УДК 316.77

АДАМЬЯНЦ Т.З.

Инновационные подходы к определению стратегий управленческого поведения (на примере изучения групп студентов)[1]

В статье сообщается о комплексном исследовании, позволившем получить и сопоставить социологические, социально-психологические, социометрические и социоментальные характеристики респондентов. Полученное многоуровневое знание позволяет прослеживать динамику социокультурных процессов, принимать взвешенные управленческие решения, способствующие социально-ориентированным процессам самоорганизации и самоопределения.

Ключевые слова: управленческое поведение, социоментальные группы, семиосоциопсихология, уровень развития коммуникативных навыков, адекватное восприятие, частично адекватное восприятие, неадекватное восприятие, картины мира, социальные представления.

Современные социальные вызовы, проблемы и риски, диктующие необходимость своевременного и взвешенного реагирования на них со стороны властных, управленческих, общественных, образовательных и т.д. структур и организаций, актуализируют задачу научного поиска, направленного на определение и уточнение стратегий эффективного управленческого поведения.

Концепт "управленческое поведение" традиционно связывается с формами, методами и особенностями влияния на поведение индивидов в социальных институтах, организациях, коллективах, группах и т.д., обеспечивающих или поддерживающих желаемый управленческий эффект. Основное внимание при этом сосредоточено на правовых, нормативных, этических и т. д. нормах регулирования; формах и содержательных характеристиках коммуникации между сторонами; использовании инновационных методов и подходов (психологических, социометрических, различных форм консультирования, в том числе конфликтологического) и т. д.

При безусловной целесообразности названных действий и мероприятий реальный управленческий эффект бывает разным, а порой и прямо противоположным даже в однотипных по социально-демографическому составу объектах управления. Следовательно, в дополнение к уже разработанным и освоенным необходимо продолжение поиска новых подходов, позволяющих комплексно анализировать социокультурную динамику, образно говоря, "держать руку на пульсе" социально значимых процессов. Особенно важным представляется такой поиск по отношению к подростковым, молодежным и студенческим социумам, общностям, коллективам, группам.

Углубленный подход при определении стратегий управленческого поведения связан с оценкой и регулированием латентных характеристик, определяющих качество взаимодействий, происходящих в многослойной социокультурной среде, в которую "погружен" каждый человек. Речь идет, по меньшей мере, о следующем комплексе взаимосвязанных и взаимообусловленных взаимодействий: а) между коллективом и органами управления этим коллективом; б) между самими членами коллектива; в) между членами коллектива и социумом, "задающим" общий вектор

норм, ценностей и особенностей поведения. Учет и регулирование этих неоднозначных, а порой и разнонаправленных характеристик и должны определять стратегии управленческого поведения (решений, действий, мероприятий) и, в идеале, поддерживать или "запускать" социально-ориентированные процессы самоорганизации и самоопределения в объектах управления.

Поскольку все вышеназванные взаимодействия происходят в первую очередь посредством коммуникации, закономерно обращение научного внимания к изучению особенностей *понимания и взаимопонимания* между сторонами. Решение обозначенной задачи включает несколько этапов. Во-первых, требуется использование универсальных характеристик, позволяющих определять качество ориентирования личности в сфере коммуникации. Во-вторых, необходимо зафиксировать цифровые индикаторы этих характеристик (на уровне социума, группы, коллектива и т.д.), изменение которых влияет на эффективность процессов самоопределения и самоорганизации, равно как и на эффективность управленческого влияния; решение этой задачи включает, в свою очередь, несколько непростых исследовательских уровней, речь о которых пойдет ниже. И, конечно же, необходима возможность "перебросить мостик" от теоретических выкладок и обобщенных исследовательских данных к каждодневной управленческой практике. Рассмотрим каждую из перечисленных позиций подробнее.

Универсальную характеристику качества ориентирования человека в коммуникационных процессах предлагает семиосоциопсихологическая (диалогическая) концепция социальной коммуникации[2]. Это *уровень развития коммуникативных навыков*, который определяют исходя из особенностей понимания смысловых доминант (интенциональности) целостных, завершенных коммуникативных актов (произведений, материалов и т.д.), реализованных в любой знаковой системе или комплексом знаковых систем. Искомая характеристика определяется посредством метода интенционального (мотивационно-целевого) анализа процессов общения[3]; исследовательские данные релевантны, поскольку процедура анализа инструментализирована и воспроизводима. Возможность доказательного определения уровня развития коммуникативных навыков позволяет дифференцировать опрошенный массив по социоментальным группам (синоним – "группы сознания"[4]), что значительно расширяет возможности научного поиска, связанного с задачами социальной диагностики и проектирования.

В основе семиосоциопсихологической концепции лежит, во-первых, утверждение о возможности выделения в любом целостном, завершенном коммуникативном акте (стихотворении, книге, телепередаче, фильме, устном выступлении, беседе с интервьюером и т.д.) иерархически организованной структуры коммуникативно-познавательных программ, ориентированных на *интенцию,* которая трактуется здесь как "*равнодействующая мотивов и целей общения и взаимодействия людей*", и, во-вторых, *утверждение о тождественности понятий "интенциональность" и "смысл"*: и то и другое являются тем самым главным, что хотел сказать, передать, выразить коммуникатор; это тот искомый результат, к которому он стремился, вступая в коммуникацию, причем и на уровне осознанных целей, и на уровне не всегда осознаваемых мотивов. Принадлежность к той или иной социоментальной группе (по уровню развития коммуникативных навыков) – это характеристика особенностей ориентирования человека в коммуникационных процессах, степени адекватности понимания им интенциональности (основных смысловых доминант) воспринятых текстов, материалов, произведений, *других* людей.

В современной исследовательской работе обычно выделяют следующие уровни развития коммуникативных навыков (и, соответственно, социоментальные группы): высокий уровень (группа адекватного восприятия); средний уровень (группа частично адекватного восприятия); низкий уровень (группа неадекватного восприятия).

Забегая несколько вперед, отметим, что, по свидетельству исследовательских данных, именно уровень развития коммуникативных навыков, или принадлежность к той или иной социоментальной группе, определяет тенденции в мотивационно-целевых особенностях "картин мира" респондентов, равно как и динамику вектора

социокультурных процессов в социуме, группе, коллективе.

Возможность выделения социоментальных групп позволяет перевести научный поиск в сферу комплексного междисциплинарного анализа, при котором изучаются и сопоставляются не только традиционные социологические и социально-психологические, но и социоментальные характеристики респондентов, а также параметры социоментальных групп – с данными социометрических и прочих измерений и оценок.

Обозначенный вариант комплексного анализа был применен для определения цифровых индикаторов характеристик уровня развития коммуникативных навыков (параметров социоментальных групп), изменение которых влияет на качество процессов самоорганизации и самоуправления (в социуме, группе, коллективе и т.д.) и, следовательно, на социально значимые процессы. Речь идет о результатах проекта *"Качественные индикаторы процессов самоорганизации и самоопределения в социуме",* поддержанного Российским фондом фундаментальных исследований (РФФИ); в данной статье приведена та часть исследовательских данных, которая может быть применена для анализа и оценки особенностей *управленческого поведения* по отношению к коллективам и группам современной студенческой молодежи.

Гипотеза проекта была связана с предположением о том, что качество процессов самоорганизации в значительной мере зависит не только от качества управленческих решений и мероприятий, но и от параметров социоментальных групп (групп по уровню развития коммуникативных навыков), принадлежность к которым определяет вектор социальной и гуманитарной направленности "картин мира" личности, а также особенности ее взаимоотношений в коллективе (малой группе). Соответственно в центре внимания проекта оказались, во-первых, обобщенные параметры социоментальных групп в изучаемых социально-демографических группах; во-вторых, типичные характеристики "картин мира" представителей социоментальных групп; в-третьих, взаимосвязь между особенностями взаимоотношений в конкретных коллективах и параметрами социоментальных групп в них, в том числе социоментальными характеристиками их формальных и неформальных лидеров; в-четвертых, особенности оценки данных коллективов представителями управленческих структур. Сопоставление полученных данных позволило получить новый уровень знаний относительно эффективных подходов в управленческом поведении.

Общая характеристика и процедура изучения. При опросе использовалась многоуровневая анкета, включающая несколько комплексов вопросов: во-первых, традиционную паспортную часть, выявляющую социально-демографические данные; во-вторых, группу открытых вопросов с просьбами об интерпретировании любимых в детстве сказок и произведений, повлиявших на мировидение (анализ этой группы вопросов позволяет выявить уровень развития коммуникативных навыков или принадлежность к той или иной социоментальной группе); в-третьих, социологические и социально-психологические вопросы и тесты, позволяющие получить представление о значимых характеристиках когнитивной, поведенческой и эмоциональной сфер респондента, определить уровень его социокультурных интересов; в-четвертых, вопросы с элементами социометрии. Все полученные результаты обработки первого, третьего и четвертого комплексов вопросов сопоставлялись с ключевыми, принципиально важными для настоящего исследования результатами анализа второго комплекса вопросов (уровнем развития коммуникативных навыков, или принадлежностью к той или иной социоментальной группе), что позволило обнаружить закономерности в восприятии, реакциях и поведении изучаемых групп.

Для получения социометрических данных к опросу привлекались все члены учебных студенческих коллективов; представление об особенностях взаимоотношений в исследуемых коллективах составлялось на основе оценок работающих здесь преподавателей и деканата.

"Картины мира" изучались по следующим характеристикам: представления о желательном и нежелательном; представления об оптимальном варианте поведения при конфликтной ситуации в коллективе; характеристики

качеств любимых персонажей в понравившихся произведениях; эмоциональное восприятие "мира вокруг"; уровень социокультурных интересов; представления об актуальных проблемах в современной России.

Для дифференциации респондентов по уровню развития коммуникативных навыков (социоментальным характеристикам) использовался метод интенционального (мотивационно-целевого) анализа процессов общения. Посредством специальных процедур "выстраивались", во-первых, мотивационно-целевые структуры названных респондентом произведений и, во-вторых, мотивационно-целевые структуры интерпретирования им этих же произведений; сопоставление полученных структур дает представление о степени понимания авторской интенциональности ("равнодействующей мотивов и целей"), особенностях "отражения" основных смысловых доминант в сознании. Учитываются также особенности общения с коммуникатором, которым в данном случае оказываются и организаторы опроса, и составители анкет (в расчет принимаются степень понимания содержащихся в анкетах просьб и заданий, желание и стремление войти в диалог с коммуникатором).

Опрос проходил в 2012 году; всего опрошено 225 человек, проживающих в Москве и Подмосковье; социометрический анализ проведен в 10 учебных группах: в 9 группах студентов вузов и в 1 группе студентов техникума. Задача изучения *качественных характеристик* (уровня развития коммуникативных навыков, или принадлежности к той или иной социоментальной группе) обозначила поисковую специфику исследования и, соответственно, особенности решения проблемы релевантности полученных данных. Приоритетные задачи данного исследования, согласно специфике качественного подхода к анализу сложных, многофакторных процессов, были связаны с поиском и прослеживанием факторов и условий, влияющих на качество процессов самоорганизации и самоопределения в среде студенческой молодежи. И хотя задачи расчета совокупных количественных характеристик при таких исследовательских задачах оказываются вторичными, тем не менее, при отборе респондентов соблюдался известный в социологии принцип *минимальной базовой группы*, согласно которому в каждой из выделенных для изучения групп должно оказаться не менее 25–30 единиц наблюдения. Опрошенный массив был дифференцирован по следующим характеристикам:

Возраст: от 17 до 20 лет; от 21 года и выше

Пол: муж.; жен.

Форма обучения: дневное отделение (д/о); вечернее отделение (в/о); техникум.

Поскольку число респондентов в большинстве выделенных в исследовании групп оказалось выше минимального барьера для права считаться минимальной базовой группой и только в некоторых позициях приближается к этому барьеру, полученные результаты могут доказательно характеризовать типичные тенденции в особенностях восприятия и реакциях групп студентов, ставших объектами изучения. Следует отметить, что, хотя опрос охватил не все группы студенческой молодежи (такая задача нереальна для качественного исследования), фактически реализованную выборку можно рассматривать как *кластерную* по отношению к социально-демографическим группам, привлеченным к опросу. При этом для получения социометрических данных к опросу привлекались все члены учебных коллективов (как правило, сразу после занятий), что наряду с учетом статистических данных увеличивало степень представительности кластеров. В результате в составе участников опроса оказались студенты с разными социоментальными характеристиками, разным уровнем социокультурных интересов, по-разному реагирующие и действующие при конфликтных ситуациях в коллективе и т.д.

Выявленные в процессе изучения параметры социоментальных групп в рамках всего массива опрошенных респондентов оказались таковы:

· адекватное восприятие (высокий уровень коммуникативных навыков) – 17%;

· частично адекватное восприятие (средний уровень коммуникативных навыков) – 45%;

· неадекватное восприятие (высокий уровень коммуникативных навыков) – 37%.

Приведем также данные распределения выявленных социоментальных особенностей опрошенных нами респондентов в зависимости от пола, возраста и формы обучения (см. табл. 1–3).

Таблица 1

Зависимость социоментальных характеристик от возраста студентов

Восприятие	Возраст					
	17-20 лет		21 год и выше		Всего	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Адекватное	14	13%	25	21%	39	17%
Частично адекватное	46	43%	56	47%	102	45%
Неадекватное	46	43%	38	32%	84	37%
Всего	106	100%	119	100%	225	100%

Таблица 2

Зависимость социоментальных характеристик от пола студентов

Восприятие	Пол					
	М		Ж		Всего	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Адекватное	12	17%	27	18%	39	17%
Частично адекватное	27	38%	75	49%	102	45%
Неадекватное	32	45%	52	34%	84	37%
Всего	71	100%	154	100%	225	100%

Таблица 3

Зависимость социоментальных характеристик от формы обучения

Восприятие	Форма обучения							
	Техникум		Студенты д/о		Студенты в/о		Всего	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Адекватное	-	-	37	20%	2	10%	39	17%
Частично адекватное	5	28%	86	46%	11	55%	102	45%
Неадекватное	13	72%	64	34%	7	35%	84	37%
Всего	18	100%	187	100%	20	100%	225	100%

Сопоставление социоментальных характеристик респондента с данными о значимых характеристиках его "картин мира" (имеются в виду ответы на другие вопросы анкеты) позволило зафиксировать *взаимосвязь (на уровне тенденций) между уровнем развития коммуникативных навыков и вектором социальной и гуманитарной направленности "картин мира" личности*; исследовательские данные фиксируют явные преимущества группы адекватного восприятия, причем по всем анализируемым параметрам (напомним, что это представления о желательном и нежелательном; представления об оптимальном варианте поведения при конфликтной ситуации в коллективе; характеристики качеств любимых персонажей в понравившихся произведениях; эмоциональное восприятие "мира вокруг"; интегральная характеристика уровня социокультурных интересов; представления об актуальных проблемах в современной России).

В свете проблематики настоящей статьи очевидно, что *при поиске стратегий инновационного управленческого поведения следует искать опору и поддержку среди представителей группы с высоким уровнем развития коммуникативных навыков. Важно и знание параметров распределения представителей разных социоментальных групп в каждом конкретном коллективе*.

Поясним последнее утверждение исследовательскими данными. Поскольку в нашем исследовании в рамках отдельных коллективов параметры социоментальных групп имели существенные колебания, закономерным оказалось сопоставление с этими данными результатов других этапов изучения: социометрии, а также данных об

особенностях оценки данных групп преподавателями и деканатом.

Оказалось, что *варианты характеристик-оценок особенностей взаимодействий в студенческих группах впрямую соотносятся с параметрами представителей разных социментальных групп в конкретном коллективе (группе), а также с особенностями социментальных характеристик их формальных и неформальных лидеров*.

В коллективах, охарактеризованных как "дружные", показатели адекватного восприятия оказались выше аналогичных показателей по всему массиву опрошенных (в нашем исследовании в группах "дружных" этот показатель составляет 25%, в то время как по всему массиву этот показатель составляет 17%), а неадекватного, соответственно, ниже (в группах "дружных" это число составляет 33%, в то время как во всем массиве – 37%).

В коллективах, охарактеризованных как "дружные, но конфликты бывают", показатели адекватного восприятия приближаются к данным по всему массиву опрошенных или оказываются несколько ниже (14% в группах, охарактеризованных как "дружные, но конфликты бывают", и 17% – по всему массиву).

В коллективах, охарактеризованных как "недружные, конфликтные", показатели адекватного восприятия оказались гораздо ниже аналогичных значений по всему массиву (0% в группах, охарактеризованных как "недружные, конфликтные" и 17% – по всему массиву), а показатели неадекватного восприятия – значительно выше (72% в группах, охарактеризованных как "недружные, конфликтные", и 37% – по всему массиву) (см. табл. 4).

Выводы о том, что оценки особенностей взаимодействий в студенческих группах впрямую *соотносятся с параметрами социментальных групп,* подтверждены и данными по каждой из десяти привлеченных к опросу учебных групп.

Прослеживаются закономерности также между качеством процессов самоорганизации в учебных коллективах и социментальными особенностями их формальных и неформальных лидеров. Исходя из данных по всему массиву опрошенных, наиболее высокие показатели уровня авторитета в коллективе оказались у представителей адекватно воспринимающей группы и самые низкие – у представителей группы неадекватного восприятия.

Однако, если заглянуть за усредненные показатели, ситуация оказывается менее утешительной. Ежели в коллективах, охарактеризованных как "дружные", преимущественными лидерами действительно чаще оказываются представители группы адекватного восприятия (с высоким уровнем коммуникативных навыков), то в коллективах, охарактеризованных как "дружные, но случаются конфликты", ситуация иная: здесь лидерами представители группы адекватного восприятия оказываются далеко не всегда. Еще тревожнее ситуация в коллективах, охарактеризованных как "недружные": представители адекватно воспринимающей группы имеют невысокий уровень авторитета или вовсе им не обладают; среди тех, кто пользуется здесь авторитетом, лидируют представители неадекватно воспринимающей группы. Ситуация усугубляется тем, что зачастую кураторы коллективов считают лидерами тех (или передают соответствующие функции), кто вовсе не обладает авторитетом или обладает им незначительно (см. табл. 5).

Таблица 4

Зависимость особенностей взаимоотношений в коллективе от социментальных характеристик современных студентов

Восприятие	Характеристика коллектива преподавателями							
	Коллектив дружный		Коллектив неконфликтный, но дружным назвать нельзя		Коллектив недружный		Всего	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
Адекватное	23	25%	16	14%	-	-	39	17%
Частично адекватное	38	42%	59	51%	5	28%	102	45%
Неадекватное	30	33%	41	35%	13	72%	84	37%
Всего	91	100%	116	100%	18	100%	225	100%

Таблица 5

Зависимость уровня авторитета в коллективе от социоментальных характеристик современных студентов

Авторитет в коллективе (2012 студенты)	Восприятие							
	адекватное		частично адекватное		неадекватное		Всего	
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	абс.	%
От 40 до 49%	-	-	-	-	1	1%	1	0%
От 30 до 39%	1	3%	3	3%	-	-	4	2%
От 20 до 29%	2	5%	5	5%	2	2%	9	4%
От 10 до 19%	8	21%	15	15%	15	18%	38	17%
От 5 до 9%	14	36%	28	27%	25	30%	67	30%
От 1 до 4%	3	8%	14	14%	7	8%	24	11%
Авторитетом не пользуется	11	28%	37	36%	34	40%	82	36%
Лидер, по мнению преподавателей	-	-	3	3%	3	4%	6	3%
Самый авторитетный в коллективе	3	8%	4	4%	3	4%	10	4%
Староста в группе	2	5%	4	4%	2	2%	8	4%
Всего	39	100%	102	100%	84	100%	225	100%

Полученные данные вносят новые аспекты в представления об эффективных методах и подходах в управленческом поведении. Знание и учет социоментальных особенностей объектов управления и их формальных и неформальных лидеров позволят взвешенные дифференцированные решения и действия, образно говоря, *управленческую мудрость*, при которой в каждый отдельном объекте управления становятся "видны" свойственные только ему особенности и нюансы, определяющие качество многоуровневых взаимодействий. Благодаря такому углубленному знанию расширяются возможности социального прогнозирования и проектирования, предупреждения возможных рисков, стимулирования и "запуска" социально-ориентированных процессов самоорганизации и самоопределения[5].

Добавим в качестве еще одного аргумента, что все приведенные нами выводы подтверждаются также и данными, полученными при изучении коллективов современных подростков[6].

И в заключение несколько слов в ответ на возможные гипотетические вопросы читателей. Комплексный междисциплинарный анализ, о котором шла речь, вполне реально перенести в широкую управленческую практику в случае подготовки/переподготовки специалистов для соответствующей работы; реальны и мероприятия по массовому развитию коммуникативных навыков наших современников, прежде всего детей, подростков и молодежи[7].

[1] Исследования по данной проблематике проводятся в рамках проекта РФФИ "Качественные индикаторы процессов самоорганизации и самоопределения в социуме", № 11-06-00503-а.

[2] Речь идет о семиосоциопсихологической концепции социальной коммуникации, разработанной в Институте социологии РАН российским ученым Т.М. Дридзе (1930–2000). См., например, Дридзе Т.М. Две новые парадигмы для социального познания и социальной практики // Социальная коммуникация и социальное управление в экоантропоцентрической и семиосоциопсихологической парадигмах. Книга 1. М.: ИС РАН, 2000. С. 5–42.

[3] Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. М., 1984; Адамьянц Т.З. Социальные коммуникации: Учеб. пособие для вузов. М.: Дрофа, 2009.

[4] Массовая информация в советском промышленном городе. Опыт комплексного социологического исследования / Под ред. Б.А. Грушина и Л.А. Оникова. М.: Политиздат, 1980; Жаворонков А.В. Российское общество: потребление, коммуникации и принятие решений, 1967–2004 гг. М.: Вершина, 2007.

[5] Адамьянц Т.З. Современная молодежь: представления о действительности и социокультурные механизмы самоопределения и самоорганизации // Россия реформирующаяся. Ежегодник. Отв. ред. М.К. Горшков. Вып. 9. М.: ИС РАН, 2010. С. 227–243; Адамьянц Т.З. Представления о действительности современной молодежи // Вестник университета

(Государственный университет управления). 2010. № 8. С. 209–214.

[6] Адамьянц Т.З. Качественные индикаторы процессов самоопределения и самоорганизации в среде современных подростков // Общественные науки и современность. 2013. № 2. С. 163–176.

[7] Адамьянц Т.З. Массовое социоментальное развитие: миф или реальная возможность? // Общественные науки и современность. 2012. № 1. С. 27–38.