	9	16	12	12	11	27	13	4	4	11	15	23	

сравнить положение дел в разных структурных подразделениях организации, оценить динамику их развития в течение определённого времени и выявить резервы повышения качества руководства коллективом.

В своей работе мы исследовали структурное военное подразделение, состоящее из четырёх смен, общая характеристика которых представлена в табл. 1.

С целью изучения взаимоотношений в коллективах были определены следующие критерии углублённого анализа: **МО** – отношение группы к конкретному человеку; **ОМ** – отношение члена группы к своим коллегам; **ДО** – качество выполнения должностных обязанностей; **НК** – оценка нравственных качеств; **ПЗ** – оценка профессиональных знаний по занимаемой должности; **СР** – среднее значение. В ходе тестирования была сделана выборка контрольной группы, общей численностью 15 человек. В ходе проведения двух замеров было изучено 210 диадных отношений; данные представлены в табл. 2.

Сравнительный анализ позволяет сделать ряд выводов: по результатам исследования, наибольшее количество представлено диад

с дружескими отношениями и отношениями симпатии; данные показатели свидетельствуют о том, что сотрудники сами оценивают своё отношение друг к другу как очень хорошее, тем самым демонстрируя желание и готовность к взаимодействию, что способствует высокой эффективности трудовой деятельности.

Особого внимания заслуживают полуконфликтные диады, которые не всегда свидетельствуют о состоянии реального конфликта или предконфликтной ситуации, а зачастую говорят о негативных эмоциях, переживаемых одним из участников диады.

Используя МСА, можно определить ранг по модулю каждого сотрудника, его статусное положение, потенциальную или реальную внутреннюю конфликтность в сфере межличностных отношений, которая фиксируется по степени расхождения индивидуальных показателей конкретного сотрудника в модулях “Моё отношение” и “Отношение ко мне”. При этом, чем большее выявлено расхождение средних значений, тем большая внутренняя конфликтность предполагается у данного сотрудника. Как видно из данных,

Таблица 2

Показатели диадных отношений в контрольной группе по результатам двух замеров

№ п/п	Диады	1 замер	2 замер
1	Дружеские	40	25
2	Симпатии	44	63
3	Нейтральные	15	11
4	Полуконфликтные	5	6
5	Конфликтные	1	0
6	Всего	105	105

приведённых в табл. 3, такими сотрудниками являются №№ 2, 8, 9 и 10 в первом замере и 6, 7, 9 и 14 – во втором замере, при этом сотрудник под №15 явно переоценивает отношение к себе в группе, по сравнению с реальным положением дел в коллективе (степень соответствия оценок в первом и втором замерах: -0,85 и -0,93). Особое внимание в индивидуальной коррекционной работе следует уделить именно данным сотрудникам.

Ранг каждого сотрудника в коллективе по любому из используемых модулей показывает степень его авторитетности в группе по интересующему критерию. Статус каждого сотрудника определяется по обобщённому показателю, среднему по всем изученным модулям, и зависит от его положения в каждой из рассматриваемых сфер. Его определение играет важную роль, так как в воинском подразделении сложно провести реструктуризацию, вывести или ввести тех или иных людей в их состав. Именно в таком коллективе ос-

новная специфика заключается в тесных межличностных контактах; повышенном уровне ответственной зависимости каждого члена коллектива; в наличии формальных лидеров, а также высокой значимости как индивидуальных, так и групповых форм деятельности. Сотрудники, имеющие наивысший статус в группе, являются неформальными лидерами в данном коллективе. Сравнительный анализ двух замеров показал, что явное лидерство сохраняют №№ 11 и 14. Как показали анализы результатов динамического наблюдения, результатов деятельности, а также повторного проведения МСА, сотрудники занимают высокие места в рейтинговом отношении не только в силу общей продолжительности срока пребывания в коллективе, высокого мастерства и уровня профессионализма, но и в силу индивидуально-психологических качеств личности (ярким примером служит оценка сотрудников друг друга по модулю «Нравственные качества» (НК) – лидер №

Таблица 3

Обобщённые результаты 2 замеров
1 замер

№ п/п	МО		ОМ		ДО		НК		ПЗ		Итоговая ср. оценка	статус
	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг		
1	7,64	8	6,64	8	5,50	7	5,35	4	6,21	9	6,26	10
2	7,43	10	4,21	12	4,64	9	2,42	8	4,00	13	4,54	14
3	7,43	10	5,50	10	5,14	8	1,64	9	3,64	14	4,67	13
4	9,21	3	7,14	5	6,50	5	5,42	3	7,64	3	7,18	5
5	6,42	11	6,00	9	2,21	10	1,64	9	5,14	12	4,28	15
6	5,71	12	3,78	13	6,50	5	3,28	7	6,00	10	5,05	12
7	9,21	3	9,14	1	8,64	2	4,85	5	6,00	10	7,56	4
8	9,21	3	7,00	6	5,50	7	5,50	2	6,50	6	6,74	8
9	7,85	7	5,00	11	7,00	4	3,35	6	5,85	11	5,81	11
10	9,50	1	7,14	5	7,71	3	6,50	1	8,71	1	7,91	3
11	9,14	4	8,50	2	8,64	2	6,50	1	6,85	5	7,92	2
12	8,35	6	6,85	7	7,00	4	5,50	2	7,14	4	6,96	7
13	9,07	5	7,64	4	8,64	2	3,35	6	6,42	7	7,02	6
14	9,35	2	9,14	1	8,78	1	5,50	2	7,85	2	8,12	1
15	7,50	9	8,35	3	6,28	6	5,42	3	6,35	8	6,78	9
Сред.	8,20		6,80		5,99		4,41		6,28		6,45	

2 замер

№ п/п	МО		ОМ		ДО		НК		ПЗ		Итоговая ср. оценка	статус
	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг	Индивид. ср. оценка	Ранг		
1	7,14	12	6,57	11	4,85	13	3,85	13	3,57	13	5,19	15
2	6,92	13	5,78	12	4,78	14	3,85	13	4,78	11	5,22	14
3	7,92	8	7,07	8	4,50	15	3,50	14	3,57	13	5,31	12
4	6,64	14	6,64	10	6,42	10	4,78	10	6,21	9	6,13	10
5	7,57	10	7,64	6	5,42	11	4,50	11	4,07	12	5,84	11
6	8,21	6	7,00	9	7,78	8	5,14	8	6,92	8	7,01	8
7	8,07	7	6,64	10	8,28	5	5,78	7	7,07	7	7,16	7
8	9,14	2	9,14	1	9,35	2	8,00	2	8,64	2	8,85	2
9	9,07	3	7,85	4	9,07	4	6,21	5	8,50	3	8,14	3
10	8,42	5	8,07	3	8,14	7	6,35	4	8,42	4	7,88	5
11	9,28	1	8,92	2	9,64	1	8,50	1	8,92	1	9,05	1
12	7,85	9	7,28	7	7,21	9	5,07	9	7,21	5	6,92	9
13	7,28	11	7,71	5	8,21	6	6,78	3	7,14	6	7,42	6
14	8,92	4	7,71	5	9,14	3	6,00	6	8,42	4	8,03	4
15	5,71	15	6,64	10	4,92	12	4,00	12	5,00	10	5,25	13
Сред.	7,87		7,37		7,18		5,48		6,56		6,89	

11), ведь оценивание по различным модулям представляет собой чисто субъективный процесс. Особого подхода в индивидуальной работе требуют те сотрудники, кто по результатам обоих замеров попали в число отвергаемых коллективом: это сотрудники, у которых низкий статус по итогам всех выбранных для анализа критериев, а также те сотрудники, чей статус понизился. Сохранили свою позицию низкостатусных членов коллектива сотрудники, указанные в таблицах как №№ 1, 2 и 3. В результате анализа наличного состояния межличностных отношений в подразделении выявлены определённые особенности коллектива и сформулированы следующие *выводы*: работа, проведённая в целях оптимизации сложившихся в коллективе отношений путём индивидуальной коррекционной работы со стороны специалистов психологической службы, в ходе повторного проведения модульного социотеста показала более высокие результаты. Высокий неформальный статус в группе по результатам тестирования имеют те сотрудники, которые доброжелательно относятся к самым низкос-

татусным членам группы; наиболее остро в межличностных отношениях проявляются противоречия между низкостатусными и среднестатусными, а также среди самих низкостатусных членов группы.

Как показывает практика, регулярное использование (один-два раза в течение года) МСА позволяет оценить эффективность работы по предупреждению конфликтов между сотрудниками, динамику показателей межличностных отношений в коллективе, характеризующих их конфликтность, изменение наиболее конфликтных или отвергаемых сотрудников в коллективе, что будет способствовать эффективности деятельности коллектива и организации в целом, а также повышению качества руководства структурными подразделениями.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Анцупов А.Я., Ковалев В.В. Социально-психологическая оценка персонала. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 303 с.
2. Булгаков А.В., Митасова Е.В. Межгрупповая адаптация специалистов-реабилитологов: Монография. / Под общей редакцией заслуженного

- деятели науки Российской Федерации, доктора психологических наук, профессора Корчемного П.А. – М.: Академия военных наук, Издательство журнала «На боевом посту», 2005. – 227 с.
3. Ковалёв В.В. Использование модульного социотеста в изучении межличностных отношений учащихся в школе. // Инновации в образовании. – 2001. – № 4.
 4. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 2000. – 432 с.
 5. Крупеня А.Н. Оценка взаимоотношений в организации – залог эффективной деятельности. // Тезисы XV Международной конференции «Ломоносов - 2008». – Москва, 2008. – Часть 3.
 6. Мерлин В.С. Взаимоотношения в социальной группе и свойства личности: системный подход к исследованию их связи. // Социальная психология личности. – М., 1979. – 259 с.
 7. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М., 2000. – 361 с.
 8. Пономарев Л.Н. и др. Эффективность труда руководителя. – М., 1988. – 164 с.

УДК 159.9.316.6

Лопатченко А.А.

*Тамбовский государственный университет
им. Г.Р. Державина*

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ*

A. Lopatchenko

Tambov State University named after G.R.Derzhavin

THE COMMUNICATIVE COMPETENCY OF EXPERTS OF A FIRE SERVICE

Аннотация. В статье содержится анализ теоретических исследований понятий «компетенция»/«компетентность» и предлагается их разграничение. В качестве структурных компонентов коммуникативной компетенции специалиста противопожарной службы выделены когнитивные, речевые, интерактивные стратегии. Рассматривая коммуникативные затруднения относительно содержания деятельности специалиста противопожарной службы, определены типы коммуникативных затруднений. На основе выделенной структуры коммуникативной компетенции и выявленных особенностей коммуникативного взаимодействия в экстремальных условиях дано содержательное определение понятию «коммуникативная компетенция специалиста противопожарной службы».

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, экстремальные условия, межличностное взаимодействие, коммуникативные затруднения, эффективная деятельность.

Abstract. In the article the analysis of theoretical researches of concepts “competency” / “competence” contains and their differentiation is offered. Cognitive, speech, interactive strategies are marked as the structural components of the communicative competency of an expert of a fire service. Considering communicative difficulties concerning the maintenance of activity of an expert of a fire service, the types of communicative difficulties are defined. On the basis of the structure of the communicative competency and the revealed features of the communicative interaction in extreme conditions the substantial definition of concept «the communicative competency of an expert of a fire service» has been made.

Key words: communicative competency, extreme conditions, interpersonal interaction, communicative difficulties, effective activity.

Усложнение современного производства, постоянно увеличивающийся темп и ритм нашей жизни, высокая насыщенность её разнообразной информацией, увеличение различного рода контактов между людьми, стихийные техногенные аварии и катастрофы, военные конфликты и террористические акты – это лишь часть экстремальных ситуаций и факторов,

* © Лопатченко А.А.