

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра психологии личности

**Социально-психологические аспекты формирования системы
наставничества в разных типах организационных культур**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 461 группы
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
Крикун Софии Дмитриевны

Научный руководитель

К.псх.н., доцент

А.К.Кравцова

Заведующий кафедрой

Д.псх.н., профессор

Е.В. Рягузова

Саратов, 2017 год

Введение.

Актуальность. Наставничество занимает важное место в построении системы адаптации в организации, являясь одним из инструментов обучения и развития персонала. В своем исследовании мы будем рассматривать социально-психологические характеристики наставника в системе адаптации персонала, а также влияние личности наставника на формирование организационной приверженности сотрудников. Результаты нашего исследования помогут HR-специалистам в построении и внедрении системы наставничества в компаниях различного типа организационных культур.

Цель: изучить влияние социально-психологических характеристик наставника на эффективность формирования организационной приверженности нового сотрудника.

Основная гипотеза: социально-психологические характеристики личности наставника определяют формирование организационной приверженности сотрудников-подопечных.

Частная гипотеза: социально-психологические характеристики, влияющие на эмоциональную приверженность сотрудника, обусловлены типом организационной культуры.

Задачи:

1) Провести теоретический анализ подходов отечественных и зарубежных авторов по проблемам социально-психологической адаптации личности, персонала и системы наставничества в организациях.

2) Выделить социально-психологические характеристики личности наставника с позиции подопечных.

3) Диагностировать типы организационных культур в исследуемых компаниях и уровень приверженности подопечных.

4) Провести корреляционный анализ влияния социально-психологических характеристик личности наставника на формирование организационной приверженности подопечного.

Методологическая база исследования имеет уровневую структуру. **Философский уровень методологии** исследования представлен диалектико-материалистической методологией: личность и деятельность человека находятся в единстве, личность проявляется и формируется в деятельности. **Общенаучный уровень методологии** исследования представлен системным и гуманистическим подходом. В рамках исследования системный подход позволил структурировать эмпирическую часть. **Гуманистический подход** выражен в изучении сознательного опыта человека, его потребности в самоактуализации. Частный уровень методологии исследования представлен ордерной моделью организационной культуры Л.Н. Аксеновской, подходом к пониманию проблемы адаптации Т.Ю. Базарова, подходом к определению феномена наставничества Д.Клаттербека и Э.Парслоу, моделью организационной приверженности Дж.Мейера и Н.Аллен. **Конкретный уровень исследования** представлен качественными и количественными методами, обеспечивающими всесторонний анализ эмпирических данных.

Методы исследования: методика изучения Я-концепции личности С.А.Будасси, диагностика межличностных отношений Т.Лири, тест-опросник Джона Мейера и Натали Аллен «Шкала организационной лояльности», структурированное наблюдение, корреляционный анализ. **Эмпирическая база исследования:** исследование проводилось в двух организациях, всего 58 чел.

Структура работы. Данная ВКР включает в себя 2 главы. Глава 1 и Глава 2 включают в себя параграфы.

Глава 1: «Теоретический анализ феномена адаптации личности: обзор отечественных и зарубежных исследований».

Глава 2: «Влияние социально-психологических характеристик наставника на формирование организационной приверженности сотрудника-подопечного: эмпирический анализ».

Основное содержание работы.

Во введении ВКР описывается актуальность исследования, его цели, задачи, объект, предмет, основная и частная гипотезы, этапы исследования, методологическая база и используемые методы.

В первой главе проводится теоретический анализ отечественных и зарубежных источников к определению понятий «Адаптация», «Адаптированность», «Социально-психологическая адаптация в организации», «Антилидерство», «Дезадаптивное поведение», «Наставник», «Наставничество».

В параграфе 1.1 рассматриваются понятия «адаптация» и «адаптивность» с точки зрения психоаналитического, бихевиористского, необихевиористского, когнитивного, интеракционистского подходов.

При рассмотрении различных подходов к пониманию феномена адаптации мы отмечаем, что существуют как общие для всех представлений принципы, так и различия. В каждом из направлений адаптацию понимают как процесс или состояние установления баланса между индивидом и средой. При этом во всех подходах выделяются внутренние (психические) и внешние (средовые) факторы, обуславливающие формирование поведенческой адаптации.

Важной особенностью бихевиористского подхода было открытие А.Бандуры о важности личностной характеристики «Самозффективность», которая способствует успешному прохождению адаптации. Одним из важнейших открытий психоаналитического подхода является выделение трех видов адаптации. Аллопластическая адаптация характеризует форму поведения индивида, который в процессе приспособления стремится к изменениям условий среды. Аутопластическая адаптация характеризует форму поведения, в которой индивид нацелен на внутренние изменения под влиянием средовых факторов. И третий вид адаптации, выделенный психоаналитиком Г.Хартманном, характеризует такую форму поведения, при которой индивид не стремится изменить средовые условия или внутренние

структуры, но нацелен на поиск среды, наиболее благоприятной для себя. Такая классификация имеет схожие характеристики с моделью адаптации Ж.Пиаже. Аллопластической адаптации в теории Пиаже соответствует процесс ассимиляции организма, аутопластической адаптации – процесс аккомодации.

В параграфе 1.2 исследуется проблема адаптации персонала в организации.

Исследуя проблему социально-психологической адаптации персонала, мы опирались на определение Т.Ю.Базарова, согласно которому: «В контексте включения сотрудника в организацию адаптация включает, интенсивное знакомство сотрудника с деятельностью и организацией и изменение собственного поведения в соответствии с требованиями новой среды».

Основой трудовой адаптации является постепенное, часто поэтапное включение сотрудника в трудовой процесс в новых для него условиях не только труда, но и отдыха, характеризующихся определенными психофизиологическими, профессиональными, организационно-административными, экономическими, социально-психологическими, и санитарно-гигиеническими факторами.

С точки зрения подхода Ж.Пиаже, эффективность адаптации в организации будет проявляться в процессе аккомодации, т.е. внутренних изменений сотрудника, формирование его ценностей и норм поведения. В построении системы адаптации необходимо учитывать индивидуально-психологические характеристики, необходимые сотруднику для успешного прохождения приспособления: самооффективность, выделенная А.Бандура, экстраверсия, любознательность, проактивность. Таким сотрудникам будет наиболее легко приспособиться к новому месту работы, в то время как сотрудникам, в той или иной степени не обладающие данными характеристиками, будут сталкиваться с определенными сложностями. Неуспешное прохождение адаптации в организацию может стать причиной формирования дезадаптивного поведения и ролевой позиции «антилидер» в организации.

В параграфе 1.3 мы рассматривали тему наставничества в организации. Главным определяющим фактором наставничества является то, что оно «подразумевает передачу знаний более старым и мудрым наставником (ментором) и оказание содействия как покровителя подопечному».

Наставник в организации выступает субъектом, заключающим в себе ценности и нормы организации, принятые и разделяемые им на протяжении определенного времени работы в данной компании. В параграфе выделяются и интерпретируются качественные характеристики, необходимые идеальному наставнику: корпоративность, профессиональная компетентность, дисциплинированность, исполнительность, личное желание к деятельности наставника, эмоциональная стабильность, способность обучать других, ответственность, способность замотивировать другого, авторитетность, стаж работы в организации.

Сотрудник, претендующий на роль наставника молодых сотрудников, должен оказывать поддержку, профессиональную, организационную и эмоциональную; наставник должен выступать консультантом по карьере и в любых вопросах, касающихся информационной составляющей. Наставник также помогает подопечному в формировании его профессиональных сетей.

Параграф 1.4 описывает метод оценки эффективности системы наставничества и системы адаптации в организации по модели Д.Киркпатрика. Автор выделял 4 уровня оценки: Реакция, Обучение, Поведение, Результат. С помощью данной модели можно оценить систему адаптации и систему обучения сотрудников.

Процесс оценки эффективности системы наставничества в организации носит трудоемкий характер. В то же время, необходимо производить замеры эффективности системы наставничества для формирования дальнейших изменений и преобразований. Следовательно, аккумулируя полученные в ходе теоретического анализа знания, формирование у молодого сотрудника (подопечного) навыков, знаний, ценностей и норм поведения в организации являются одним из ключевых показателей

эффективности системы адаптации и наставничества. Отношение сотрудника «приемлет» и «разделяет» (относительно ценностей и орг.культуры) будет считаться высокой точкой в измерении эффективности. Такое отношение принято называть организационной приверженностью. Е.Сидоренко определяет данное понятие как отождествление человека с компанией, выражающееся в стремлении работать в ней и способствовать ее успеху. Мы делаем вывод о том, что эффективность системы адаптации и системы наставничества сотрудника в организации можно оценить с точки зрения формирования организационной приверженности молодого сотрудника.

Глава 2: «Влияние социально-психологических характеристик наставника на формирование организационной приверженности сотрудника-подопечного: эмпирический анализ».

Параграф 2.1 содержит описание методов эмпирического исследования. Структурное наблюдение в данном исследовании проводится с целью диагностирования типа организационной культуры. В основу выделения компонентов наблюдения легла методика ордерной диагностики организационной культуры Л.Н. Аксеновской. С помощью теста «Нахождение количественного выражения уровня самооценки» С.А. Будасси и теста межличностных отношений Т.Лири исследуются социально-психологические характеристики личности наставника в организации. Тест – опросник Дж.Мейера и Н.Аллен «Шкала организационной лояльности» направлен на диагностирование типа организационной приверженности сотрудников, в данном исследовании сотрудников – подопечных.

В параграфе 2.2 проводится исследование социально-психологических характеристик наставника организации. В результате данного этапа исследования выделяются социально-психологические характеристики наставника с позиции подопечных. С помощью метода контент-анализа выделяются качества, характеризующие образы идеального наставника: с позиции наставников и с позиции подопечных.

Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Сравнительный анализ характеристик идеального наставника

Характеристики идеального наставника с позиции наставников			Характеристики идеального наставника с позиции подопечных		
#	Качество	Кол-во выборов	#	Качество	Кол-во выборов
1	отзывчивость	6	1	отзывчивость	14
2	надежность	6	2	искренность	12
3	рассудительность	5	3	<i>доброта</i>	11
4	справедливость	4	4	надежность	10
5	заботливость	3	5	заботливость	9
6	<u>настойчивость</u>	3	6	справедливость	8
7	гуманность	2	7	рассудительность	7
8	восприимчивость	2	8	жизнерадостность	7
9	искренность	2	9	<i>аккуратность</i>	6
10	вдумчивость	2	10	восприимчивость	6
11	увлеченность	2	11	трудолюбие	6
12	<u>практичность</u>	1	12	настойчивость	5
13	жизнерадостность	1	13	<i>сдержанность</i>	5
14	<u>педантичность</u>	1	14	вдумчивость	4
15	<u>принципиальность</u>	1	15	<i>нежность</i>	3

Характеристики, схожие в выборе наставников и подопечных, мы определили к необходимым социально-психологическим характеристикам идеального наставника. Таким образом, отзывчивость, заботливость, надежность, рассудительность, справедливость являются наиболее важными качествами для наставника в организации по мнению и самих наставников, и подопечных.

На данном этапе исследования подопечным в организациях была предложена адаптированная методика Т.Лири. Результаты исследования организации №1 представлены в рисунке 1.

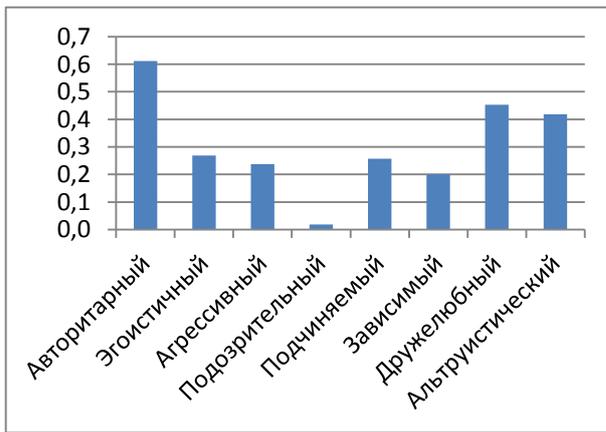


Рисунок 1

Опираясь на диаграмму, мы видим, что наиболее часто в данной организации подопечные определяют наставника с точки зрения характеристик

«Авторитарность», «Дружелюбие», «Альтруизм». Это может свидетельствовать о доминировании определенного типа организационной культуры, который будет определен нами на втором этапе исследования.

Исследование в организации №2 содержало идентичную структуру. Результаты исследования представлены в рисунке 2.

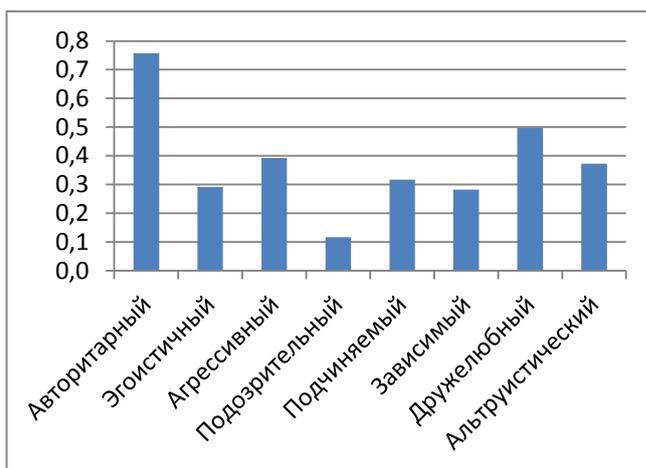


Рисунок 2

В данной таблице мы также можем выделить наиболее встречающиеся характеристики наставника: «Авторитарность», «Дружелюбие», «Альтруизм», «Агрессия». При этом суммарные значения по шкалам

«Авторитарность» и «Агрессия» выше, чем суммарные значения по шкалам «Дружелюбие» и «Альтруизм» (1,2 и 0,9 соответственно). Это также может свидетельствовать о доминировании типа организационной культуры в данной компании, поэтому следующий этап исследования был посвящен определению типа организационной культуры в исследуемых организациях и диагностике приверженности к организации сотрудников.

Параграф 2.3 содержит результаты следующего этапа эмпирического исследования. Мы диагностировали тип организационной культуры с помощью структурированного наблюдения. Согласно результатам диагностики, организационная культура организации №1 соответствует типу

«Семья» в ордерной концепции. В культуре организации №2 доминирующим является субордер «Армия».

Также на данном этапе происходит оценивание уровня организационной приверженности (лояльности) с помощью теста-опросника Джона Мейера и Натали Аллен «Шкала организационной лояльности». Тест был предложен для прохождения сотрудникам – подопечным. Результаты исследования в организации №1 и №2 представлены в рисунке 3 и рисунке 4 соответственно.

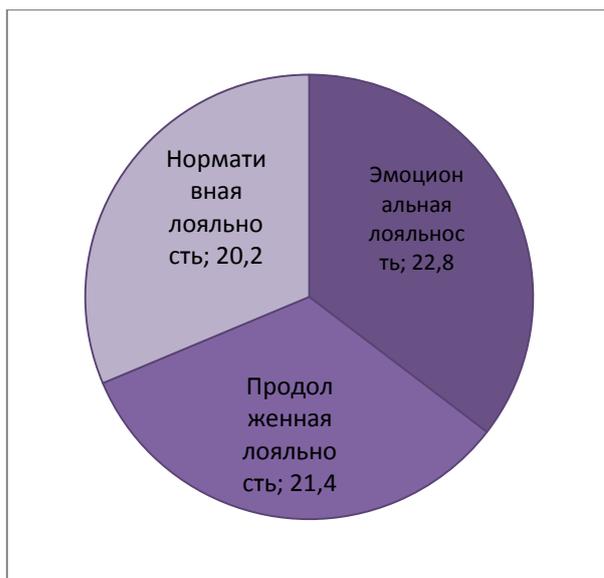


Рисунок 3

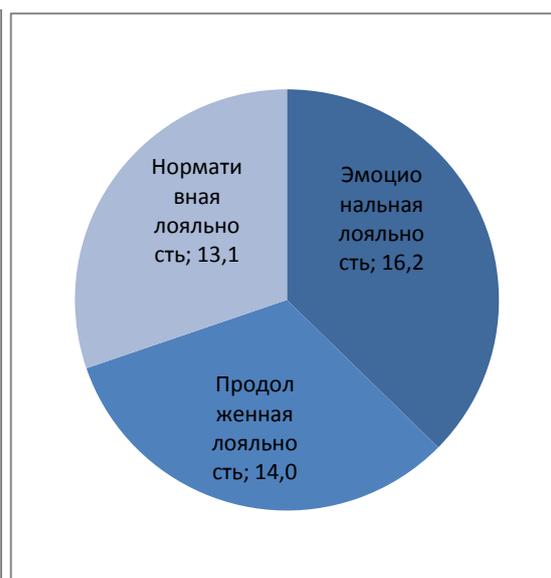


Рисунок 4

Мы видим, что результаты проявления эмоциональной лояльности в организации №2 (армейский субордер) ниже, чем в организации №1 (семейный субордер). В то же время в организации №2 также наиболее выражена, сформирована эмоциональная приверженность сотрудников, что положительно характеризует отношение сотрудников к организации.

Параграф 2.4 содержит данные, полученные по результатам корреляционного анализа. Параграф содержит корреляционный анализ данных, полученный в результате предыдущих этапов исследования. В исследовании был использован коэффициент корреляции Пирсона. Исследование заключалось в поиске характеристик, влияющих на уровень эмоциональной приверженности подопечных. Для организации №1 сочетание «Дружелюбия» и «Альтруизма» имеет наибольшее значение в образе наставника, что закономерно с точки зрения доминирующего семейного

субордера в организационной культуре. Для организации №2 сочетание характеристик «Авторитарность» и «Агрессия» имело наибольшее значение, что также закономерно для типа организационной культуры «Армия». Таблицу сравнений полученных корреляционных коэффициентов можно увидеть в таблице 2.

Таблица 2

	Доминирующий субордер	Значимые характеристики	Значение коэффициента корреляции с уровнем эмоциональной лояльности
Организация №1	Семейный	Дружелюбие + Альтруизм	0,8
		Авторитарность + Агрессивность	0,1
Организация №2	Армейский	Дружелюбие + Альтруизм	0,5
		Авторитарность + Агрессивность	0,9

В таблице мы видим, что доминирующим субордером в организации №1 (образовательная сфера) является семейным. Среди значимых социально-психологических характеристик наставника сочетание «Дружелюбия» и «Альтруизма» имеет влияние на формирование эмоциональной приверженности подопечных. В организации №2 (сфера услуг) доминирующим субордером является армейский. Сочетание значимых характеристик «Авторитарность» и «Агрессивность» имеет влияние на формирование эмоциональной приверженности подопечных.

По результатам эмпирического исследования мы можем сделать два вывода.

1) Социально-психологические характеристики наставника влияют на формирование эмоциональной приверженности подопечных;

2) Социально-психологических характеристики, влияющие на формирование эмоциональной приверженности подопечного, будут специфичны и детерминированы типом организационной культуры.

Таким образом, основная и частная гипотеза исследования подтверждены.

Заключение.

Теоретическое и эмпирическое исследование социально-психологических аспектов системы наставничества в разных типах организационных культур позволило выделить особенности, необходимые для повышения уровня эффективности системы наставничества. Так, с помощью методики С.А.Будасси для определения количественного выражения уровня самооценки, удалось выделить ключевые качества, необходимые наставнику: отзывчивость, заботливость, надежность, рассудительность, справедливость. Тест межличностных отношений Т.Лири, тест-опросник «Шкала организационной лояльности» Н.Аллен и Дж.Мейера и структурированное наблюдение также позволили выделить социально-психологические характеристики наставника, обусловленные типом организационной культуры. Результаты показали, что для организации типа организационной культуры «Семья», среди социально-психологических качеств наставника доминирующими являются дружелюбие и альтруизм. Сочетание этих качеств в наставнике и их восприятию подопечными влияет на формирование эмоциональной приверженности подопечных: чем выше подопечные оценивают наставника как дружелюбного и альтруистичного, тем выше уровень эмоциональной приверженности подопечного. В организации с доминирующим субордером «Армия» характеристиками, влияющими на формирование эмоциональной приверженности подопечных, будет сочетание авторитарности и агрессивности в представлении о наставнике.

Изучение социально-психологических характеристик наставника и выделение тех качеств, которые будут детерминированы определенным типом организационной культуры, могут способствовать грамотному подбору сотрудников на должность наставника. При этом сотрудник, ошибочно выбранный на роль наставника, может отрицательно повлиять на молодого сотрудника и оказать на него деструктивный эффект. Поэтому важно сделать вывод о том, что далеко не каждый из сотрудников, уже

работающих в компании, может оказаться эффективным наставником. Следует выделять качественные характеристики, необходимые наставнику в организации с определенным типом организационной культуры.

Исследование также показало, что именно наставник в организации или её структурных единицах играет важную роль в формировании приверженности нового сотрудника. Лояльность сотрудника к организации определяет его дальнейшее построение карьеры в данной компании: долгосрочную ориентацию на сотрудничество с данной компанией, продвижение по карьерной лестнице, формирование сотрудника как специалиста высокого уровня и т.д. Помощь в обучении, приобретении опыта и знаний, развитие навыков, организационных ценностей и норм поведения включает в себе роль наставника организации.

Таким образом, цель и задачи исследования были достигнуты. Основная и частная гипотезы в исследовании подтверждены.

Системный и психологический подход не только к подбору сотрудника на должность наставника, но и построению системы наставничества и системы адаптации в целом помогает организации в решении многочисленных проблем. Система наставничества может являться инструментом в сокращении организацией издержек, внедрению организационных изменений, снижению уровня текучести и других проблем, которые становятся для организации актуальными во времена высокой скорости изменений, определяемых экономической ситуацией в мире.