

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»

Зверев Дмитрий Антонович

**Групповая динамика формирования рабочих групп
в социально-психологическом тренинге**

Резюме диссертации
на соискание ученой степени кандидата наук НИУ ВШЭ (PhD HSE)

Научный руководитель:
Кандидат психологических наук, доцент
В.А. Штроо

Москва – 2018

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования

В XXI веке высокие технологии стали доступны практически каждому, а издержки производства существенно сократились благодаря переводу большинства крупнейших заводов на территории стран третьего мира. Это привело к резкому росту интенсивности бизнес-процессов во всех сферах промышленности и новой, еще более массовой «погоне за инновациями». Организации вынуждены существовать в условиях высочайшей конкуренции и нестабильной внешней среды.

В связи с этим изменились и задачи служб по управлению человеческими ресурсами в современных организациях. Помимо поиска, отбора, адаптации и обучения сотрудников, их значимой функцией стало активное влияние на ключевые показатели эффективности предприятий: *высокую производительность труда персонала, низкую текучесть кадров, эффективные внутренние и внешние коммуникации, вовлеченность персонала* и другие. Это в еще большей степени актуализировало необходимость использования социально-психологических инструментов для повышения эффективности организаций (Базаров, 2005).

Обеспечивать процветание организаций в современных условиях за счет постоянного поиска новых идей и их интенсивного внедрения были призваны временные рабочие группы, сегодня чаще всего именуемые «командами». Это понятие ранее активно использовалось в спорте, но очень быстро стало популярным и в бизнесе. Соответственно, в управленческом лексиконе появились «команды специалистов», «проектные команды», «кроссфункциональные команды», «управленческие команды» и т.п. Возникло и набрало огромное количество сторонников движение «командного менеджмента», рассматривающее организации как совокупность команд различных типов и стремящееся использовать синергетический эффект, который возникает в результате совместной деятельности менеджеров и специалистов предприятия, объединенных в небольшие группы. В противовес этому движению возникло представление о командной «тирании», изобличающее негативные проявления командного менеджмента. Согласно этому подходу преимущества группового взаимодействия проявляются лишь в случаях активного и целенаправленного их формирования, обычное групповое взаимодействие может даже снижать эффективность организации.

В советской социальной психологии субъектами эффективного решения задач организаций традиционно рассматривались трудовые коллективы. В различных контекстах было исследовано понятие «коллектив», накоплен значительный материал для анализа его особенностей и эффективности, который рассматривается нами в диссертационной работе. Однако после распада СССР число исследований коллектива значительно снизилось, на их место пришло изучение рабочей группы как таковой. Так, современные исследователи отмечают, что понятие «команда» является собирательным для всех нацеленных на выполнение задания *рабочих групп*, участники которых должны скооперироваться, чтобы достичь общей цели (Кениг, Шаттенхофер, 2014). Поэтому в данной диссертационной работе для всех коллективов и команд в организациях используется единый термин «рабочая группа».

Основным социально-психологическим методом повышения эффективности рабочих групп является социально-психологический тренинг формирования рабочих групп. В современных исследованиях, посвященных изучению этого явления, описываются проце-

дуры и вызываемый ими эффект, при этом не определяются критерии эффективности таких тренинговых процессов (Губиев, 2004; Дзюбенко, 2001; Калинина, 2009; Карташевич, 2008; Куликова, 2015; Филиндаш, 2009; Халина, 2011). При измерении результативности подобных мероприятий в большинстве случаев используется лишь анкетирование, направленное на оценку эмоционального фона в ходе и при завершении тренинга.

Сегодня для измерения эффективности тренингов в организациях широко применяется модель Д. Кирпатрика (доработанная Дж. Филипсом), при помощи которой оценивается преимущественно экономическая эффективность. Однако подобные системы оценки представляются направленными на получение информации для принятия конкретных управленческих решений и далекими от интересов научного психологического исследования (Болотова, Жуков, 2015). Кроме того, такие финансовые модели не могут быть универсальными, так как реализуются в конкретном организационном контексте. Поэтому в исследовании оцениваются все те результаты социально-психологического тренинга, которые достигаются безотносительно к затратам, необходимым для их обеспечения, то есть *социально-психологические эффекты тренинга* (Жуков, 2004).

Программы социально-психологического тренинга формирования рабочих групп могут быть обозначены различным образом: «тренинг командообразования», «тимбилдинг», «командоформирование», «тренинг командной сыгровки», «тренинг сплочения», «командный коучинг» и прочее. Содержание и длительность этих программ также кардинально различаются, вплоть до того, что такое мероприятие может и не являться тренингом по существу, а быть корпоративным праздником или спортивным соревнованием. Для таких мероприятий часто в той или иной формулировке декларируются следующие цели: формирование эффективных сплоченных рабочих групп, нормализация психологической атмосферы, общее повышение эффективности организации и др. При этом обозначение мероприятий и элементы их программ часто не представляют единого взаимосвязанного методического комплекса, могут быть разобщены или даже противоположны по своей социально-психологической и организационной направленности.

В тренингах развития коммуникативных знаний, умений и социальных установок конечные результаты носят преимущественно индивидуальный характер. В отличие от них, тренинг формирования рабочих групп прежде всего направлен на конструктивное и активное раскрытие потенциала процессов групповой динамики. В связи с этим мы полагаем, что именно *актуализация этих процессов и их развитие, а также особенности каждого из них оказывают наиболее существенное влияние на эффективность тренинга формирования рабочих групп*, то есть на то, какие именно эффекты проявятся (будут достигнуты) в группе в конечном итоге. Впоследствии это должно привести к повышению организационной эффективности группы. Итак, при разработке программы социально-психологического тренинга формирования рабочих групп необходимо в первую очередь планировать активное воздействие на процессы, протекающие в тренинговых группах.

Исследователи активно изучают процессы спонтанного развития и целенаправленного формирования рабочих групп, а также особенности тренинговых групп. Например, значимость процессов группового единства и групповой сплоченности исследуемых групп изучалась Ю.В. Макаровым, при этом автор рассматривает эти процессы как определяющий фактор эффективности рабочей группы (Макаров, 1998). В исследовании М.Ю. Губиева реализуется подход, при котором процесс формирования единомышленников как фактор повышения эффективности организации определяется через мировоззренческую совместимость членов команды с ее руководителем (Губиев, 2004), что связано с

процессом группой сплоченности. В диссертационной работе С.А. Баринова раскрывается значимость в этом контексте приведения рабочих групп организации к социально-психологическому «идеалу» (Баринов, 2007). В работе А.А. Халиной формирование рабочей группы также рассматривается как социально-психологический процесс и технология в управлении организацией (Халина, 2011).

Со временем научное сообщество пришло к пониманию необходимости индивидуального подхода к формированию рабочих групп. В диссертационном исследовании Е.В. Карташевич делается вывод о том, что процесс формирования рабочих групп и сам принцип групповой работы не являются универсальными (Карташевич, 2008). В исследовании П.В. Филиндаша показывается, что технология формирования рабочей группы должна строиться индивидуально для каждого объекта, исходя из существующей стадии и особенностей его развития (Филиндаш, 2009). Индивидуальный подход к процессу формирования рабочих групп также реализует в своей работе П.Л. Хасина. Автор указывает на значимость ролевого состава рабочей группы для анализа динамики ее эффективности (Хасина, 2011). Значимость ролевой структуры рабочей группы как одного из факторов ее эффективности подтверждают также исследования В.А. Штроо (Штроо, Остроухова 2012).

Наше исследование проводится в продолжение указанных работ и, таким образом, учитывает социально-психологические условия при формировании рабочей группы. Мы предполагаем, что *ключ к эффективному формированию рабочей группы заключается в том, чтобы учитывать тип группы и характеристик процессов групповой динамики, протекающих в ней*. Понятие «характеристика» используется нами как форма, содержащая конкретные данные изучения особенностей исследуемого объекта (Зинченко, Мещеряков, 1996). В данном контексте исследуемым объектом выступает рабочая группа, а формой, содержащей конкретные данные изучения ее особенностей – «палитра» актуализированных групповых процессов в ней.

На данный момент при подготовке программ социально-психологического тренинга формирования рабочих групп, как правило, не учитывается тип рабочей группы, несмотря на распространенность представлений о различии групп по самым разным критериям (Чанько, 2007). А протекающие социально-психологические процессы в группах различного типа изучены недостаточно.

Исследования, посвященные необходимым для эффективного формирования рабочих групп процессам групповой динамики (групповая идентификация (Климов, 2015; Кричевский, Дубовская, 1981; Сидоренко, 2015), групповое нормообразование (Большаков, 1996), групповое сплочение (Донцов, 1988; Макаров, 2010), групповая дифференциация ролей (Завьялова, Логинова, 2008; Кошелева, 2007), групповое лидерство (Базаров, 2005; Ильин, Кондратьев, 2012) и групповое принятие решений (Болотова, Жуков, 2015; Елисеенко, 2016; Карпов, 2000; Петровская, 1989)), проводятся обособленно от изучения других феноменов групповой динамики и не учитывают типы рабочих групп.

А.Г. Ковалев в своей диссертации показывал, что область результатов действия групповых процессов в ходе социально-психологического тренинга определяется в трех компонентах воздействия на личности участников: эмоциональном, когнитивном и конативном (Ковалев, 1980). Ю.В. Макаров на основе анализа монографий по вопросам формирования рабочих групп также поддерживает этот трехкомпонентный подход (Макаров, 2010).

В контексте вышесказанного становится возможным сформулировать **проблему исследования**. В настоящее время в социальной психологии отсутствует представление об *оптимальных* характеристиках процессов групповой динамики рабочих групп различного типа, что не позволяет определять эффективность формирования рабочих групп различного типа при помощи социально-психологического тренинга формирования рабочей группы.

Представления о высшем уровне группового развития как со стороны отечественной социальной психологии (Е.С. Кузьмин, Б.М. Мастеров, Н.Н. Обозов, А.В. Петровский, Л.И. Уманский), так и западной (У. Беннис, Д. Левайн, Р. Морленд, Т.М. Ньюком, Б. Такмен, Г. Шепард), безотносительно учета оптимальных характеристик групповой динамики рабочих групп различного типа не позволяют решать эту проблему в современных условиях, характеризующихся меньшим сроком существования и обновленным диапазоном задач рабочих групп организаций.

Решение этой проблемы способствовало бы утверждению системной методологии разработки социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа в организациях; созданию комплексного инструментария оценки социально-психологической эффективности тренинга формирования рабочих групп; определению эффектов, которые составляют минимально гарантированный результат тренинга формирования рабочих групп, что в целом внесло бы вклад в проблему оценки эффективности социально-психологического тренинга.

Степень научной разработанности проблемы

Проблематика формирования рабочих групп в наше время очень популярна и востребована в различных отраслях профессиональной деятельности. Среди авторов публикаций на эту тему – предприниматели, менеджеры различных уровней, спортсмены, инженеры, физики, биологи и даже математики. Ввиду высокой популярности и широко распространенного убеждения в эффективности командного менеджмента большая часть публикаций носит скорее практический, чем академический характер. Зачастую в профессиональных периодических изданиях эта тема представлена лишь описанием лучших практик (программ тренинга), отобранных без применения надежных исследовательских методов.

В то время как в 1960-е гг. за рубежом уже сложились первые представления о рабочих группах в организациях и сейчас история рассмотрения этого явления насчитывает более 50 лет (R.M. Belbin, R. Blake, J.R. Katzenbach, D. Smith, W.G. Dyer, J. Gulowsen, G.M. Parker), советская социальная психология (А.И. Донцов, А.В. Петровский, Л.И. Уманский, М.Г. Ярошевский и др.) рассматривала и изучала коллектив в качестве высшей формы развития группы (Филиндаш, 2009). С развитием исследований в этой области появилось множество определений таких понятий, как «команда», «коллектив» и «рабочая группа», их типологий, подходов к исследованию малых групп подобного рода. При этом цель подавляющего большинства исследований – поиск инструментов для создания эффективной рабочей группы. Главным методом достижения этой цели является социально-психологический тренинг формирования рабочих групп, который может предусматривать предварительную организационную диагностику и специализированный подбор участников (Иванова, Зверев, Торопова, 2014). Однако наряду с популярностью групповых форм работы и большим количеством прикладных исследований в этой области налицо отсутствие обоснованных общепринятых методов формирования и оценки рабочих групп.

Процесс формирования рабочих групп в большинстве случаев не рассматривается как системный.

В настоящее время предпринимается множество исследовательских попыток типологизации рабочих групп по самым разным признакам: от способов оплаты труда до уровней в иерархии организаций (Л. Гомес-Мехиа, Н.Ю. Калинина, Т. Уэлборн, D. Macintosh-Fletcher, L. Nogueira, G.M. Parker, T. Raz, P. Strozniak и др.). Каждая из них вносит свой вклад в научное осмысление данной проблематики. Особый интерес представляет созданная Ю.М. Жуковым, А.В. Журавлевым и Е.Н. Павловой типология рабочих групп в организации (Жуков, Журавлев, Павлова, 2008). В данной типологии существующие в современной организации рабочие группы различаются по двум критериям, характеризующим особенности деятельности, которые определяют формирование рабочей группы: диапазон деятельности и взаимозаменяемость членов. *Диапазон деятельности* понимается как объем познаний, возможностей, определяющий пределы функциональных обязанностей сотрудников, объединенных в одну группу. *Взаимозаменяемость членов* понимается как способность одних членов группы выполнять групповые задачи других членов группы и наоборот. Таким образом, авторы выделяют четыре типа рабочих групп: «команда выполнения задач» (узкий диапазон деятельности и низкая взаимозаменяемость членов); «команда специалистов» (узкий диапазон деятельности и высокая взаимозаменяемость членов); «команда перемен» (широкий диапазон деятельности и низкая взаимозаменяемость членов) и «управленческая команда» (широкий диапазон деятельности и высокая взаимозаменяемость членов).

Итак, обобщая, можно говорить о недостаточной степени разработанности проблемы исследования: при широкой популярности темы, наличия различных способов формирования рабочих групп и множества обучающих программ отсутствует общеразделяемый системный подход к данным феноменам, а также не определены методы оценки эффективности тренинга формирования рабочих групп. В своей работе мы надеемся заполнить эти пробелы.

Объект исследования (теоретический): групповая динамика как совокупность социально-психологических процессов, протекающих в малой группе в определенный период времени.

Объект исследования (эмпирический): малая рабочая группа, включенная в структуру коммерческой организации.

Предмет исследования: характеристики групповой динамики в социально-психологическом тренинге формирования рабочих групп.

Цель исследования: выявить и описать характеристики групповой динамики в социально-психологическом тренинге формирования рабочих групп различного типа. Цель исследования может быть достигнута при решении следующих **задач**.

Теоретические задачи:

1. Провести системный теоретический анализ категории «рабочая группа» как особого типа малой социальной группы в организации с целью выделить и описать характеристики процессов групповой динамики, актуализирующихся в различных типах рабочих групп в ходе их спонтанного развития.

2. Провести системный теоретический анализ групповой динамики в социально-психологическом тренинге с целью выделить и описать характеристики процессов групповой динамики, актуализирующихся в различных типах рабочих групп в ходе социально-психологического тренинга формирования рабочих групп.

3. Провести системный теоретический анализ типов рабочих групп и видов тренинга формирования рабочих групп с целью выделить и описать характеристики процессов групповой динамики, актуализирующихся в различных типах рабочих групп в ходе социально-психологического тренинга формирования рабочих групп.

4. Определить и обосновать параметры социально-психологической эффективности рабочих групп для возможности оценивания эффективности тренингового воздействия.

5. Проанализировать современные методы оценки эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп.

6. Определить и обосновать параметры эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп.

Методические задачи:

Разработать программу социально-психологического тренинга формирования рабочих групп с учетом особенностей каждого типа рабочей группы и процессов групповой динамики.

Эмпирические задачи:

1. Осуществить экспертизу программы разработанного социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа.

2. Выявить и описать особенности спроса на услуги по формированию рабочих групп, которые могут быть положены в основу систематизации потребностей организаций.

3. Сопоставить виды тренинга формирования рабочих групп с типами рабочих групп, характеристиками процессов групповой динамики, а также особенностями спроса на услуги формирования рабочих групп.

4. Оценить социально-психологическую эффективность каждого модуля тренинговой программы для каждого типа рабочих групп по выявленным параметрам социально-психологической эффективности.

5. Осуществить экспертизу разработанной модели характеристик групповой динамики социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа.

Гипотеза исследования

Таким образом, **общая гипотеза** исследования формулируется следующим образом: *существуют различия в характеристиках процессов групповой динамики (групповая идентификация, групповое нормообразование, групповое сплочение, групповая дифференциация ролей, групповое лидерство и групповое принятие решений) у рабочих групп различного типа («команда выполнения задач», «команда специалистов», «команда перемен», «управленческая команда»).*

Проверка гипотезы проводится при помощи формирующего эксперимента (проведения разработанного социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа).

Теоретико-методологические основы исследования

Теоретические социально-психологические модели исследования совместной деятельности (А.А. Грачев, А.И. Донцов, Е.М. Дубовская, Ю.М. Жуков, А.Л. Журавлев, Р.С. Немов, А.В. Петровский, В.А. Петровский, Л.А. Петровская, Л.И. Уманский, В.Д. Шадриков, В.В. Шпалинский, L. Gaertner, H. Giles, J.L. Moreno, J. Schopler, J. Turner и др.).

Теория и методология исследования процессов групповой динамики (В.Ю. Большаков, И.В. Вачков, В.А. Штроо, В. Cartwright, С.Л. Cooper, L. Festinger, Н. Giles, М.А. Jensen, К. Lewin, Н. Tajfel, G. Trandafirescu, В.В. Tuckman, J. Turner, А. Zander и др.).

Теория и методология социально-психологического тренинга (Т.Ю. Базаров, В.Ю. Большаков, И.В. Вачков, Ю.М. Жуков, Х. Миккин, В.В. Никандров, Б.Д. Парыгин, Л.А. Петровская, С.В. Петрушин, Е.В. Сидоренко, Н.Ю. Хрящева, В.А. Штроо, К. Rudestam, К. Thorne, D. Mackey, S.I. Tannenbaum, D. Wood, G. Yukl и др.).

Теория и методология формирования рабочих групп (В.В. Авдеев, Т.Ю. Базаров, И.П. Волков, Ю.М. Жуков, А.Л. Журавлев, Е.Н. Павлова, А.Д. Чанько, R.M. Belbin, М.А. Campion, D.K. Denton, M. Finley, M. Gellert, J.R. Katzenbach, K. Novak, J.W. Newstrom, Н. Robbins, A. Sinclair, D.K. Smith, M. Steven, P. Strozniak, L. Tompson, и др.).

Теория и методология оценки эффективности социально-психологического тренинга (В.Ю. Большаков, И.В. Вачков, Ю.М. Жуков, В.В. Коновальчик, В.В. Никандров, W. Arthur, S.T. Bell, W. Benett, С.Р. Campbell, R. Dawson, P.S. Edens, А.А. Gibb, D.L. Kirkpatrick, S. Mann, J. Phillips, I.T. Robertson и др.).

Эмпирическая база исследования

1. Данные экспертного опроса, направленного на выявление потребностей организаций в услугах по формированию рабочих групп коммерческих организаций. Всего в опросе участвовали 200 экспертов – руководители отделов обучения и развития персонала, а также директора по управлению персоналом российских коммерческих организаций.

2. Данные экспертного опроса, направленного на оценку разработанной концептуальной схемы исследования, включающей характеристики групповой динамики социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа. В опросе приняло участие десять высококвалифицированных социальных психологов.

3. Данные экспертного опроса, направленного на оценку применимости разработанного социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа в целях исследования. Программа была утверждена семью социальными психологами высококвалифицированными специалистами.

4. Материалы оценки эффективности серии тренингов формирования рабочих групп различных типов. Выборку исследования составили представители коммерческих организаций России в возрасте от 18 до 48 лет, мужского и женского пола. Всего 161 человек, из них 124 мужчины и 37 женщин. Всего в исследовании приняли участие 20 тренинговых групп по 6-13 человек каждая.

Методы исследования

В диссертационной работе были использованы теоретические и эмпирические методы. Теоретические методы: анализ, синтез, сравнение, обобщение, логическое умозаключение. Эмпирические методы: методы социально-психологического воздействия; методы сбора первичных эмпирических данных и методы их обработки. Методы сбора эмпирических данных: экспертный опрос, психологическая диагностика, квазиэксперимент. В процессе обработки и анализа данных использовались качественные (анализ содержания ответов на открытые вопросы) и количественные (в том числе математическая статистика) методы.

В ходе проведения тренинга формирования рабочих групп использовались методы социально-психологического воздействия и обучения: мини-лекции, групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастические и коммуникативные упражнения.

Научная новизна исследования

1. Впервые выявлены и проанализированы характеристики групповой динамики в ходе социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа.

2. Обнаружено, что помимо «высшего» существует оптимальный уровень развития характеристик групповой динамики рабочих групп различного типа (возникает некий «порог», после которого развитие группового единства, групповой сплоченности и состоятельности членов замедляется). Это способствует приращению знаний в области групповой динамики и особенностей группового взаимодействия.

3. Впервые в качестве социально-психологического предиктора групповой эффективности обосновано использование параметра *взаимного вклада участников в состоятельность личности друг друга*.

4. Впервые построена социально-психологическая модель соотношения типов рабочих групп, ведущих процессов групповой динамики в них и релевантных им видов тренинга формирования рабочих групп.

5. Разработан оригинальный подход к оценке эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп при помощи диагностики развития социально-психологических параметров (групповая сплоченность, групповое единство, состоятельность личности членов группы).

Положения, выносимые на защиту

1. Характеристиками групповой динамики в социально-психологическом тренинге формирования рабочих групп являются оптимальные сочетания следующих процессов групповой динамики для рабочих групп различного типа: групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, групповое лидерство, дифференциация ролей, групповое принятие решений. В программах социально-психологического тренинга формирования рабочих групп следует учитывать актуализацию оптимальных для этого типа рабочей группы процессов групповой динамики.

2. Определены оптимальные процессы групповой динамики для рабочих групп различного типа в коммерческих организациях. А именно: для рабочей группы типа «команда выполнения задач» – групповая идентификация и нормообразование; для рабочей группы типа «команда специалистов» – групповая идентификация, нормообразование и групповое сплочение; для рабочей группы типа «команда перемен» – групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, дифференциация ролей и лидерство; для рабочей группы типа «управленческая команда» – групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, дифференциация ролей, лидерство и групповое принятие решений.

3. В качестве параметров социально-психологической эффективности рабочей группы в коммерческой организации могут рассматриваться: уровень групповой сплоченности, уровень группового единства, а также уровень взаимного вклада участников в состоятельность личности друг друга. Диагностика проявления этих параметров до начала и по итогам социально-психологического тренинга формирования рабочих групп позволяет оценивать его социально-психологическую эффективность.

4. При анализе социально-психологического содержания целенаправленного формирования рабочих групп в коммерческих организациях можно выделять виды социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различных типов: «Воодушевление» (для «команд выполнения задач»), «Испытание» (для «команд специалистов»),

«Притирка» (для «команд перемен») и «Совместное решение» (для «управленческих команд»).

Теоретическая значимость исследования обусловлена дополнением научных представлений социальной психологии о закономерностях развития малых групп, а также их формирования в рабочие группы при помощи социально-психологического тренинга. Результаты исследования раскрывают особенности актуализации оптимальных характеристик процессов групповой динамики конкретной программы социально-психологического тренинга формирования рабочих групп для рабочих групп различного типа.

Практическая значимость исследования

Основные результаты исследования позволяют разрабатывать научно обоснованные программы социально-психологического тренинга формирования рабочих групп для определенных типов рабочих групп. Тем самым вносится значительный вклад в методику подготовки программ социально-психологического тренинга формирования рабочих групп в коммерческих организациях. Таким образом, сокращается «разрыв» между запросом управленческой практики и существующими бизнес-предложениями тренеров-практиков.

Предлагаемая модель соотношения типов рабочих групп, видов тренинга формирования рабочих групп и их ведущих процессов групповой динамики может быть использована для эффективного формирования рабочих групп в различных областях практической деятельности по управлению человеческими ресурсами в сфере обучения и развития персонала.

Результаты исследования могут быть включены в образовательные программы по подготовке организационных психологов и менеджеров различных уровней, в частности, – в содержание учебных дисциплин по социальной психологии, организационной психологии и психологии управления, менеджменту, а также практикумов по формированию рабочих групп.

Надежность и достоверность результатов исследования обеспечивается тщательно проведенным теоретическим анализом, качеством собранных эмпирических данных, применением надежного методического инструментария и корректного подбора математических методов обработки данных и интерпретации полученных результатов.

Апробация и внедрение результатов

Основные положения диссертационной работы были представлены и неоднократно обсуждены на аспирантских семинарах кафедры организационной психологии и департамента психологии факультета социальных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» в период 2012-2016 гг.

Материалы диссертационного исследования были представлены на XII Городской научно-практической конференции «Молодые ученые – столичному образованию (18 апреля 2013 года, Москва), Международной научной конференции «БИЗНЕС. ОБЩЕСТВО. ЧЕЛОВЕК» (30–31 октября 2013 года, Москва), XXII Международной конференции студентов, аспирантов и молодых учёных «Ломоносов» (13–17 апреля 2015 г.).

Структура диссертационного исследования определена замыслом исследования и состоит из введения, двух глав, заключения, а также списка литературы, содержащего 246 наименования научных работ отечественных и зарубежных авторов, в том числе 81 источник на иностранных языках. Основное содержание диссертации изложено на 178 страницах. В работу включены рисунки и сводные таблицы, а также шесть приложений.

В первой главе описываются существующие подходы к изучению феномена рабочей группы и методам ее формирования и оценки. Во второй главе приводятся результаты эмпирического исследования, включающего в себя определение особенностей спроса на услуги формирования рабочих групп на российском рынке тренинговых услуг, а также методология, этапы и анализ итогов проверки общей и частных гипотез исследования.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** приводятся актуальность и степень научной разработанности проблемы, формулируются объект, предмет, цель, задачи и гипотезы исследования, описываются теоретико-методологическая и эмпирическая база, определяются научная новизна и положения, выносимые на защиту.

В первой главе **«Социально-психологический тренинг формирования рабочих групп в организации»** обсуждаются теоретические основания изучения рабочих групп, раскрывается феноменология рабочих групп, представляются различные типологии рабочих групп, а также способы их формирования. Проводится анализ развития социально-психологического тренинга формирования рабочих групп, его процессов групповой динамики, видов, а также инструментов оценки его эффективности.

Параграф 1 раскрывает актуальность применения групповых форм взаимодействия в организациях и показывает, что в настоящее время накоплен значительный практический опыт повышения эффективности организаций благодаря развитию рабочих групп. При этом в начале 1990-х гг. в научном сообществе активно обсуждалась проблема необоснованности подобного подхода и его даже называли *командной тиранией* (Sinclair, 1992).

В **параграфе 2** описываются отличительные черты рабочих групп, команд и коллективов. Приводятся аргументы в пользу того, что понятие «команда» является собирательным для всех *рабочих групп*, нацеленных на выполнение задания, участники которых должны скооперироваться, чтобы достичь общей цели (Кениг, Шаттенхофер, 2014). Принимается решение использовать термин «рабочая группа» для всех коллективов и команд, описанных в работе.

Отмечается, что большинство определений рабочих групп включает в себя такие элементы как *сплоченность* и восприятие членами *группового единства*. Кроме того, оценивая результаты деятельности сформированной рабочей группы принято говорить о возникновении синергетического эффекта (James, Roffe, 2000; Steven, 1994; Tannenbaum, Yukl, 1991; Wood, 1995).

Предполагается, что возникновение синергетического эффекта опосредствуется возникновением *феномена взаимной отраженной субъектности участников* (Петровский, 2009), проявляющейся в форме своеобразных вкладов участников в состоятельность личности друг друга (Петровский, 1985).

В **параграфе 3** показывается, что современная профессиональная литература содержит значительное количество *типологий рабочих групп*. Для этого рассматривается широкий спектр критериев разделения на типы: от форм оплаты труда до стратегии организации (Боровикова, Петров, 2005; Деркач, Калинин, Синягин, 1999; Калинина, 2009; Уэлборн, Гомес-Мехиа, 2008; Чанько, 2001; Шермерорн, Хант, Осборн, 2004; Macintosh-Fletcher, 1996; Nogueira, Raz, 2006; Parker, 1994; Strozniak, 2000).

Характер совместной деятельности во многом определяет особенности формирования рабочих групп, поэтому для использования в работе нами была выбрана типология Ю.М. Жукова, А.В. Журавлева и Е.Н. Павловой. Авторы предлагают разделять рабочие группы по двум критериям: диапазон деятельности и взаимозаменяемость членов (Табл. 1).

Таблица 1. Типы рабочих групп (Жуков, Журавлев, Павлова, 2008)

<u>Тип рабочей группы</u>	<u>Диапазон деятельности</u>	<u>Взаимозаменяемость членов</u>
«Команда выполнения задач»	Узкий	Низкая
«Команда специалистов»	Узкий	Высокая
«Команда перемен»	Широкий	Низкая
«Управленческая команда»	Широкий	Высокая

В *параграфе 4* рассматривается социально-психологический тренинг формирования рабочих групп в организации. Показывается, что формирование рабочих групп становится наиболее эффективным при комплексном подходе, когда помимо тренинга оно включает *диагностику* и элементы организационного *консультирования* (Арджирис, 2004; Жуков, 2004; Моисеев, 2007; Павлова, Журавлев, 2006).

Отмечается, что попыток выделения видов тренинга формирования рабочих групп крайне мало. Было описано лишь несколько типологий. В том числе, В. Екимова и А. Кокурин выделяют виды тренинга формирования учебных групп (Ekimova, Kokurin, 2015). Э. Салас, Д. Никольс и Дж. Дрискел выделяют: кросс-тренинг, адаптационно-координационный и самокоррекционный виды тренинга формирования рабочих групп (Salas, Nichols, Driskell, 2007). Ю.М. Жуков, А.В. Журавлев и Е.Н. Павлова отмечают, что развитие рабочих групп может разворачиваться по *инструментальной* и *социоэмоциональной* осям (Жуков, Журавлев, Павлова, 2008). Приведенные подходы немногочисленны и фрагментарны.

Формулируется вывод о необходимости создания системной модели видов тренинга формирования рабочих групп, которая бы учитывала предыдущий опыт разработок, типы рабочих групп, а также соответствовала актуальным потребностям организаций.

Параграф 5 содержит аргументы в пользу того, что для эффективной реализации программ по формированию рабочих групп необходимо целенаправленно воздействовать на *процессы групповой динамики*: групповой идентификации, нормообразования, группового сплочения, лидерства, дифференциации ролей, совместного принятия решений (Андреева, Богомолова, Петровская, 2002; Базаров, Рыбкин, 1998; Большаков, 1996; Жуков, Журавлев, Павлова, 2008; Кричевский, Дубовская, 1981; Липатов, Ловаков, 2012; Петровский, Шпалинский, 1978; Уманский, 1977; Чанько, 2001; 2004; Штроо, 1998; 2001). Параграф содержит описание процессов групповой динамики и особенности их актуализации в тренинговом процессе.

Параграф 6 включает анализ методов *оценки социально-психологической эффективности тренинга формирования рабочих групп*. Показывается, что цель социально-

психологического тренинга может определяться как достижение изменений психологических, социально-психологических и других характеристик человека, группы, организации (Зайгон, 2008). Заключается вывод о целесообразности оценки в работе не экономических, а социально-психологических эффектов (Жуков, 2003; 2013).

В *параграфе 7* приводится обоснование и описание *параметров эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп*. А.Г. Ковалев в своей диссертации показывает, что область результатов действия групповых процессов в ходе социально-психологического тренинга определяется в трех компонентах воздействия на личности участников: эмоциональном, когнитивном и конативном (Ковалев, 1980). Этот подход применяется и в контексте формирования рабочих групп (Макаров, 2010).

Обосновывается, что в качестве эмоционального компонента тренингового результата в работе рассматривается параметр *групповой сплоченности*. Когнитивного – параметр *группового единства*. Совокупности эмоционального, когнитивного и конативного компонентов – *взаимный вклад участников в состоятельность личности друг друга*. Таким образом показывается возможность измерения эффективности тренинга формирования рабочих групп при помощи оценки изменения этих параметров.

В *параграфе 8* сформулированы **выводы** теоретического раздела.

Во второй главе *«Эмпирическое исследование характеристик групповой динамики в социально-психологическом тренинге формирования рабочих групп различного типа»* описано четыре этапа исследования.

Параграф 1 включает описание программы исследования. Приводится основная гипотеза исследования, отмечается, что ее проверка была произведена нами при помощи формирующего эксперимента (проведения разработанного социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа). Формулируются **частные гипотезы исследования**:

Н1: Совместный рост значений социально-психологической эффективности (групповое единство, групповая сплоченность, состоятельность личности членов группы) рабочей группы типа *«команда выполнения задач»* происходит при применении тренингового модуля, актуализирующего процессы групповой динамики *групповая идентификация и нормообразование*.

Н2: Совместный рост значений социально-психологической эффективности (групповое единство, групповая сплоченность, состоятельность личности членов группы) рабочей группы типа *«команда специалистов»* происходит при применении тренингового модуля, актуализирующего процессы групповой динамики *групповая идентификация, нормообразование и групповое сплочение*.

Н3: Совместный рост значений социально-психологической эффективности (групповое единство, групповая сплоченность, состоятельность личности членов группы) рабочей группы типа *«команда перемен»* происходит при применении тренингового модуля, актуализирующего процессы групповой динамики *групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, лидерство и дифференциация ролей*.

Н4: Совместный рост значений социально-психологической эффективности (групповое единство, групповая сплоченность, состоятельность личности членов группы) рабочей группы типа *«управленческая команда»* происходит при применении тренингового модуля, актуализирующего процессы групповой динамики *групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, лидерство, дифференциация ролей и групповое принятие решений*.

Параграф 2 На первом этапе исследования был проведен анализ спроса на тренинговые услуги формирования рабочих групп в российских организациях. Для решения этой задачи в период с августа 2013 по ноябрь 2014 года был организован и проведен опрос директоров по управлению персоналом и руководителей отделов обучения и развития персонала российских организаций. Выборку исследования составили представители 200 организаций: 132 руководителя отделов обучения и развития персонала и 68 директоров по управлению персоналом. Из них 73 % женщин и 27 % мужчин, возраст от 25 до 56 лет, стаж работы в организации на позиции руководителя отдела обучения и развития персонала или директора по персоналу более полугода. На основании частотного анализа ответов респондентов нами было выделено четыре «популярных» в организациях вида тренинга формирования рабочих групп: «Воодушевление», направленный на улучшение эмоционального фона; «Испытание», направленное на преодоление группой препятствий и улучшение эмоционального фона и групповой сплоченности; «Притирка», направленная на разбор и оптимизацию взаимоотношений в рабочей группе; «Совместное решение», направленное на достижение группой бизнес-результата.

Исходя из анализа полученных данных и измеряемых параметров социально-психологической эффективности рабочих групп, а также предполагаемых оптимальных характеристик групповой динамики рабочих групп различного типа, нами была сформирована предполагаемая модель исследования (Рис. 1).

Состоятельность личности	Процессы групповой динамики: Групповое принятие решений.	Тренинг формирования рабочих групп «Совместное решение»		Управленческие команды
Групповая сплоченность				
Групповое единство				
Состоятельность личности	Процессы групповой динамики: Групповая дифференциация ролей; Групповое лидерство.	Тренинг формирования рабочих групп «Притирка»		Команды перемен
Групповая сплоченность				
Групповое единство				
Состоятельность личности	Процессы групповой динамики: Групповое сплочение.	Тренинг формирования рабочих групп «Испытание»		Команды специалистов
Групповая сплоченность				
Групповое единство				
Состоятельность личности	Процессы групповой динамики: Групповая идентификация; Групповое нормообразование.	Тренинг формирования рабочих групп «Воодушевление»		Команды выполнения задач
Групповая сплоченность				
Групповое единство				

Рисунок 1. Параметры социально-психологической эффективности рабочих групп и характеристики процессов групповой динамики социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа

В *параграфе 3* эмпирической главы приводится программа разработанного для исследования социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа. Целью тренинга становилось развитие параметров социально-психологической эффективности рабочих групп различного типа. В программе тренинга содержалось четыре модуля, моделирующих выявленные по итогам опроса популярные виды тренинга формирования рабочих групп. Каждый модуль был направлен на актуализацию определенных процессов групповой динамики.

На втором этапе исследования программа разработанного для эмпирического исследования тренинга прошла *экспертизу* семи социальных психологов-практиков, практикующих тренеров, в числе которых были специалисты, магистры и один кандидат психологических наук. Процедура экспертного оценивания проводилась каждым экспертом индивидуально и включала в себя ознакомление с программой тренинга, а также возможность задавать уточняющие вопросы по особенностям программы. Все семь экспертов указали на корректность использованных упражнений для актуализации необходимых процессов групповой динамики, а также отметили общую адекватность и целесообразность программы разработанного тренинга.

Параграф 4 содержит третий и четвертый этапы эмпирического исследования. В параграфе приводится операционализация понятий, отмечается, что для проверки гипотез используются психодиагностические методики: индекс сплоченности группы С. Сिशора (Фетискин, Козлов, Мануйлов, 2002), рисуночный тест «Измерение группового единства» (Gaertner, Schopler, 1998), Методика оценки состоятельности устремлений (Петровский, 2009). Респондентами заполнялись идентичные бланки в количестве пяти раз (перед началом и после окончания каждого модуля программы) (Алябина, Зверев, 2016). Схема порядка заполнения форм представлена ниже (Рис. 2).

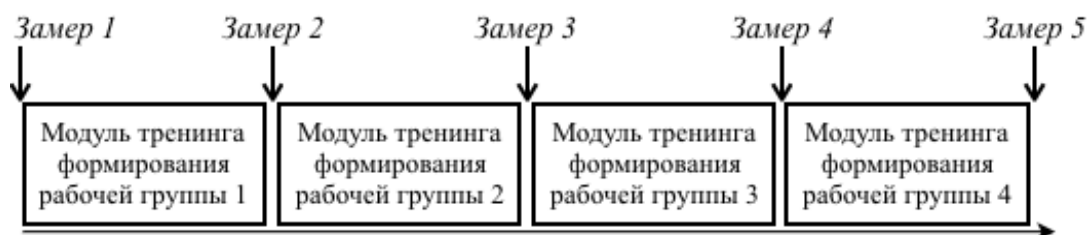


Рисунок 2. Порядок заполнения форм респондентами

Выборку третьего этапа исследования составили 161 представитель коммерческой организации (федеральной розничной сети) в возрасте от 18 до 48 лет, мужского и женского пола. Всего в исследовании приняло участие 20 тренинговых групп общим составом по 6-13 человек каждая, в общем количестве 161 человек. Из них 124 мужчины и 37 женщин. Каждая из групп, принимавших участие в исследовании, причислялась к одному из четырех типов рабочих групп по *описанию должностных обязанностей* (Табл. 2).

Таблица 2. Характеристики выборки третьего этапа исследования

Тип рабочей группы	Роль в организации	Кол-во групп	Кол-во человек
Тип 1. «Команды выполнения задач»	Сотрудники отдела корпоративных продаж	5	40

Тип 2. «Команды Специалистов»	Сотрудники контактных центров; персонал розничных точек	5	40
Тип 3. «Команды перемен»	Проектные группы по развитию сервиса; корпоративные тренеры	5	40
Тип 4. «Управленческие команды»	Руководители направлений	5	41
Итого		20	161

При помощи критерия Колмогорова-Смирнова было выявлено, что нормального распределения значений в выборке измерений нет, поэтому для дальнейшего анализа мы применяли непараметрические статистические критерии анализа данных.

Для определения различий в эффективности применения видов тренинга формирования рабочих групп для различных типов рабочих групп мы последовательно использовали критерий знаковых рангов Уилкоксона. Для подтверждения каждой частной гипотезы исследования значимые сдвиги должны были проявиться на определенном этапе тренинга по каждому из исследуемых параметров эффективности. Нами было получено подтверждение всех частных гипотез, что означало подтверждение основной гипотезы.

На рисунках 3, 4 и 5 представлены средние результаты измерений изучаемых параметров, а также статистические Z-значения проверки значимости сдвигов на стадиях применения модулей, актуализирующих оптимальные процессы групповой динамики разработанного тренинга для рабочих групп различного типа.

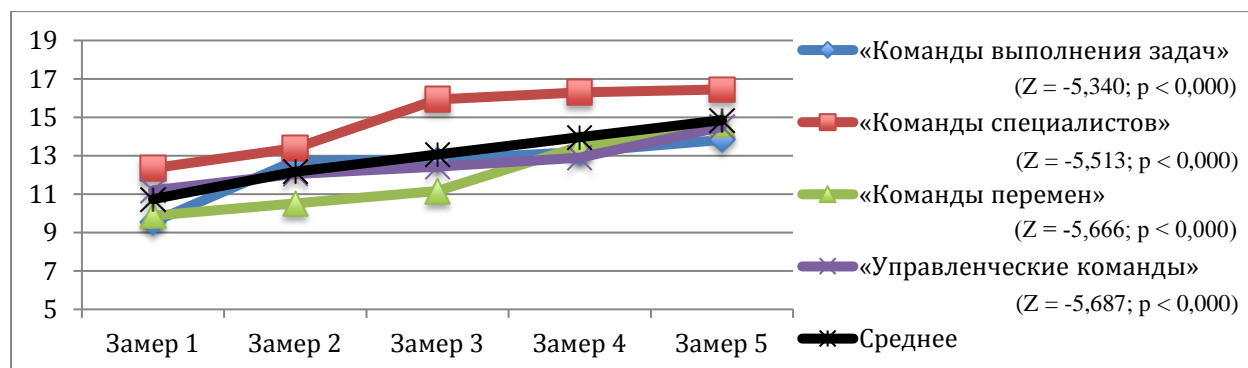


Рисунок 3. Средние значения уровня групповой сплоченности

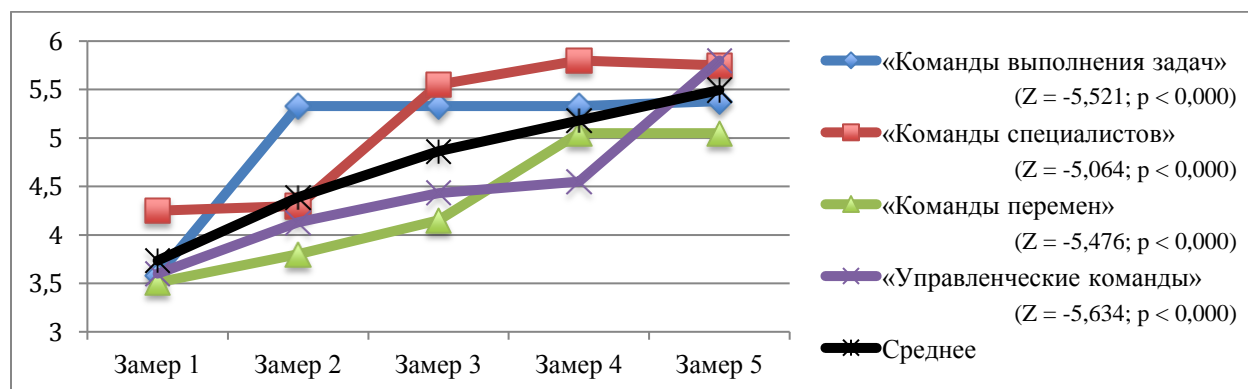


Рисунок 4. Средние значения уровня группового единства

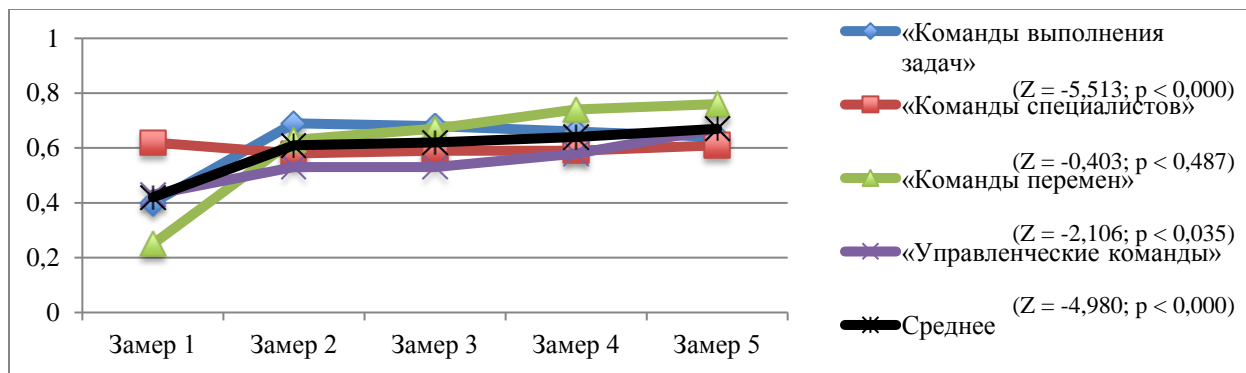


Рисунок 5. Средние значения уровня состоятельности личности

На четвертом этапе эмпирического исследования была проведена экспертная оценка составленной концептуальной схемы исследования (Рис. 6).

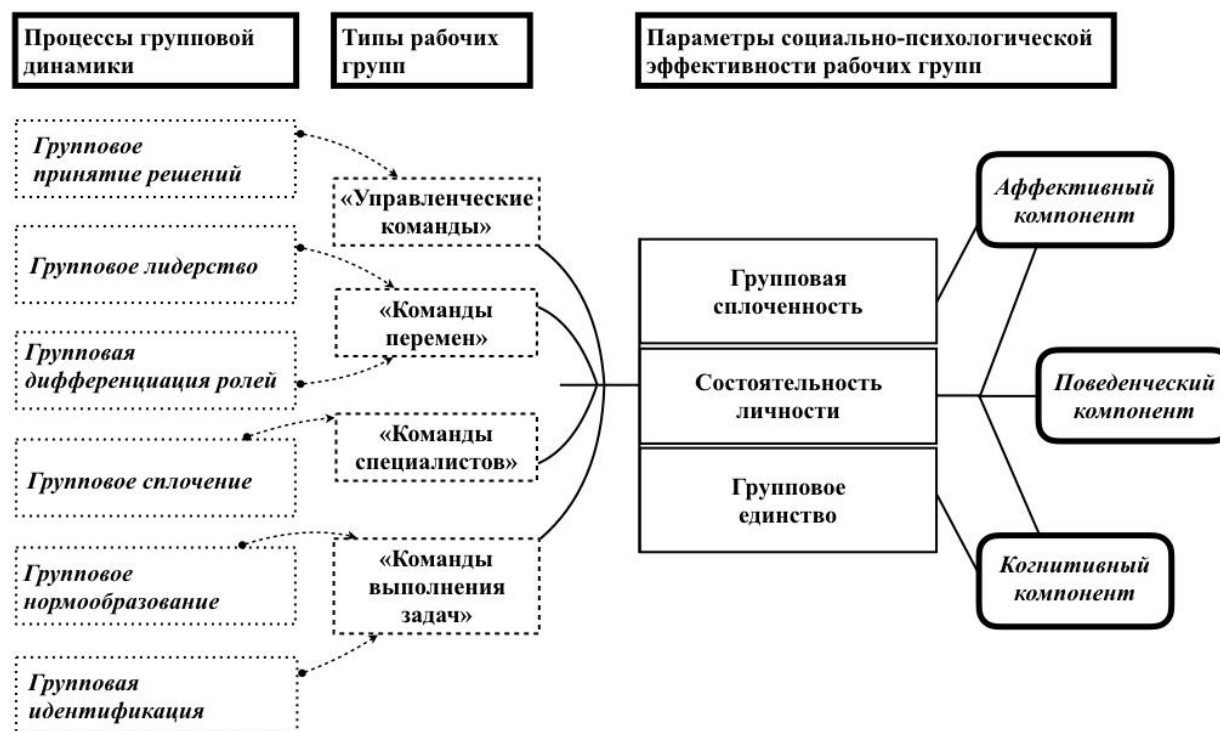


Рисунок 6. Концептуальная схема исследования

Выборку четвертого этапа составили десять специалистов в области формирования рабочих групп высокой квалификации. После представления модели участников экспертной оценки анонимно просили оценить, поддерживают ли они разработанную концептуальную схему. 90 % экспертов положительно ответили на этот вопрос. Для повышения детализации экспертной оценки, мы также просили экспертов указать *насколько* по десятибалльной шкале (десять – максимум) они поддерживают авторские разработки. Сред-

ний результат ответа на этот вопрос составил 8,5 баллов. Один человек поставил 6 баллов, трое – 10 баллов.

Для оценки практической значимости исследования экспертов спросили также о том, насколько вероятно по десятибалльной шкале (десять – максимум), что разработка окажется полезной для них в профессиональной деятельности. Средний результат ответа на этот вопрос составил 7,9 баллов. Один человек поставил 5 баллов, один – 10 баллов.

В **параграфе 5** было обсуждено и показано, что проведенное диссертационное исследование успешно завершено: выдвинутые гипотезы подтверждены, поставленные задачи решены, что позволило сформулировать выводы и практические рекомендации в **параграфе 6**.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

1. Определены необходимые для формирования рабочих групп в коммерческих организациях процессы групповой динамики формирования рабочих групп различного типа, в их числе: групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, лидерство, дифференциация групповых ролей и групповое принятие решений.

2. Определены параметры эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп, в числе которых: групповое сплочение (эмоциональный компонент), групповое единство (когнитивный компонент), а также уровень состоятельности личности членов группы (эмоциональный, когнитивный и конативный компоненты).

3. Выявлен рабочий подход к измерению эффективности социально-психологического тренинга формирования рабочих групп различного типа при помощи оценки развития параметров социально-психологической эффективности рабочих групп: групповой сплоченности – с использованием методики «индекс групповой сплоченности Сишора» для его измерения, группового единства – с использованием рисуночного теста «Измерение группового единства» («Group Entitativity Measure») для его измерения, а также состоятельности личности членов групп – с использованием «Методики оценки состоятельности устремлений» В.А. Петровского.

4. По итогам экспертного опроса, выделены и охарактеризованы четыре основных запрашиваемых вида тренинга формирования рабочих групп: «Воодушевление», «Испытание», «Притирка» и «Совместное решение».

5. Установлены оптимальные характеристики групповой динамики рабочих групп различного типа (по типологии Ю.М. Жукова, А.В. Журавлева, Е.Н. Павловой) (Табл. 3).

Таблица 3. Оптимальные характеристики групповой динамики в социально-психологическом тренинге формирования рабочих групп различного типа

<u>Тип рабочей группы</u>	<u>Вид тренинга формирования рабочей группы</u>	<u>Характеристики групповой динамики</u>
«Команда выполнения задач» (узкий диапазон деятельности, низкая взаимозаменяемость членов)	«Воодушевление» (направлен на улучшение эмоционального фона)	Групповая идентификация, нормообразование

<p>«Команда специалистов» (узкий диапазон деятельности, высокая взаимозаменяемость членов)</p>	<p><u>«Испытание»</u> (направлен на улучшение эмоционального фона и повышение групповой сплоченности)</p>	<p>Групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение</p>
<p>«Команда перемен» (широкий диапазон деятельности, низкая взаимозаменяемость членов)</p>	<p><u>«Притирка»</u> (направлен на улучшение эмоционального фона, повышение групповой сплоченности и обучение навыкам групповой работы)</p>	<p>Групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, лидерство, дифференциация ролей</p>
<p>«Управленческая команда» (широкий диапазон деятельности, высокая взаимозаменяемость членов)</p>	<p><u>«Совместное решение»</u> (направлен на улучшение эмоционального фона, повышение групповой сплоченности, обучение навыкам групповой работы и решение бизнес-задач)</p>	<p>Групповая идентификация, нормообразование, групповое сплочение, лидерство, дифференциация ролей, групповое принятие решений</p>

ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Результаты, полученные в диссертационном исследовании, можно использовать при подготовке лекционных и семинарских занятий в ВУЗах по направлениям организационной психологии и менеджмента.

2. Разработанную типологизацию факторов эффективности тренинга формирования рабочих групп различных типов целесообразно использовать в разных областях практической социальной психологии для объяснения и систематизации процесса формирования рабочих групп в организациях.

3. Предлагаемый подход к технологии формирования рабочих групп может быть использован практикующими профессиональными психологами, тренерами, фасилитаторами и модераторами при разработке тренинговых упражнений и программ формирования эффективных рабочих групп.

Направления дальнейшего исследования факторов эффективности тренинга формирования рабочих групп различного типа предполагают дальнейшее продолжение эмпирического исследования в различных условиях.

ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Основное содержание диссертации отражено в 5 публикациях (общий объем — 3,8 п.л.; авторский вклад — 1,8 п.л).

Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях по перечню ВАК:

1. *Зверев Д.А.* Обучение предпринимателя и его команды в связи с кризисами самоопределения и роста / Н.Л. Иванова, Д.А. Зверев // Психология обучения. — 2014. — № 12. — С. 94—108.
2. *Зверев Д.А.* Подбор, оценка и обучение персонала как предмет исследований в психологии бизнеса / Н.Л. Иванова, Д.А. Зверев, А.Н. Торопова // Психология обучения. — 2014. Т. 5. — С. 111—128.
3. *Зверев Д.А.* Формирование команд в контексте организационного развития инновационных компаний / Е.А. Алябина, Д.А. Зверев // Историческая и социально-образовательная мысль. — 2015. Т. 7. — С. 97—101.
4. *Зверев Д.А.* Организационное развитие высокотехнологичных предприятий посредством повышения эффективности формирования команд / Е.А. Алябина, Д.А. Зверев // Вестник экономики, права и социологии. — 2016. — № 3. — С. 7—12.

Публикации в других изданиях:

5. *Зверев Д.А.* Технология симулятивного тренинга для развития системного мышления и развития управленческих команд / А.С. Елисеенко, Д.А. Зверев // Организационная психология, 2013. — Т. 3. — № 3. — С. 97—112.