Тема 13. Принципи й методи соціально-психологічного дослідження в управлінні

План лекції

13.1. Поняття соціально-психологічного дослідження та його структура

13.2. Методи спостереження: види спостереження, аналіз документів, узагальнення незалежних характеристик

13.3. Методи опитування, тестування та експеримент

Література: [8, 9, 11, 12, 15, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28]

13.1. Поняття соціально-психологічного дослідження та його структура

Метод дослідження – спосіб одержання необхідної інформації про соціально-психологічні процеси у сфері праці й управління. Психологічну структуру трудової та управлінської діяльності й особистості працівника можна розкрити лише за допомогою системи методів і методик. Пізнання психіки, як і інших явищ дійсності, розпочинається з вивчення фактів про психічні процеси й властивості людей, веде до розкриття їх закономірних зв'язків та перевірки висновків на практиці [8; 9].

Соціально-психологічне дослідження в управлінні – цілеспрямоване вивчення соціально-психологічних явищ і процесів в організації (клімату, згуртованості, мотивації, лідерства, комунікації, конфліктів, стресу), що проводиться науково обґрунтованими методами з метою одержання достовірної інформації для управлінських рішень. Його мета – виявити стан і закономірності явища, причини проблеми та шляхи її розв'язання; об'єкт – носій проблеми (працівник, група, колектив, організація); предмет – конкретна сторона об'єкта, яку вивчають (наприклад, для колективу – психологічний клімат, для керівника – стиль управління). Мету, об'єкт і предмет формулюють

у програмі, яка також містить гіпотези, завдання, методи, вибірку, етапи й терміни [8; 12].

Типова структура дослідження охоплює: постановку проблеми й вивчення літератури; розробку програми та інструментарію; пілотажне дослідження (апробацію методик на невеликій вибірці); збір даних; обробку; інтерпретацію і формулювання висновків; використання результатів та оцінювання їх ефекту (тема 14). За метою дослідження поділяють на розвідувальні (мало вивчена проблема), описові (оцінка стану) та аналітичні (перевірка гіпотез про причини й зв'язки). Місце дослідження в управлінні визначається тим, що рішення про персонал не можна ухвалювати лише на підставі інтуїції: діагностика забезпечує їх фактами, дає змогу оцінювати ефективність змін і виявляти ризики на ранніх етапах; психосоціальні ризики, зокрема, стандарт ISO 45003 радить виявляти й оцінювати систематично [11].

Принципи дослідження в соціально-економічних системах: об'єктивність (висновки спираються на факти); системність (явище розглядається в зв'язку з іншими чинниками); детермінізму; розвитку (вивчення в динаміці); єдності свідомості та діяльності (про людину судять і за вчинками, а не лише за висловленнями); комплексності; репрезентативності; валідності й надійності інструментарію; етичності та конфіденційності. Ці принципи реалізують через тріангуляцію – зіставлення даних, отриманих різними методами та з різних джерел [8; 9].

13.2. Методи спостереження: види спостереження, аналіз документів, узагальнення незалежних характеристик

Найпоширенішим об'єктивним методом вивчення психіки людей, зокрема й керівника, є спостереження – цілеспрямована фіксація психічних явищ відповідно до раніше розробленого плану з метою подальшого аналізу. Мета спостереження в управлінні – з'ясувати професійно значущі особливості психічних процесів за зовнішніми проявами діяльності людини: мімікою,

мовленням, результатами праці. Правила: чітка мета, план і одиниці спостереження; вибір способу (звичайне – бачення, слухання; інструментальне – фото, відео- та звукозапис); журнал спостережень із фіксацією не лише фактів, а й умов, у яких вони відбувалися; природні умови без втручання; повторення в різний час і в різних ситуаціях [8; 9].

Види соціально-психологічного спостереження. За позицією дослідника: включене – дослідник на певний час стає рівноправним членом групи, між ним і об'єктом виникає взаємодія; невключене – спостереження «з боку»: можна виявити дії та характеристики процесу, які за інших умов були б приховані. За обізнаністю досліджуваних: відкрите (знають, що за ними спостерігають, – виступ на діловій нараді) та приховане (не підозрюють про нього). Приховане спостереження потребує суворого дотримання етичних норм (використовують, зокрема, кімнати однобічного бачення – дзеркало Гезелла). За регулярністю: систематичне (дослідник відвідує об'єкт протягом певного часу) та епізодичне. За повнотою: суцільне (фіксуються всі прояви психологічної діяльності протягом певного часу) та вибіркове (лише факти, що стосуються предмета) [8; 9].

Перевага спостереження в тому, що психіка виявляється в природних умовах: метод дає інформацію про дії людей незалежно від їхніх установок на «бажану» поведінку й дає змогу фіксувати події в момент їх перебігу. Обмеження: суб'єктивність спостерігача, вибірковість уваги, вплив самого спостерігача на поведінку, трудомісткість і неможливість спостерігати внутрішні мотиви. Кількість помилок зменшують стандартизовані бланки та залучення кількох незалежних спостерігачів [12].

Різновидом спостереження є метод узагальнення незалежних характеристик, коли аналізують дані спостережень керівників вищої та середньої ланок, колег і підлеглих, проведених незалежно один від одного в різний час, за різних умов і в розрізі різних видів діяльності. Користуючись ним, менеджер повинен мати власну думку про працівника; інформацію інших

експертів слід використовувати не механічно, а вдумливо, перевіряючи її вірогідність. До спостереження зараховують і психологічний аналіз продуктів діяльності: вивчається не сама діяльність, а її результат, але об'єктом пізнання залишаються психічні процеси, адже властивості виявляються не тільки в процесі діяльності, а й в її результатах [8; 9].

Метод вивчення документів – допоміжний, але в управлінні поширений. Документи – спеціально створені предмети, призначені для передання та збереження інформації (наявні дані про зміни у змісті праці, обсяги робіт, взаємини в колективах, вплив праці на людину). Їх поділяють за статусом (офіційні – накази, звітність, архіви; неофіційні – листи, скарги, анкети), за формою (письмові, фонетичні, іконографічні), за джерелом (первинні й вторинні), за ступенем персоніфікації (особові й безособові). Достовірність інформації документа визначають послідовно: з'ясувати мету складання, автора й ініціатора; проаналізувати наміри осіб, що його склали; виокремити опис подій та їх оцінку і встановити, чи був автор свідком події, чи переказав її зі слів інших; з'ясувати обставини складання документа та чи сприяли вони об'єктивності [8; 9]. У сучасній організації до документів належать також дані інформаційних систем (облік робочого часу, звернення, результати оцінювання), що потребують захисту як персональні [12].

13.3. Методи опитування, тестування та експеримент

Методи опитування – методи збирання інформації, які ґрунтуються на безпосередній (бесіда, інтерв'ю) чи опосередкованій (анкетування) взаємодії дослідника й респондента; їх використовують, щоб дізнатися про інтереси, погляди, почуття, мотиви діяльності. Бесіда – збір інформації на основі вербальної комунікації; вона дає змогу виявити психологічні аспекти, що надалі перевіряються іншими методами. Інтерв'ю буває структурованим (заздалегідь визначені запитання), напівструктурованим і вільним; об'єктивність даних залежить від дотримання комунікативних правил (тема 12). Недолік: висновки

роблять на підставі відповідей самих опитуваних, а не всі люди здатні правильно оцінювати себе [8; 9].

Анкета (опитувальний лист) – упорядкована за змістом і формою сукупність запитань; відрізняється від бесіди тим, що особистий контакт не обов'язковий, а запитання залишаються незмінними. Запитання поділяють на закриті, відкриті, напівзакриті та шкальні. Функціонально-психологічні запитання переводять респондента від теми до теми, знімають напруження і підтримують інтерес: контактні, що починають анкету й створюють позитивну мотивацію (як правило, про інтерес респондента до проблеми), та буферні, що пом'якшують взаємовплив запитань і слугують «містками» під час зміни тем. Не слід ставити навідні й подвійні запитання та вживати складну термінологію; потрібні інструкція, гарантія анонімності та блок відомостей про респондента («паспортичка»). Недолік анкетування – залежність від щирості респондента та його здатності об'єктивно оцінювати людей, ситуації й себе: інформація суб'єктивна й програє за глибиною та достовірністю; вплив «соціальної бажаності» знижують анонімність і нейтральні формулювання [8; 9; 12].

Тест – спеціально розроблені завдання і проблемні ситуації, що за результатами кількісної та якісної оцінки можуть слугувати показником розвитку певних психічних явищ. Основні види: тести інтелекту; тести досягнень (зокрема кваліфікаційні, професійні); особистісні (вивчають характеристики особистості, але охоплюють лише один бік проблеми); проективні (вивчають властивості, у яких людина не впевнена, яких не усвідомлює або не хоче визнавати); тести креативності. За формою тести бувають вербальні, невербальні (практичні дії) та змішані. Правильне застосування дає змогу швидко отримати великий обсяг інформації для якісного аналізу. Водночас результати не є абсолютними показниками резервів особистості: вони відображають рівень розвитку явища на певний момент і за конкретних умов. Потрібні стандартизовані, надійні й валідні методики, адаптовані до української вибірки, – як-от україномовна версія опитувальника

психологічної безпеки на роботі PSI [23]; стилі поведінки в конфлікті вивчають за методикою К. Томаса [15], а особливості комунікації – за сучасними вітчизняними інструментами [20].

Експеримент – організована дослідником взаємодія між досліджуваним (групою) та експериментальною ситуацією для встановлення закономірностей цієї взаємодії та змінних, від яких вона залежить. Його перевага: дослідник сам викликає явища, а не чекає їх появи. Експеримент у психології праці – вивчення особливостей діяльності людини, зумовлених змінами умов, мети чи способу її виконання. Розрізняють лабораторний і природний експеримент; в організації використовують квазіекспериментами (порівняння груп «до й після» змін). Обмеження: штучність ситуації, вплив очікувань, етичні заборони на створення шкідливих умов. Порівняння методів: спостереження – природність, але суб'єктивізм; опитування – швидкість і масовість, але суб'єктивність відповідей; тести – стандартизація, але ризик неадекватності; експеримент – доказовість зв'язків, але складність у реальних умовах; документи – доступність, але вторинність даних [8; 12].

Соціально-психологічний клімат і згуртованість – типові об'єкти дослідження в управлінні. Клімат вивчають комплексом методів (тема 8); згуртованість характеризують індексами соціометрії, ціннісно-орієнтаційною єдністю та готовністю діяти спільно. Варто враховувати також психологічну безпеку [23], чинники організаційної культури [22] і підхід Американської психологічної асоціації (APA) до психологічно здорового робочого місця [28]. Методики й літературу доцільно шукати в електронному архіві університету [25], Національній бібліотеці України імені В. І. Вернадського [26] та архіві журналу «Організаційна психологія. Економічна психологія» [27].

Етичні вимоги до дослідження: добровільна участь та інформована згода; право відмовитися на будь-якому етапі; анонімність і конфіденційність; недопущення шкоди; відкритість мети (у випадках обґрунтованого приховування – роз'яснення після завершення); чесне подання результатів;

захист персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Керівник не має права використовувати результати діагностики для покарання конкретних працівників [11; 12].

Ключові поняття теми: *соціально-психологічне дослідження; програма дослідження; мета, об'єкт, предмет; принципи дослідження; спостереження; включене й невключене, відкрите й приховане спостереження; аналіз документів; анкета; контактні й буферні запитання; тест; експеримент; валідність; етика дослідження.*

Питання для самоперевірки

1. Що таке соціально-психологічне дослідження в управлінні? Яка його структура?

2. Чим відрізняються мета, об'єкт і предмет дослідження? Що містить програма?

3. Які принципи соціально-психологічного дослідження вам відомі?

4. Назвіть види спостереження та правила його проведення. Які переваги й недоліки цього методу?

5. Як оцінюють достовірність документів? Що таке метод узагальнення незалежних характеристик?

6. Охарактеризуйте бесіду й анкетування. Що таке контактні та буферні запитання?

7. Які види тестів ви знаєте? Які обмеження мають тести та експеримент?

8. Які етичні вимоги висувають до дослідження? Як вивчають соціально-психологічний клімат і згуртованість?