

2. МОДЕЛЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ПЕД диагностика
ПЕД диагностика

С методологической точки зрения диагностика в любой сфере — в социологии и психологии, медицине и технике — определяется как установление взаимосвязи между определёнными состояниями системы (отклонениями от нормы и их причинами) и тем множеством признаков (симптомов), которые им соответствуют. Другими словами, диагностика понимается как распознавание чего-либо (например, болезни в медицине, неисправности в работе технического устройства и т.д.). Различия же затрагивают в первую очередь *объект* диагностики (машины и механизмы, организмы, личность, протекающий процесс и др.), *цели* диагностики (постановка диагноза заболевания, выявление дефектов в машине, определение индивидуальных особенностей диагностируемого объекта и т.д.) и *способы* (средства) диагностики, что является отражением предметной специфики конкретной науки и особенностями практической сферы использования диагностических средств. Кроме того, для решения одних и тех же задач могут использоваться различные методологические и концептуальные схемы, а также методические приёмы. Однако несмотря на указанные отличия, можно выделить общие моменты в определении диагностики в различных научных дисциплинах. Диагностика обычно понимается как: 1) процесс получения информации о состоянии объекта, выявления типа патологии (диагноз); 2) средство осуществления этого процесса (совокупность методов и средств деятельности по оценке состояния объекта); 3) специальное направление деятельности (то есть научная дисциплина). В.В. Щербина ключевым считает второе определение, трактующее диагностику как специфическое средство деятельности, так как два других выступают по отношению к нему как производные.

Организационная диагностика рассматривается некоторыми авторами как разновидность социальной диагностики¹. Под социальной (социологической) диагностикой понимают деятельность по описанию состояния объекта (социальной системы) с целью выявления проблем (противоречий) его функционирования, а также определения породивших их причин и факторов².

В литературе часто используется словосочетание «социально-психологическая диагностика», обычно с добавлением вида

1

Пригожин А.И.
Современная социология организаций. М.: Интерпракс, 1995.

2

Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий. /Под ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семёнова. Л.: Лениздат, 1987;
Самыгин С.И., Столяренко Л.Д.
Менеджмент персонала. Ростов н/Д: Феникс, 1997.

3

Методики социально-психологической диагностики личности и группы: Сб. науч. трудов. М.: Институт психологии АН СССР, 1990;

Мургулец Л.В.

Социально-психологическая диагностика личности: Учеб. пособие. Л.: Изд-во ЛГУ, 1988.

4

Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий. /Под ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семёнова. Л.: Лениздат, 1987.

5

Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М.: Дело, 2000.

6

Методики социально-психологической диагностики личности и группы: Сб. науч. трудов. М.: Институт психологии АН СССР, 1990;

Липатов А.С.

Социально-психологическая диагностика организационной культуры. Канд. дис. М., 1999;

объекта (личность, группа, организация)³. Некоторые авторы социально-психологическую диагностику рассматривают как теорию и практику выявления социально-психологических характеристик групп⁴.

Можно утверждать, что целью социально-психологической диагностики также является постановка диагноза, получение некоторого интегративного представления об изучаемом объекте⁵.

Если обобщить взгляды по этому вопросу, существующие в литературе⁶, можно в самом общем виде определить социально-психологическую диагностику как оценку социально-психологических процессов, состояний и свойств личности и группы с помощью специальных диагностических процедур, методик и программ.

Как отмечает голландский учёный Я. Лаак, при описании социальной среды часто используется метафора «климат»⁷. В организационной психологии эта метафора используется при описании фирм или организаций. Таким образом, можно говорить об особой разновидности диагностики организаций — социально-психологической. А.С. Липатов в своей кандидатской диссертации отмечает, что «впервые эту разновидность диагностики организации в отечественной литературе описала И.Г. Коку-

рина: «Важной особенностью социально-психологической диагностики организаций (СПДО) является то, что в качестве своих показателей она использует не объективные критерии типа текучесть кадров, дисциплина, ритмичность, производительность труда и т.д., а обращена к сфере чисто субъективных показателей, отражающих трудовую мотивацию, уровень удовлетворённости трудом, структуру сложившихся представлений человека о своей работе, о людях, с которыми он работает, об организации в целом»⁸.

Таким образом, под социально-психологическим диагнозом можно понимать определение социально-психологического состояния изучаемой организации. Он может рассматриваться также как часть организационной диагностики и использоваться в процессе решения психологических проблем организации для определения причин их возникновения (описания состояния изучаемого объекта) и разработки системы рекомендаций, необходимых для воздействия с целью изменения изучаемого объекта⁹.

Понимание организации как сложной системы подразумевает, что социально-психологическая диагностика организации должна быть системной и включать изучение не

только её организационной структуры, процедур планирования и контроля, окружающей среды, но и характеристик социально-психологического климата, — потребности, установки, мотивы, ожидания, ценностные ориентации, моральные нормы и интересы коллектива, группы и отдельных работников, а также взаимосвязи и взаимоотношения внутри коллектива и между его отдельными членами.

На основе анализа литературы можно сказать, что диагностика как исследовательская деятельность включает, во-первых, концептуальную модель объекта диагностики (интегральную или аспектно ориентированную); во-вторых, диагностические техники (интервью, опросы, наблюдения и т.д.); в-третьих, сам диагностический процесс.

Концептуальная модель направляет исследовательскую активность в определённом направлении и содержит различные компоненты объекта, существенные для диагностики, а также их взаимосвязи. Для использования концептуальной модели она должна быть операционализирована в эмпирические индикаторы, т.е. измерения, которые необходимы для диагностики состояния объекта и для интерпретации данных. Индикаторы должны быть измеряемы с помощью

различных техник сбора информации (готовых или специально разработанных). Все вместе — компоненты, взаимосвязи между ними, индикаторы и методики — составляют диагностическую модель¹⁰.

Аналитический обзор различных направлений в разработке специфических показателей оценки эффективности работы школы указывает на тот факт, что существует ряд веских теоретических аргументов и эмпирических доказательств в пользу того, что наиболее валидным и надёжным способом диагностики внешней и внутренней эффективности работы учебного заведения является количественное измерение социально-психологического климата школы и социальной атмосферы его окружения¹¹.

Таким образом, для оценки эффективности деятельности школы необходима диагностика социально-психологического климата организации, а, следовательно, необходимы два вида информации: 1) информация о природе социально-психологического климата (другими словами, концептуальная модель социально-психологического климата) и 2) информация о его состоянии. Концептуальная модель должна содержать измерения, необходимые для проведения диагностики состояния соци-

Мургулец Л.В. Социально-психологическая диагностика личности: Учеб. пособие. Л.: Изд-во ЛГУ, 1988.

7

Лаак Я. Психодиагностика: проблемы содержания и методов. М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996.

8

Линатов А.С. Социально-психологическая диагностика организационной культуры. Канд. дис. М., 1999. С. 91–92.

9

Линатов С.А. Методы социально-психологической диагностики организаций // Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьёвой. М.: Наука, 1994. С. 171–182.

10

Там же. С. 76.

*Янковская Н.А.,
Аминов Н.А.*

О критериях оценки
эффективности разви-
тия школы // Психоло-
гическая наука и об-
разование. 1998.

№ 3–4;

Янковская Н.А.

Экспертная система
проективных ожида-
ний // Педагог. Наука,
технология, практи-
ка. 1998. № 1(4);

Янковская Н.А.

Экспертная система
проективных ожида-
ний развития школы.
Сообщение 1 // Пси-
хологическая наука и
образова-
ние. 1998. № 2;

Янковская Н.А.

Экспертная система
проективных ожида-
ний развития школы.
Сообщение 2 // Пси-
хологическая наука и
образова-
ние. 1999. № 1.

Липатов А.С.

Социально-психоло-
гическая диагностика
организационной
культуры. Канд. дис.
М., 1999. С. 73.

ально-психологического кли-
мата организации.

Поскольку социально-пси-
хологический климат как инте-
гральное состояние группы
включает целый комплекс раз-
личных характеристик, его не-
возможно измерить по какому-
либо одному показателю. Вы-
членив основные составляю-
щие социально-психологичес-
кого климата организации, мы
можем составить представле-
ние о его отдельных элементах.

Рассматривая в данной ра-
боте социально-психологичес-
кий климат как разновидность
группового образа, выделим
его специфические характери-
стики.

При исследовании уровня
социально-психологического
климата в качестве его основ-
ной измеряемой характери-
стики может быть выбран пока-
затель сплочённости, один из ас-
пектов которого предполагает
изучение ценностных ориента-
ции и диспозиций членов кол-
лектива, их установок, ожида-
ний, особенностей социальной
перцепции.

В данном случае сплочён-
ность рассматривается как сте-
пень совпадения (согласован-
ность, сходство) представле-
ний, ориентаций, позиций и
мнений членов группы по от-
ношению к объектам (явлени-
ям, лицам, событиям и ценнос-
тям), наиболее значительным
для групповой жизнедеятель-

ности. Существенной формой
проявления сплочённости в
данном случае может высту-
пать предметно-ценностное
единство коллектива. Сплочён-
ность обнаруживается в
близости ценностных пред-
ставлений членов рабочей
группы о предмете (цели) сов-
местной деятельности, в един-
стве практического воплоще-
ния этих представлений в кон-
кретных условиях деятельнос-
ти. Ценностное единство ро-
ждается общественно детер-
минированной деятельностью
как феномен интеграции кол-
лектива на высшем уровне.

По мнению С.А. Липатова,
ценности «являются централь-
ным элементом, определяю-
щим специфику всех осталь-
ных моментов, которые касают-
ся «человеческого аспекта» ор-
ганизации: индивидуальных и
групповых интересов, межлич-
ностных и межгрупповых от-
ношений, мотивации и т.п.»¹²

В динамическом плане эта
разновидность социально-ког-
нитивных процессов отличает-
ся сравнительно большой ус-
тойчивостью и ригидностью.
Процесс формирования груп-
повых представлений по срав-
нению с формированием инди-
видуальных суждений является
более длительным и значитель-
но менее гибким. Но сформиро-
вавшиеся групповые представ-
ления становятся более устой-
чивыми и менее подверженны-

ми влиянию извне, чем индивидуальные.

Таким образом, сплочённый коллектив, а следовательно, и благоприятный социально-психологический климат невозможны в том случае, когда нет единства ценностных представлений членов рабочей группы о предмете (цели) совместной деятельности, сходства ожиданий и установок его членов.

Рассмотрим ценностные установки и ориентации как показатель уровня социально-психологического климата коллектива. Ценности, как и многие другие индивидуальные характеристики, приобретаются посредством обучения. Им обучают в школах, религиозных заведениях, их воспитывают в детях родители, они укрепляются в других социальных контактах и даже через средства развлечения и досуга.

Каждая организация сознательно или неосознанно устанавливает свою собственную систему ценностей. В итоге во многих организациях формируются личности, отражающие окрашенные индивидуальностью способы ведения бизнеса или конкретных дел.

Организационные ценности — это «набор ориентиров в том, что такое хорошо и что такое плохо»¹³, который предполагает ранжирование по важности, правильности и

значимости целей, предпочтений и приоритетов организации. По мнению большинства исследователей¹⁴ организационно-культурные ценности включают представление о миссии (главная задача организации, её предназначение) и возможностях развития организации.

Условно организационные ценности могут быть разделены на консервативные и либеральные. Критерием для подобной дифференциации являются такие присущие менеджменту организации свойства, как различное отношение к новому и старому, готовность к риску, степень доверия при делегировании полномочий, специфика внутрифирменных коммуникаций и ряд других качеств, которые будут показывать, следует ли организация старым предписаниям и традиционным установкам, или же, напротив, открыта всем экспериментам и стремится к новым технологиям и новым управленческим моделям.

Другая классификация организационных ценностей предложена Ф.М. Бородкиным и Н.М. Коряк¹⁵. Они выделили четыре крупных класса организационных ценностей:

- инструментальность (дисциплина, порядок, стабильность, возможность эффективного управления, профессио-

13

*Виханский О.С.,
Наумов А.И.*

Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. М.: Изд-во МГУ, 1995. С. 330.

14

*Бородкин Ф.М.,
Коряк Н.М.*

Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989;
*Виханский О.С.,
Наумов А.И.*
Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. М.: Изд-во МГУ, 1995;
Рюттингер Р.
Культура предпринимательства. М.: ЭКОМ, 1992.

15

*Бородкин Ф.М.,
Коряк Н.М.*

Внимание: конфликт! Новосибирск: Наука, 1989.

нализм, рациональная организация; делегирование полномочий и ответственности; контроль над информацией и т.п.);

- субъектность (инициативность, участие в управлении, удовлетворение человеческих потребностей и интересов, самостоятельность в принятии решений; творчество и т.п.);
- гуманность («очеловечивание» всех организационных отношений и технологий; партнёрство, лояльность руководства и т.п.);
- экономическая эффективность организации и её подразделений (результативность, быстрое принятие решений).

Итак, члены организации, разделяя основные предположения, ценности и нормы, создают своё физическое окружение, вырабатывают язык общения, совершают адекватно воспринимаемые другими действия и проявляют понимаемые всеми чувства и эмоции. Другими словами, у членов данного коллектива формируется глубинная общность мышления и чувств, восприятия и оценок. Всё это помогает работникам воспринимать и интерпретировать процессы, происходящие в организации, т.е. придать своё значение событиям и действиям в ней и сделать осмысленным своё рабочее окружение. Следовательно, можно утверждать, что у членов организации складывается некий

«образ», который можно представить как совокупность их представлений о тех процессах, которые протекают в организации. Совокупность этих представлений и составляет, таким образом, основное социально-психологическое содержание организации.

В литературе встречается также понятие ценностно-ориентационного единства — единства установок и ценностных ориентаций членов коллектива. Это — сближение оценок и позиций в вопросах, значимых для жизни коллектива в пространственной и деловой сферах, в подходе к целям и задачам деятельности. К достижению ценностно-ориентационного единства группа приходит в результате активной совместной деятельности, а проявляется единство, в частности, в факторах опосредования индивидуальной деятельности педагогов ценностным содержанием предмета их совместной деятельности — учащихся.

Совместная работа в хорошем учебно-воспитательном коллективе предполагает, что взаимоотношения, возникающие в педагогическом процессе, опосредованы целями, организацией и ценностями учебно-воспитательной деятельности¹⁶.

Социальные ожидания (экспектации) — подразумеваемые требования, предъявляемые

окружающими индивиду по отношению к его действиям, мыслям и чувствам, необходимым или уместным в той или иной ситуации; социальные ожидания выступают как неформальные санкции, упорядочивающие взаимодействия людей относительно неписаных правил, межличностных ролей и принятых норм и способов общения¹⁷.

Ожидания можно рассматривать как оценку данной личностью вероятности определённого события. Большинство людей ожидают, например, что окончание колледжа позволит им получить лучшую работу и что, если работать с отдачей, можно продвинуться по службе.

Исходя из всего вышесказанного, социально-психологический климат рассматривается нами как система коллективных представлений о нормах, ценностях, ожиданиях, способах поведения, принимаемых и разделяемых членами организации. Предметом диагностики, таким образом, является не только общий уровень социально-психологического климата коллектива, но и уровень сплочённости коллектива, который проявляется в степени принятия заявляемых (администрацией) ценностей компании, а также степень единства ожиданий начальства и подчинённых относительно даль-

нейшего развития профессиональной карьеры выпускников. Таким образом, можно предположить, что чем благоприятнее социально-психологический климат коллектива (т.е. выше сплочённость, выше степень единства ценностей и преподавательских ожиданий), тем выше эффективность образовательного учреждения (т.е. выше успеваемость учеников, выше степень удовлетворённости профессией и работой у преподавателей)¹⁸.

Для повышения объективности результатов диагностики и выявления взаимосвязи уровня социально-психологического климата с эффективностью школы на статистически значимом уровне, дополнительно вводятся традиционные параметрические критерии, используемые для оценки эффективности школы. Такими критериями выступают успеваемость учеников, а также уровень удовлетворённости преподавателей своей профессией и работой.

Понятие эффективности, хотя и очень часто используется, но оно одно из наименее разработанных в теории управления. Не существует общей теории эффективности, и все попытки создать её пока не привели к желаемому результату¹⁹.

По мнению М.М. Поташника и его коллег²⁰, оценить

17

Социологический словарь /Отв. ред. Г.П. Давидюк. Минск: Университетское, 1991. С. 74.

18

Янковская Н.А.
Методическое руководство по измерению ожиданий изменения социально-психологического климата образовательного учреждения: Метод. пособие. М.: АНО Центр «Развивающее образование», 1999;
Янковская Н.А.
Методическое руководство по измерению социально-психологического климата образовательных учреждений [Текст]: Метод. пособие / Н.А. Янковская, Н.А. Аминов; Московский комитет образования, Моск. гос. психол.-пед. ин-т. М.: АНО Центр «Развивающее образование», 1999.

19

Управление развитием школы /Под ред. М.М. Поташника, В.С. Лазарева. М.: Новая школа, 1995. С. 83.

20

Управление развитием школы /Под ред. М.М. Поташника, В.С. Лазарева. М.: Новая школа, 1995.

эффективность школы — значит сделать вывод о том, в какой мере школа использует объективно существующие возможности для повышения качества образования.

В разных сферах деятельности используются свои частные показатели эффективности. Но в образовании, как было описано выше, даже таких показателей сегодня нет, из-за чего количественную оценку эффективности образования можно дать, опираясь на критерии эффективности, предложенные Гибсоном:

- **Производительность** — способность организации производить требуемое количество и качество продукта. Измеряется «прибылью», «продажами», «долей на рынке», «количеством выпущенных студентов», «количеством вылеченных пациентов», «количеством прошедших документов» и т. п.
- **Продуктивность** — отношение «выхода» организации к её «входу». Измеряется: «процентом или объёмом возврата капитала и имущества», «единицами затрат», «отходами и потерями», «простоями», «пациенто-затратами» и т. п.
- **Удовлетворённость** — этот критерий является результатом рассмотрения организации как социальной системы с точки зрения тех выгод и благ, которые получает участник; «удовлетворённость» — это об-

щее название критерия, включающего в себя информацию: об аттитюдях, текущих кадров, абсентизме, опозданиях, жалобах и т. п.

- **Адаптивность** — это степень, в которой организация может отвечать и на самом деле отвечает внешним и внутренним изменениям. Для измерения адаптивности составляются сложные вопросники.

- **Развитие:** организация должна «вкладывать в себя», самосовершенствоваться. Цель развития — увеличить способность к выживанию на долгий период. «Развитие» определяется количеством и качеством программ тренинга для менеджеров, другого персонала и т. п.

Из пяти предложенных показателей мы выделили два наиболее значимых — показатель продуктивности и показатель удовлетворённости (работой)²¹.

Продуктивность нередко рассматривают как показатель эффективности управления. Хотя продуктивность деятельности и эффективность управления, безусловно, тесно связаны, но это не одно и то же. Высокая продуктивность деятельности не всегда говорит о высоком качестве управления ею. Например, если школа имеет прекрасную материальную базу, может платить благодаря спонсорам более высокую, чем в других школах, заработную плату учителям, то она может

обеспечивать и более высокое качество образования, чем рядовая школа, лишённая этих благ²².

Продуктивность, как уже отмечалось выше, — это характеристика деятельности, показывающая соотношение между полезностью полученных за какой-то период времени результатов и связанными с этим затратами. Таким образом, продуктивность можно использовать как показатель эффективности обучения в образовательном учреждении. Следовательно, показателем продуктивности школы в данном случае будет являться успеваемость учеников.

Удовлетворённость в данном случае рассматривается как эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям её протекания.

Удовлетворённость трудом — эмоционально окрашенное состояние, в котором выражается соответствие между теми требованиями, которые человек предъявляет к своей работе, и её объективными характеристиками. Выделяют общую и частную удовлетворённость трудом. Общая удовлетворённость характеризуется удовлетворённостью работой в целом, а частная — степенью удовлетворённости конкретными аспектами работы, например, заработной платой²³.

Исследование формирования удовлетворённости трудом, его динамики — одна из значимых проблем социальной психологии и психологии труда, где удовлетворённость рассматривается в качестве важного показателя социально-психологического климата и эффективности деятельности.

Удовлетворённость трудом — это оценочный элемент отношения к труду, она связана с внутренним состоянием работника в процессе выполняемой работы и с его субъективной оценкой собственной трудовой деятельности. Удовлетворённость трудом складывается из следующих компонентов:

- удовлетворённость базовыми условиями труда (уровень и система заработной платы, санитарно-гигиенические условия труда, качество и уровень организации работ и т.п.);
- удовлетворённость содержательными условиями труда (важность и содержательность работы, престижность работы как фактор повышения личного статуса, отношения в рабочей группе как возможность удовлетворения социальных потребностей, возможность использования своих умений и навыков, степень контроля над трудовым процессом и т.п.).

Как показывают исследования трудовой деятельности, удовлетворённость трудом —

— 22 —

Управление развитием школы /Под ред. М.М. Поташника, В.С. Лазарева. М.: Новая школа, 1995. С. 184.

— 23 —

Социологический словарь /Отв. ред. Г.П. Давидюк. Минск: Университетское, 1991. С. 213.

важнейший, но неоднозначный фактор повышения производительности и эффективности труда. Снижение удовлетворённости собственным трудом отрицательно влияет на эффективность работника, приводя к текучести кадров, ухудшению трудовой и производственной дисциплины, прогулам и невыходам на работу, небрежному отношению к имуществу компании вплоть до прямого воровства и т.д.

С другой стороны, у полностью удовлетворённого работника отсутствует стремление

к совершенствованию (профессиональному и личностному), снижается напряжённость мотивационной энергии, ухудшается заинтересованность в результативности собственного труда.

Таким образом, удовлетворённость трудом у работников должна быть не максимальной, а оптимальной. Для целей повышения эффективности труда определённый уровень неудовлетворённости у работников (особенно в области содержания работы) должен присутствовать.