

Михайленко Д.Г.,  
к.е.н., доцент кафедри соціології та психології управління  
Харківський національний економічний  
університет імені Семена Кузнеця

## ІНСТРУМЕНТИ ДІАГНОСТИКИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО СТАНУ ПЕРСОНАЛУ ТА КОЛЕКТИВУ

Mykhailenko D.H.,  
cand.sc.(econ.), assistant professor of the department  
of sociology and psychology of management  
Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

### INSTRUMENTS FOR DIAGNOSTICS OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL STATE OF THE PERSONNEL AND STAFF

**Постановка проблеми.** Зростання ролі пізнавальної, соціальної, духовної сутності працівника у забезпеченні життєдіяльності організації супроводжується введенням емоцій до складу рідкісних унікальних благ, які забезпечують ефективність праці їхнього власника і надійність існування організації, що надала йому робоче місце. Розуміння емоцій співробітників організації, клієнтів і ділових партнерів, компетентне управління ними сприяє формуванню та розвитку емоційної складової капіталу організації, істотно підвищує імовірність ухвалення правильних рішень і вибір продуктивних стратегій, забезпечує ефективність використання потенціалу творчих працівників в умовах інтелектуалізації та інформатизації праці. Дослідження емоційного капіталу виробничої організації дозволяє визначити резерви зняття психологічного напруження в колективі, формування позитивного соціально-психологічного клімату (СПК). Все це свідчить про необхідність доповнення економічних і адміністративних інструментів впливу керівника на трудову активність підлеглих соціально-психологічними. Практичне опанування соціально-психологічних методів сприятиме зростанню трудової активності персоналу. В зв'язку з цим виникає необхідність у розробці інструментарію діагностики соціально-психологічного стану персоналу та колективів в цілому.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблемами розробки інструментів діагностики соціально-психологічного стану особистості та груп займалися багато вітчизняних та закордонних вчених представників різних наук та практиків: Д. Майерс [1], Р. Немов [2], Л. Столяренко [3], В. Дружинін [4], А. Реан [5], Г. Андрєєва [6], В. Лавриненко [7], Г. Щекин [8] тощо. Однак, в менеджменті поки що немає розробок щодо інструментарію діагностики соціально-психологічного стану персоналу та колективу. Так, вчені [1–4] дають рекомендації по діагностиці особистості, проте їх майже неможливо використовувати в процесі управління персоналом. Інші [5–6], не приділяючи уваги особистості, досліджують групи та динамічні процеси цих груп. Все це й обумовлює вибір теми дослідження.

**Постановка завдання.** Метою даної статті є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо використання інструментів соціально-психологічної діагностики персоналу та колективу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Діагностика в будь-якій сфері визначається як встановлення взаємозв'язку між певними станами системи (відхиленнями від норми і їх причинами) і симптомами, які їм відповідають. Відмінності ж торкаються насамперед об'єкта діагностики – членів колективу [9].

Діагностичний підхід орієнтований на виявлення специфічних проблем конкретного колективу, а також на пошук шляхів їх вирішення в умовах організації. Оскільки метою діагностики є вивчення стану персоналу підприємства та колективу в цілому, то від неї залежить вибір подальшого напрямку роботи, а також вибір інструментів. Визначення процесів, що відбуваються в колективі за результатами діагностики є неповним. Необхідно визначити комплекс дій, що призведе до поліпшення психологічного стану персоналу та колективу в цілому [10].

Труднощі, які виникають при розробці інструментарію для вивчення соціально-психологічного стану в колективі, що знаходить своє відображення в стані соціально-психологічного клімату колективу, пов'язані як із специфікою самого феномена, що досліджується, так і з рівнем його вивчення в сучасній науці. Специфіка соціально-психологічного клімату полягає у тому, що він є інтегральним утворенням, яке має високий ступінь кумулятивності. Такий ступінь виникає у результаті накопичення комплексу різномірних характеристик групового стану, які не зводяться до однієї сумарної ознаки, певного типу клімату [11]. Така специфіка обумовлює наступні висновки: по-перше, клімат як інтегральна характеристика соціально-психологічного стану виробничої організації не може бути вивчений безпосередньо, тому його доводиться вивчати опосередковано, через прояви в окремих

аспектах життєдіяльності колективу, по-друге, визнаючи клімат цілісним станом виробничої організації, неможливо виміряти його яким-небудь одним показником.

При проведенні діагностики соціально-психологічного клімату колективів організацій наявність системи показників, що характеризують лише клімат, є недостатньою. Для того, щоб створити практичні рекомендації з формування сприятливого соціально-психологічного клімату, необхідно отримати цілковиту та різнобічну інформацію про чинники, під впливом яких він формується. Крім того, щоб обрати потрібний для реалізації подальшого дослідження напрям роботи з оптимізації соціально-психологічного клімату, важливо знати реальний вплив психологічного настрою, що існує в групі, стан міжособистісних відносин у колективі та інші соціально-психологічні характеристики [12].

Усі ці закономірності визначають необхідність застосування у вивченні соціально-психологічного клімату комплексного підходу, сутність його полягає у наступному: соціально-психологічний клімат характеризується комплексом показників, що відображають окремі сторони його прояву, дослідження проводиться на основі цілого комплексу методик, що дозволяють отримати та використати як суб'єктивну інформацію у вигляді оцінок, думок членів групи, що вивчається, так і інформацію об'єктивного характеру. Сукупність інструментів, які використовуються для діагностики СПК і психологічного стану персоналу, представляють собою основу системного та ситуаційного підходів до вирішення конкретних завдань, а саме: аналіз, синтез, узагальнення, конкретизація, аналіз документів, спостереження, анкетування, інтерв'ю, психологічне тестування, експеримент.

Досліджуючи закономірності формування СПК і психологічного стану персоналу, можна конструктивно управляти їх розвитком. Вивчення та узагальнення наукових і практичних проблем у цьому напрямку можливе з позиції системного підходу.

Велике значення для вивчення СПК колективу та психологічного стану персоналу має ситуаційний підхід, методи управління якого можуть змінюватися в залежності від ситуації. Діяльність організації розглядається в практичних ситуаціях, при цьому ведеться вивчення та пошук факторів, які впливають на показники соціально-психологічного клімату та стан персоналу.

Діагностичний підхід орієнтований на виявлення специфічних проблем конкретного колективу, а також на пошук шляхів їх розв'язання в умовах організації [10]. Метою діагностики є формування сприятливого соціально-психологічного клімату, тому від неї вимагається визначення напряму дії. Рекомендації відносно змін у колективі повинні стати результатом діагностики. Члени колективу організації, яка діагностується, виступають джерелом інформації [11].

Діагностику СПК колективу та стану персоналу підприємства доцільно починати зі знайомства з організацією, вибору об'єктів дослідження, розробки методик і програми.

Діагностика СПК може бути визначена як збір інформації про колектив з метою виявлення проблем його функціонування, а також шляхів і резервів для їх вирішення. Головним об'єктом діагностики СПК колективу є проблеми, які необхідно вирішити, а адекватність і ефективність прикладних заходів, що пропонує менеджер, визначаються, перш за все, якістю проведеної діагностики [12].

Діагностика проводиться в рамках періоду, що аналізується. В ході діагностики колективу організації накопичується багато різного матеріалу, на основі якого висувуються гіпотези. Вона дозволяє визначити реальний стан справ, а також основних проблем колективу; визначити тип взаємостосунків між керівництвом і персоналом і оцінити їх ефективність; визначити найбільш перспективні напрями розвитку колективу [13].

Діагностика СПК колективів підприємств здійснюється в кілька етапів.

На першому, ознайомчому етапі відбувається знайомство дослідника з керівником виробничої організації, формування загального уявлення про специфіку діяльності членів групи, про умови праці, рівень її організації, про характер взаємин між працівниками в процесі трудової діяльності і т. ін. На цьому етапі група знайомиться з дослідником.

У результаті комплексного застосування методик наприкінці першого етапу дослідження складається описово-аналітична характеристика соціально-психологічних відносин в колективі, що вивчається, і частково самого колективу.

Другий етап дослідження включає збір інформації суб'єктивного характеру, на основі якої згодом розраховуються показники соціально-психологічного клімату колективу. Основним змістом цього етапу є проведення опитування членів колективу, що досліджується, за розробленою заздалегідь і адаптованою до конкретних умов життєдіяльності колективу анкетною. Фактично опитування членів колективу проводиться у формі письмового стандартизованого інтерв'ю.

Дотримання принципу анонімності відповідей при вивченні соціально-психологічного клімату виявляється неможливим, оскільки в цьому випадку втрачається значна частина необхідної інформації і передусім відсутня можливість зіставляти окремі відповіді з показниками суспільної активності членів групи, соціометричною позицією кожного з них. При анонімності відповідей на питання анкети втрачається також можливість визначити спрямованість неофіційних лідерів групи і характер їх впливу на загальний груповий настрій. Тому анонімність окремих відповідей членів колективу, що вивчається, повинна бути забезпечена по відношенню до її керівників і колег, але не по відношенню до самого дослідника.

Групова оцінка стану характеристики «оцінки відношення керівника до підлеглих і оцінки відношення підлеглих до керівника», яка отримується за рахунок індивідуальних оцінок, характеризує об'єктивну ситуацію, а не суб'єктивний стан, що її відображає, і тим самим служить показником первинного, відображення об'єктивної ситуації в колективі.

Третій етап дослідження представляє собою первинну та вторинну економіко-математичну обробку зібраних даних. Для проведення первинної обробки складається загальна матриця розподілу відповідей на питання анкети. Вторинна обробка виконується за наявності великого порівняльного матеріалу із застосуванням програм кореляційно-факторного аналізу. За допомогою вторинної обробки даних можуть бути вирішені додаткові дослідницькі завдання: виявлення впливу окремих чинників соціально-психологічних взаємин на загальну задоволеність роботою, характер взаємостосунків у колективі, виробничі установки членів групи; встановлення специфіки сприйняття даних чинників різними членами колективу.

Четвертий етап дослідження – аналіз та інтерпретація отриманої інформації, зіставлення суб'єктивних показників клімату з даними, що характеризують об'єктивні соціально-психологічні взаємини, зведення окремих показників у цілісну характеристику соціально-психологічного клімату. Обов'язковим компонентом цього етапу є розробка практичних рекомендацій для керівників підрозділів організацій з оптимізації соціально-психологічного клімату в конкретних колективах.

Основні інструменти, що використовуються для діагностики певних показників соціально-психологічного клімату, доречно розподілити на: інструменти, що спрямовані на отримання інформації про «зовнішні» показники соціально-психологічного клімату (спостереження, спрямоване на з'ясування особливостей спілкування; експеримент, що забезпечує дослідження особливостей інтерактивної і перцептивної функції спілкування, спільної діяльності, та який може поєднуватися зі спостереженням); інструменти, що забезпечують отримання інформації про «внутрішні» показники клімату (інтерв'ю, за допомогою якого можна з'ясувати суб'єктивну оцінку кожним співробітником соціально-психологічного клімату організації; анкетування членів колективу на предмет їх ставлення до основних параметрів, що складають соціально-психологічний клімат, соціометрію, спрямовану на визначення внутрішнього компонента міжособистісної взаємодії у колективі організації, структурі міжособистісної взаємодії, емоційних, когнітивних якостей взаємодії; методики, спрямовані на визначення рівня ситуативної й особистісної тривожності та ін.); інструменти, які опосередковано, через кількісні (статистичні) показники, надають інформацію про соціально-психологічний клімат (аналіз документів, за яким можна мати опосередковану інформацію про рівень соціально-психологічного клімату (плинність кадрів, частота конфліктів, кількість порушень дисципліни співробітниками тощо); аналіз продуктів діяльності, який дає можливість через визначення змісту та якості продуктів діяльності дослідити мотивацію співробітників, їх ставлення до праці як опосередковані показники клімату; експертна оцінка клімату з боку керівних кадрів організації).

Вивчаючи соціально-психологічний клімат, дослідники стикаються з широкою та складною галуззю соціально-психологічних феноменів. Розкрити вивчення всієї цієї галузі в одному дослідженні практично неможливо. Необхідно здійснювати зіставлення різних методик. Кожна методика, як правило, стосується тієї чи іншої галузі СПК і відображає специфіку методичного підходу дослідника. Кількість методик, присвячених проблемам вивчення СПК та психічного стану персоналу, постійно зростає. На нашу думку, цікавими є методика А. Лутошкіна і соціотест, тести В. Бойка, С. Хобфолла тощо. В цих методиках зазначаються конкретні ознаки стану тієї чи іншої характеристики СПК і розроблено методи їх вимірювання; спостерігається безліч підходів, серед яких починають поступово переважати дослідження емоційно-психологічних станів працівників як однієї з центральних ланок СПК.

Розглянемо зміст декількох методик, які можуть бути використані керівниками підрозділів для вирішення конкретних завдань дослідження соціально-психологічного клімату в організації:

1. Соціотест, який має модульну структуру, що включає два базових і низку додаткових вимірювальних шкал. Модулі дозволяють оцінити ставлення до кожного співробітника організації з боку його колег, а також якість виконання ним посадових обов'язків та інші характеристики кожного члена трудового колективу. Модульний соціотест дозволяє вивчати комплекс якісно-кількісних характеристик персоналу. Ця методика дозволяє вирішувати широке коло завдань, зокрема підвищення соціально-психологічної компетентності управлінських кадрів.

2. Анкета для вивчення соціально-психологічного клімату в колективі дає можливість виявити структурні складові соціально-психологічного клімату в організаціях і чинники, що впливають на нього. Окрім того, за допомогою анкети можна проаналізувати пропозиції членів колективу щодо оптимізації соціально-психологічного клімату.

3. Для діагностики синдрому «професійного вигорання» використовується методика В. В. Бойка, яка є найбільш комплексною і дозволяє найбільш системно та детально проаналізувати співвідношення 12-ти симптомів синдрому «вигорання». У методиці цього автора виділено 3 фази синдрому «професійного вигорання»: напруження, резистенція, виснаження, кожна з яких складається з чотирьох симптомів. Фаза напруження включає симптом переживання психотравмуючих обставин, симптом незадоволеності собою, симптом загнаності у кут, симптом тривоги та депресії. Фаза резистенція формує: симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування, симптом емоційно-

моральної дезорієнтації, симптом розширення сфери економії емоцій, симптом редукції професійних обов'язків. До симптомів, які беруть участь у формуванні фази виснаження, відносять симптом емоційного дефіциту, симптом емоційного відчуження, симптом особистого відчуження (деперсоналізації) та симптом психосоматичних і психовегетативних порушень.

4. Для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій був використаний опитувач SACS С. Хобфолла. Він орієнтований на 9 моделей копінг-поведінки: асертивні дії, соціальну взаємодію, пошук соціальної підтримки, обережні дії, імпульсивні дії, ігнорування, маніпулятивні дії, асоціальні й агресивні дії.

**Висновки з проведеного дослідження.** Узагальнюючи результати дослідження, необхідно відзначити, що проведення діагностики стану персоналу та колективу за допомогою методики Хобфолла, соціотесту, тестів В. Бойка, А. Лутошкіна дають можливість керівнику виявляти резерви формування та підтримки позитивного емоційного стану й СПК.

#### Література

1. Майерс Д. Психология / Пер. с англ. И.А. Карпиков, В.А. Старовойтова. – М. : ООО «Попурри», 2001. – 848 с.
2. Немов Р. С. Психология : учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений; в 3-х т. Т. 1: Общие основы психологии. – 5-е изд. / Р. С. Немов. – М. : ВЛАДОС, 2004. – 687 с.
3. Столяренко Л. Д. Основы психологии: Учебн. пособ. для вузов. – 7-е изд., перераб. и доп. / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2006. – 671 с.
4. Психология : учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В.Н. Дружинина. – СПб. : Питер, 2001. – 656 с.
5. Реан А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум. – СПб. : Питер, 2002. – 432 с.
6. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 384 с.
7. Социология: Учебник для вузов / В.Н. Лавриненко, Н.А. Нартов, О.А. Шабанова, Г.С. Лукашова; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 407 с.
8. Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению: учебн.-метод. пособ. – 2-е изд., испр. / Г. Щекин. – К. : МАУП, 2001. – 615 с.
9. Активация и торможение поведением как основа индивидуальных различий / [Г.Г. Князев, Е.Р. Слободская, А. Н. Савостьянов и др.] // Психологический журнал. – 2004. – Т. 25, № 4. – С. 28-39.
10. Журавлев И.В. Феномен отчуждения: стратегия концептуализации и исследования / И.В. Журавлев, А. Ш. Тхостов // Психологический журнал. – 2002. – № 5 (23). – С. 42–48.
11. Лютенс Ф. Организационное поведение : учебник для ВУЗов / Фред Лютенс. – М. : ИНФРА-М, 1999. – С. 338–360.
12. Голдсмит Д. Эффективные методы раскрытия потенциала сотрудников / Джоан Голдсмит, Кеннет Клок. – М. : Претекст. – 2006. – С. 83–91.
13. Красовский Ю. Д. Управление поведением в фирме: эффекты и парадоксы : практическое пособие / Ю. Д. Красовский. – М. : ИНФРА-М, 1997. – 368 р.

#### References

1. Mayers, D. (2001), *Psihologiya* [Psychology], Trans. from English. I.A. Karpikov, V.A. Starovoytova, ООО «Popurri», Moscow, Russia, 848 p.
2. Nemov, R.S. (2004), *Psihologiya* [Psychology], high school textbook, VLADOS, Moscow, Russia, 687 p.
3. Stolyarenko, L.D. (2006), *Osnovy psikhologii* [Fundamentals of psychology], tutorial, the 7<sup>th</sup> edition, revised and add. Fenyks, Rostov-na-Donu, Russia, 671 p.
4. Druzhinin, V.N. (2001), *Psihologiya* [Psychology], textbook, Piter, St.-Peterburg, Russia, 656 p.
5. Rean, A.A., Bordovskaya, N.V., Rozum, S.I. (2002), *Psykhologiya i pedahohika* [Psychology and Pedagogy], St.-Peterburg, Russia, 432 p.
6. Andreeva, H.M. (2001), *Sotsialnaya psikhologiya* [The social psychology], Aspekt Press, Moscow, Russia, 384 p.
7. Lavrinenko, V.N., Nartov, N.A., Shabanova, O.A. and Lukashova, H.S. (2002), *Sotsiologiya* [Sociology], textbook, YuNITI-DANA, Moscow, Russia, 407 p.
8. Schekin, G. (2001), *Vizualnaya psikhodiagnostika: poznanie lyudey po ikh vneshnosti i povedeniyu* [Visual psychodiagnostic: cognition the people by their appearance and behavior], MAUP, Kyiv, Ukraine, 615 p.
9. Knyazev, G.G., Slobodskaya, Ye.R., Savostyanov, A.N. and others (2004), "Activation and inhibition of behavior as a basis for individual differences", *Psikhologicheskij zhurnal*, vol. 25, no. 4, pp. 28-39.
10. Zhuravlev, I.V. and Tkhostov, A.Sh., (2002), "The phenomenon of alienation: the strategy of conceptualization and investigation", *Psikhologicheskij zhurnal*, no. 5 (23), pp. 42–48.
11. Lyutens, F. (1999), *Organizatsionnoye povedeniye* [Organization behavior], tutorial, INFRA-M, Moscow, Russia, pp. 338–360.
12. Goldsmit, D., Kennet, Klok (2006), "Effective methods for realizing the potential of employees", *Pretekst*, Moscow, Russia, pp. 83–91.
13. Krasovskiy, Yu.D. (1997), *Upravleniye povedeniyem v firme: efekty i paradoksy* [Behavior management in the firm: the effects and paradoxes], practical handbook, INFRA-M, Moscow, Russia, 368 p.