

ПСИХОЛОГИЯ

УДК 316.6 + 159.9.018.9

Ф. С. Исмагилова
Э. К. Мугатабарова

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПОКОЛЕНИЙ ПРОФЕССИОНАЛОВ В ИЗМЕНЯЮЩЕЙСЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СРЕДЕ*

Представлена программа исследования взаимоотношений профессионалов двух поколений с помощью метода контент-анализа.

К л ю ч е в ы е с л о в а: контент-анализ, ориентация профессиональной деятельности (ОПД), профессионалы среднего и зрелого возраста.

Устойчивое развитие организации приводит к поляризации ее руководства: с одной стороны — первое лицо компании и группа менеджеров, работающих со дня ее основания, с другой — более молодые руководители, с которыми контракт был заключен недавно. Между этими двумя поколениями менеджеров может быть огромная разница: их отличает различный управленческий и жизненный опыт, способность понимать и видеть бизнес, существует разница в их мотивации и др. Все это затрудняет эффективное взаимодействие между профессионалами, хотя зачастую от характера таких взаимоотношений зависит как развитие профессионалов молодого поколения (передача уникального опыта

* Исследование «Взаимоотношение поколений профессионалов в изменяющейся организационной среде» (руководитель Ф. С. Исмагилова) проводилось на средства регионального гранта Российского гуманитарного научного фонда (№ РГНФ 12-16-66000 а/У), полученного в 2012 г.

ИСМАГИЛОВА Файруза Салихджановна — доктор психологических наук, профессор Института социальных и политических наук Уральского федерального университета (e-mail: ismagilova.f@gmail.com).

МУГАТАБАРОВА Эльмира Касимовна — ассистент Института социальных и политических наук Уральского федерального университета (e-mail: mugatabarova@yandex.ru).

© Исмагилова Ф. С., Мугатабарова Э. К., 2013

работы в производственной среде), так и сохранение профессионального долголетия многих специалистов и руководителей. Предлагаемая программа была разработана для исследования проблем профессионального взаимодействия между поколениями профессионалов среднего и зрелого возраста. С нашей точки зрения, в основе проблемы нарушения профессионального взаимопонимания между поколениями профессионалов могут лежать разные модели ориентации профессиональной деятельности (далее — ОПД). Согласно теории поколений, «конфликт поколений» не связан с возрастными противоречиями, а вызван тем, что ценности разных поколений значительно различаются. Хоув и Штраус исследовали эти различия и причины, которые породили их (социальная и политическая обстановка, знаковые события их времени, уровень технического развития) [2]. Результаты показывают, что люди разных эпох руководствуются порой противоположными ценностями, а это значит, что и ценности профессиональной деятельности у них могут отличаться.

Цель проектируемого эмпирического исследования: на основе анализа оценочных суждений выявить расхождения в оценочных характеристиках профессиональной деятельности у профессионалов двух поколений — представителей нижней границы среднего возраста (от 33 до 40 лет) и представителей верхней границы зрелого возраста (50–60 лет).

Таким образом, объектом нашего исследования стали оценочные суждения профессионалов относительно сходства и различия ориентаций профессиональной деятельности двух поколений, а предметом — выявленные в оценочных суждениях ориентации в профессиональной деятельности, обуславливающие эти взаимоотношения.

Задачи исследования:

- 1) на основе анализа оценочных суждений определить основные кластеры ориентаций в профессиональной деятельности, обуславливающие расхождения профессионалов разных поколений;
- 2) разработать модель ОПД, позволяющую фиксировать расхождения позиций профессионалов разных поколений;
- 3) выявить расхождения в ОПД у профессионалов разных поколений.

Программные требования к выборке. Эмпирическая часть исследования представляла собой сравнение с использованием метода поперечных (возрастных) срезов. Это предполагало наличие разновозрастных испытуемых. В результате были выбраны две группы:

- 1) профессионалы, находящиеся на нижней границе среднего возраста (от 33 до 40 лет);
- 2) профессионалы, находящиеся на верхней границе зрелого возраста (старше 50 лет).

Возрастной диапазон выборки (33–50 лет и более) обусловлен тем, что именно в эти годы у людей возникает потребность в профессиональной рефлексии.

Показатель стажа работы выступал дополнительным критерием, свидетельствующим о достаточном опыте работы и сформированном отношении к деятельности в целом.

Потенциальными участниками нашего исследования являлись слушатели президентской программы подготовки управленческих кадров для предприятий РФ и участники корпоративных программ повышения квалификации.

Методы исследования. В исследовании использовались методы междисциплинарного характера. Основные методы сбора эмпирической информации:

- а) письменное интервью;
- б) контент-анализ;
- г) статистический анализ полученных эмпирических данных.

Мы применяли как количественные, так и качественные критерии для анализа содержания взаимоотношений поколений профессионалов. Несмотря на то, что в поле социальной психологии в целом и интерактивной проблематики в частности традиционно находятся особенности взаимоотношений людей, мы остановились на факторах, которые влияют на взаимоотношения профессионалов, а не на анализе собственно структуры взаимоотношений. К анализу стратегий мы сможем подойти после того, как определим типовые факторы, влияющие на взаимоотношения. Тогда, воздействуя на эти факторы, мы и сможем создать необходимую стратегию взаимоотношений профессионалов в организации.

Логическая схема исследования включала в себя следующие шаги (см. таблицу):

Основные этапы исследования

Шаг 1. Выявление ориентаций в профессиональной деятельности, обуславливающих расхождение позиций профессионалов разных поколений	Основание: — теоретический анализ моделей ориентации профессиональной деятельности; — качественные результаты контент-анализа
Шаг 2. Построение модели ориентаций в профессиональной деятельности по результатам контент-анализа	Основание — количественные результаты контент-анализа письменного интервью
Шаг 3. Выявление типовых стратегий поведения профессионалов разных поколений на основе выбранной модели	Основание — результаты статистической обработки эмпирических данных
Шаг 4. Определение типовых стратегий профессиональной деятельности опытных профессионалов	Основание — результаты распределения групп-кластеров
Шаг 5. Предложение стратегии взаимоотношений поколений профессионалов	Основание — выявленные типовые стратегии и оценка их эффективности

Обоснование методов. Метод письменного интервью подразумевает, что участникам исследования предлагаются вопросы в письменной форме и опрашиваемые письменно на них отвечают в присутствии интервьюера. Достоинства метода: раскрытие личностной и эмоциональной позиции субъекта, исключение влияния интервьюера и возможность получения спонтанных ответов.

Участникам исследования, входящим в первую возрастную группу, было предложено выполнить письменное задание в соответствии со следующей инструкцией:

1. Опишите поведение одного из ваших подчиненных или сотрудников (в возрасте 50–60 лет и с общим стажем работы не менее 20 лет) в ситуации организационных изменений.

2. В чем ваши позиции согласованы и в чем расходятся на каждом из следующих этапов работы в условиях изменений:

- 1) планирование;
- 2) организация работы;
- 3) мотивация и вознаграждение;
- 4) контроль;
- 5) оценка и обратная связь.

Участники второй возрастной группы получили такое же задание, в котором только первый пункт формулировался иначе: 1. Опишите поведение одного из ваших подчиненных или сотрудников (в возрасте 33–40 лет и с общим стажем работы не менее 10 лет) в ситуации организационных изменений.

Мотивацией к участию в исследовании стала ориентация на получение информации, позволяющей профессионалам повысить эффективность их управленческого труда. Для того чтобы показать практическую ценность данного исследования, необходимо, во-первых, приводить данные из предыдущих исследований с обсуждением путей их использования в управленческой практике и, во-вторых, показывать и обсуждать типовые проблемы взаимодействия и взаимоотношений профессионалов разных поколений в организации.

Контент-анализ — метод качественно-количественного анализа содержания документов с целью выявления или измерения различных фактов и тенденций, отраженных в этих документах. В нашем исследовании контент-анализ используется как основной метод, так как он позволяет изучать документы (тексты) в их социальном контексте. К достоинствам контент-анализа можно отнести то, что в текстах содержится более детальная и менее произвольная, а следовательно, более присущая субъекту информация, чем в устной речи [1].

Несмотря на то, что контент-анализ — это весьма продуктивный метод для исследования качественных данных в такой слабоструктурированной области, как взаимодействие профессионалов, исследований с использованием контент-анализа не так уж много. Одна из причин заключается в том, что проведение контент-анализа — более трудоемкая и затратная по времени процедура, чем использование опросников. Тем более что в настоящее время распространены практики заполнения опросников в режиме онлайн, что существенно упрощает процедуру обработки результатов. Второй причиной, по-видимому, является ненадежность контент-анализа — возможность произвольного толкования получаемых контент-единиц [7, 10].

Наше исследование направлено на то, чтобы на основе контент-анализа оценочных суждений выявить такие ориентации в профессиональной деятельности, которые выступают субъективными детерминантами, обуславливающими эффективность взаимодействия профессионалов разных поколений.

В качестве основной методологии контент-анализа мы использовали подход, предложенный F. Henri [4, 6]. Контент-анализ — это сложившееся определение различных версий текстуального анализа, он предполагает сравнение, противопоставление и категоризацию набора данных; контент-анализ может также включать как количественную оценку данных, так и их интерпретацию [8]. В разработке и практическом применении контент-анализа выделяют несколько стадий:

- 1) определение переменных;
- 2) определение письменных единиц контент-анализа;
- 3) кодирование;
- 4) обработка данных.

Определение переменных. Данная процедура предполагает две части: концептуализацию переменных и определение их категорий.

После того как сформулированы тема, задачи и гипотезы исследования, определяются категории анализа — наиболее общие, ключевые понятия, соответствующие исследовательским задачам.

Концептуализация категорий предполагает точное определение предметов, вещей или событий, которое позволит нам получить ответ на поставленный в исследовании вопрос. Оценочные суждения, выступающие объектом данного исследования, должны быть идентифицированы нами как оценочные суждения относительно ориентаций профессионала другого поколения в своей профессиональной деятельности.

В ходе теоретического анализа за основу ориентаций в профессиональной деятельности нами взята модель «требования — ресурсы» [5]. Однако вместо заложенных в этой модели таких переменных, как «требования к работнику — ресурсы работника», отражающих организационные факторы, нами были определены две переменные, отражающие ориентации самого работника: 1) во что он вкладывает ресурсы; 2) как он формулирует требования к своей работе.

Для определения категорий мы разделили каждую из наших переменных на амбивалентной основе: 1) в зависимости от того, во что работник вкладывает ресурсы, выделяется ориентация на процесс или ориентация на результат; 2) в зависимости от того, как им формулируются требования к работе, выделяется ориентация на измеримые показатели или ориентация на собственный опыт.

Для проведения процедуры сопоставления оценочных суждений относительно ориентаций в профессиональной деятельности профессионалов разных поколений нами определены три переменные:

- 1) сходство;
- 2) различие, которое испытываемым оценивается в пользу профессионала другого поколения;

3) различие, которое испытываемым оценивается негативно, как недостаток ориентации в профессиональной деятельности представителя другого поколения.

Выбор таких переменных обусловлен тем, что благодаря заданной инструкции оценочные суждения несут в себе достаточно информации для того, чтобы

сделать надежное заключение относительно сходства и различия, а также негативного или позитивного отношения участника исследования к фиксируемому им различию.

Из вариантов переменных — номинальные (не имеющие внутреннего порядка расположения) или ординарные (имеющие свой внутренний порядок, ранги или последовательность) — мы остановились на номинальных, поэтому мы не будем определять ранги установленных нами пар переменных.

Логическая проверка выбранных нами двух пар переменных (а именно «процесс — результат» и «внешний стандарт — внутренний опыт») на наличие возможных альтернатив или каких-либо еще дополнительных расширений подтвердила, что в контексте нашего исследования данные пары переменных действительно могут считаться взаимоисключающими друг друга и всеохватывающими (или исчерпывающими) при двух следующих допущениях [3].

Допущение первое: переменные «ориентация на процесс — ориентация на результат» охватывают непосредственно деятельность и не включают ее предпосылки, например, поведение, отношение и пр. Ориентация на процесс и ориентация на результат определяются тем, во что вкладывает (или на что стремится потратить) субъект деятельности имеющиеся в его распоряжении организационные и личностные ресурсы.

Допущение второе: ориентация на организационно-профессиональные стандарты включает в себя в том числе и ориентацию на демонстрируемые образцы деятельности, которые усваиваются, как правило, в результате наставничества или рабочих инструктажей. Ориентация на организационно-профессиональные стандарты или собственный профессиональный опыт определяется степенью измеримости выбранных субъектом критериев и показателей для контроля своей деятельности, иначе говоря, тем, какие требования к работе служат ему ориентиром — организационные и профессиональные стандарты (формализованные и измеримые) или субъективные предпочтения, выработанные в результате профессионального опыта (слабо измеримые или неизмеримые).

Определение письменных единиц контент-анализа. Единица контент-анализа — это такая часть анализируемого текста, которую исследователь вправе отнести к той или иной выделенной им категории. В целом к письменным единицам могут быть отнесены 6 видов: слово, смысл слова, предложение, параграф, тема (или предмет), текст в целом [9]. В нашем исследовании письменной единицей контент-анализа выступает тема, под которой мы понимаем оценочное суждение, содержащее прямое утверждение об определенном предмете, границы темы определяются однозначностью идеи. Тема может обозначаться либо фрагментом предложения, либо целым предложением.

Кодирование. Проведение контент-анализа может быть более эффективным, если в ходе соответствующей процедуры будет использована процедура кодирования для обеспечения удобства и однозначности дальнейших подсчетов. Процесс кодирования состоит из маркирования текста с помощью коротких буквенно-цифровых кодов. Они продуцируют категорийные вариации, представляющие оригинальное содержание. Анализ осуществляется с помощью ста-

тистических методов. В нашей работе мы использовали следующую систему кодирования:

ТС — требования к работе определяются исходя из субъективных критериев, основанных на опыте;

ТО — требования к работе определяются исходя из организационных и профессиональных стандартов;

РП — ресурсы направляются на обеспечение процесса;

РР — ресурсы направляются на обеспечение результата;

сх — сходство;

пз — различие оценивается позитивно;

нг — различие оценивается негативно.

В таблицу сбора эмпирических данных вводятся следующие обозначения: *A* — ТСсх; *B* — ТСпз; *C* — ТСнг; *D* — ТОсх; *E* — ТОпз; *F* — ТОнг; *G* — РПсх; *H* — РПпз; *I* — РПнг; *J* — РРсх; *K* — РРпз; *L* — РРнг.

Обработка эмпирических данных. На этой стадии сопоставляются представленность единиц контент-анализа или их частота (часто или редко встречаются), интенсивность (слабые, неопределенные, умеренные или сильные связи), идентификация пространства (где именно, например, в какой части газеты, размещается текст: в конце, в начале и пр.) и время появления информации (утро или вечер, прайм-тайм или нет и пр.). Представленность позволяет выявить сам факт наличия оцениваемых единиц контент-анализа в исследуемом материале. В данном исследовании производится подсчет частоты встречаемости альтернативных ориентаций в каждой установленной паре.

Возможные ошибки, ограничения и пути их предупреждения. Первая ошибка может быть вызвана неясностью анализируемого текста. Это ограничение в нашем случае снимается, поскольку мы избрали противоположные друг другу, легко разводимые конструкты: процесс — результат, стандарт — опыт.

Другая ошибка может быть вызвана таким ограничением, как возможная двусмысленность в оценке единицы контент-анализа. Однако чаще всего такое ограничение появляется там, где необходимо проводить ранжирование по типу «реж — чаще». В нашем случае мы не ставили перед собой задачу ранжирования.

Надежность кодирования в конечном счете обеспечивается согласованностью процедуры кодирования между всеми исследователями, возможностью равного доступа ко всем документам и повторной проверки в случае необходимости.

1. *Манаев О. Т.* Контент-анализ: описание метода [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/lib/kontent.htm> (дата обращения: 05.11.2012).

2. *Самоукина Н. В.* Теория поколений и управление персоналом в условиях кризиса // Мотивация и оплата труда. 2009. № 2. С. 94–101.

3. *Cooper H., Hedges, L. V.* (eds.) The handbook of research synthesis. N. Y., 1994. 573 p.

4. *Delfico J. F., Crowley B. P.* Content-analysis: A methodology for structuring and analyzing written materials / United States General Accounting Office. Program evolution and methodology division. Sept., 1996. 75 p.

5. *Demerouti E., Bakker A. B.* The Job Demands — Resources model: Challenges for future research // *South African Journal of Industrial Psychology*. 2011. Vol. 37. P. 1–9.
6. *Henri F.* Computer conferencing and content analysis // *Collaborative learning through computer conferencing: The Najaden papers* / A. R. Kaye (eds.). N. Y., 1992. P. 115–136.
7. *Hara N., Bonk C. J., Angeli C.* Content analysis of online discussion in an applied educational psychology 11–40 // *CRLT Technical Report*. 1998. 20 Nov. № 2.
8. *Schwandt T. A.* *Qualitative inquiry: A dictionary of terms*. Thousand Oaks, CA, 1997.
9. *Weber R. P.* *Basic content analysis*. 2nd ed. Newbury Park, Calif, 1990.
10. *Yagelski R. P., Grabill J. T.* Computer-mediated communication in the undergraduate writing classroom: A study of the relationship of online discourse and classroom discourse in two writing classes // *Computers and Composition*. 1998. Vol. 15. P. 11–40(30).

Статья поступила в редакцию 5.12.2012 г.