

15
Р-244

На правах рукописи

Рассказова Алла Львовна



**ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНУТРИГРУППОВЫХ КОМУНИКАЦИЙ
ПРИ РЕШЕНИИ ЗАДАЧ РАЗЛИЧНОЙ СЛОЖНОСТИ**

Специальность 19.00.05 – социальная психология

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук

Москва - 2006

У

Работа выполнена на кафедре социальной и политической психологии
Столичного гуманитарного института

09-07265

Научный руководитель:

доктор психологических наук, профессор

Агапов Валерий Сергеевич

Официальные оппоненты:

доктор психологических наук, профессор

Анисимов Олег Сергеевич

кандидат психологических наук, доцент

Милославская Ирина Юрьевна

Ведущая организация: Российский университет дружбы народов

Защита состоится 13 апреля 2006 года в _____ часов на заседании диссертационного совета Д - 502.006.13 по психологическим и педагогическим наукам в Российской академии государственной службы при Президенте РФ по адресу: 119606, Москва, проспект Вернадского, 84, корпус 1, аудитория 3350

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке РАГС

Автореферат разослан 11 марта 2006 года

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность проблемы исследования. Совместная деятельность людей предполагает контакты между ними и обмен необходимой информацией. На этой основе люди, объединенные в организацию, могут достичь своих целей. Любая организация, в том числе и на уровне малой группы, обязательно должна иметь соответствующую систему коммуникаций, которая обеспечивала бы свободный обмен информацией между ее членами. Для эффективного функционирования группы ее члены должны уметь легко и эффективно общаться. Можно сказать, что «коммуникация лежит в основе группового процесса», поэтому первые исследователи в области коммуникации пробовали выстроить структуру внутригруппового взаимодействия таким образом, чтобы обеспечить возможность свободного и беспрепятственного течения идей, мыслей, знаний в процессе группового функционирования, а также занимались проблемами эффективности решения групповых задач в условиях различных сетей коммуникаций.

Парадокс разрабатываемой проблемы состоит в том, что при большой значимости этого вопроса в публикациях, посвященных данной тематике, отсутствует единство взглядов на проблему эффективности внутригрупповых коммуникаций и недостаточная разработанность этого вопроса.

Необходимость обращения к внутригрупповым коммуникациям обусловлена несколькими причинами.

Во-первых, в существующих исследованиях рассматривается влияние коммуникативных сетей на эффективность групповой деятельности в условиях работы лабораторных групп, что затрудняет процесс переноса данных исследования на реальные группы. Коммуникативные сети реальных групп определяются системой устойчивых межличностных отношений между ее членами, а эффективность внутригрупповых коммуникаций, т.е. возможность «переструктуризации» существующих сетей в процессе решения групповых задач опосредуется многочисленными социально-психологическими факторами.

Во-вторых, исследования коммуникативных сетей рассматриваются только в рамках решения групповых задач, т.е. определяются степенью соответствия структуры внутригруппового взаимодействия структуре поставленной задачи. Исследователи отмечают, что модели коммуникативных сетей в определенной степени детерминируют групповую эффективность. Открытым остается вопрос, в какой мере групповые сети детерминируют групповую эффективность, является ли

развитие организационной структуры ключевым фактором групповой эффективности или лишь незначительным моментом, влияющим на деятельность группы.

В-третьих, возможность проследить схемы внутригруппового взаимодействия дает возможность исследователю лучше понимать происходящие в группе процессы, делать выводы о продуктивности коммуникативных связей, о влиянии на групповую эффективность фиксированных структур взаимодействия, прилагать усилия для «переструктуризации» существующих коммуникативных структур, тормозящих групповое развитие.

В этой связи исследование особенностей коммуникации при решении различных задач становится актуальным, поскольку позволяет изучить специфику коммуникативных связей в реальных группах, ее влияние на эффективность решения этих задач и в целом на весь процесс группового функционирования.

Состояние научной разработанности проблемы исследования

Проблема эффективности внутригрупповых коммуникаций возникла как прикладной аспект организационного планирования. Первые лабораторные исследования были посвящены эффективности работы группы в пределах жестко установленных каналов коммуникаций (А. Бейвелас, Г. Фишер). Исследования эффективности различных коммуникативных сетей в зависимости от типа задач, предъявляемых малой группе, прослежено в работах Г.М. Андреевой, Н.Б. Березанской, Г. Гицкоу, Н.В. Голубевой, М.И. Иванюк, Г. Ливитта, Б.Ф. Ломова, С. Московичи, Р.С. Пемова, М.А. Новикова, В.В. Пурковой, С. Смита, Д. Уокера, К. Фашо, М. Шоу.

Значение типа групповой задачи в детерминации продуктивности групповой деятельности обосновано в трудах Р. Бэрона, В.В. Дружинина, Дж. Дэвиса, Р. Зайонца, В.П. Зигченко, Х. Келли, Н. Керра, Ю. Козелского, Г. Козна, П. Лафлина, Д. Макгрета, Б.Г. Мещеряковой, Н. Миллера, Ч. Морриса, Дж. Стайнера, Дж. Тибо, Т. Томашевского, Л.И. Уманского, Д. Хакмена, М. Хьюстона, В. Штребе.

В исследованиях (И.Б. Бовина, А.Н. Большакова, Е.В. Власова, Е.И. Головаха, М. Дойч, С. Дункан, П.Ф. Ильичев, К. Левин, Б.Ф. Ломов, В.А. Моляко, К. Ойстер, Л. Фестингер, И.Т. Фролов, Е.В. Цуканова, М.Г. Ярошевский) раскрыта роль процесса принятия группового решения как заключительного этапа решения задачи.

Цель исследования – изучить внутригрупповые коммуникации при решении задач различной сложности, а также социально-психологические факторы, обеспечивающие эффективность изучаемого процесса.

Объект исследования – малые учебные группы, вовлеченные в деятельность по решению задач различной сложности.

Предмет исследования – эффективность внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности.

Гипотеза исследования – эффективность внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности детерминирована взаимодействием социально-психологических особенностей малой учебной группы и индивидуальных особенностей ее членов.

Задачи исследования:

- 1) обобщить исследования структуры и типов внутригрупповых коммуникативных сетей;
- 2) систематизировать социально-психологические подходы к исследованию феномена «групповая задача»;
- 3) раскрыть психологические особенности процесса группового решения задач;
- 4) выявить социально-психологические факторы эффективности группового решения задач;
- 5) осуществить эмпирический анализ эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности;
- 6) установить социально-психологические факторы эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности.

Методологическую основу исследования составили научные принципы: системного развития, детерминированности социально-психологических явлений и процессов; методологические положения: субъектно – деятельностного и личностного подходов.

Теоретической основой исследования выступают научные работы, раскрывающие проблемы:

- эффективности совместной деятельности (Г.М. Андреева, А.И. Дощов, А.Л. Журавлев, Б.Ф. Ломов, В.Я. Ляудис, В.И. Максименко, И.И. Обозов, А.В. Петровский, В.В. Рубцов, В.В. Шпалковский, П.Н. Шихирев, Я. Яноушек, М.Г. Ярошенко и др.) и достижения группового результата (В.Л. Данилова, Е.М. Дубовская, Р.Л. Кричевский, В.Н. Мясичев, Р.С. Немов, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, В.А. Чикер и др.);

- теории и практики решения задач (Е.Г. Алексеенкова, О.С. Анисимов, В.Ф. Венда, П.В. Виттенбек, Л.Л. Гурова, В.Л. Данилова, Г.М. Зараковский, В.К. Зарский, А.В. Кариов, Н.М. Лебедева, В.Д. Магазанник, С. Плаус, А.И. Сампиков, И.Н. Семенов, В.Ф. Спиридонов, Т.Ю. Студенова, В.П. Тапаев, Л.В. Темнова, Л.В. Шелестова и др.);

- коммуникации в различных видах групповой деятельности (Т.В. Анисимова, Т.Г. Винокур, Е.В. Власова, Н.В. Голубева, М.И. Иванюк, М.С. Качан, Н.И. Ленская, В.И. Максименко, Г.А. Новайтис, Т.В. Новиков, Б.А. Родионов, С.В. Сарычев, Ю.В. Синягин, Н.Ю. Синягина, В.М. Снетков, А.С. Чернышев и др.).

Методы исследования: теоретический анализ научной литературы по изучаемой проблеме, наблюдение, эксперимент. Применялись методики: экспертной диагностики взаимодействия в малых группах (А.С. Чернышев, С.В. Сарычев); диагностики функционально-ролевых позиций

в малой группе; исследования направленности личности (В. Смейкал, М. Кучер); авторская модификация методики определения типа коммуникативного поведения при решении задач различного типа (Н.В. Голубева, М.И. Иванов); экспресс-тест самооценки лидерства; определения индекса групповой сплоченности Сизюра; диагностики уровня развития малой группы; изучения сплоченности малой группы; диагностики психолого-педагогической характеристики малой учебной группы. Специальную группу методов составили количественные и качественные методы обработки эмпирических данных.

Эмпирическую базу исследования составили: 100 студентов из 7 малых учебных групп Социально-педагогического колледжа Московского городского психолого-педагогического университета.

Исследование проводилось в несколько этапов:

1 этап (2000-2002гг.) имел своей целью изучение методологических основ развития малых групп и внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности.

2 этап (2002-2004гг.) был связан с экспериментальным изучением эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности.

3 этап (2004-2006гг.) посвящен анализу и интерпретации полученных данных, обобщению теоретических положений, что позволило выявить социально-психологические факторы эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности.

Основные научные результаты, полученные лично соискателем, и их научная новизна

1. Обобщены подходы ученых в отношении понятия «коммуникативные сети». Предложен генезис исследования этой проблемы, начавшийся попыткой изучить влияние фиксированных связей на групповой процесс и более поздние, исследующие зависимость типа внутригрупповых коммуникаций от характеристик задач, в условиях возможности «переструктуризации» каналов связи. Представлен единый взгляд на существование двух типов коммуникативных структур (централизованная и децентрализованная). Получила дополнительное подтверждение концепция М.Шоу об эффективности внутригрупповых коммуникаций в случае совпадения организационной структуры и типа предложенных группе задач. Дальнейшее обоснование эффективности внутригрупповых коммуникаций централизованного и децентрализованного типа дополнены «принципами закрепления ролей», феноменом «канального и количественного насыщения», подходом Дж. Стайнера о дискреционном и недискреционном характере задач. Отмечено современное состояние вопроса, характеризующееся отсутствием интереса к обсуждаемой проблеме, хаотичностью исследований, невозможностью переноса данных на реальные малые

группы, поскольку существующие в них каналы взаимодействий отражают отношения, складывающиеся в процессе группового функционирования.

2. Систематизированы социально-психологические подходы к исследованию феномена «групповая задача». Предложены наиболее общие типологии групповых задач, выделены основы для построения классификационных схем (трудность, простота, способы организации совместной деятельности, критерий выполнения задачи, возможность деления на составляющие и др.). Доказательно представлено, что наиболее «оптимальной» типологией групповых задач будет та, которая позволит спрогнозировать групповую эффективность в зависимости от индивидуального вклада каждого члена группы. Для выработки такой классификации наиболее важны следующие параметры групповой задачи: трудность (простота), отсутствие или наличие объективной оценки групповых решений, требования кооперации (степень интегрированности групповых усилий).

3. Раскрыта многоаспектность в трактовке процессов группового решения задач. Доказана необходимость строго размежевывать понятия «процесс группового решения задач» и «процесс принятия группового решения», поскольку, в отличие от группового решения задач, процесс принятия группового решения не предполагает четкого стандарта оценки групповых решений. Обосновывается тот факт, что централизованно-децентрализованное измерение структуры внутригруппового взаимодействия не соответствует централизованно-децентрализованным схемам принятия решений в малой группе. В случае «оценочных, поведенческих и эстетических суждений», а также «задач с риском», для которых не существует четкого критерия правильности выбранного решения, эффективность группового решения зависит от «схемы социального решения», которая отражает наиболее вероятный для данной группы способ принятия коллективного решения. Доказывается солидарность исследователей в определении этапов решения групповой задачи, которая включает в себя информационную подготовку (разработка альтернативных вариантов решения) и собственно процесс принятия группового решения (выбор из нескольких альтернатив).

Обосновывается положение, что группа будет более эффективна, если выработает четкий алгоритм решения проблемы. Выявлены основные векторы направленности в изучении данной проблемы: психологические особенности группового решения задач и соотношение индивидуального и группового решений.

4. Обобщены подходы отечественных и зарубежных авторов к исследованию социально-психологических факторов эффективности группового решения задач. Обосновывается положение, что эффективность группового решения задач детерминирована эффективностью внутригрупповых коммуникаций только в случае задач, имеющих доказуемо правильное решение. Выявлены социально-

психологические факторы, определяющие эффективность группового решения задач различной сложности, как научная основа оптимизации групповой деятельности. Доказательно представлено, что в лабораторных условиях эффективность группового решения задач может зависеть как от индивидуальных характеристик членов группы (способности, уровень мотивации и др.), так и от оптимальных сочетаний социально-психологических характеристик членов группы (соотношение типов коммуникативного поведения, направленностей членов группы, тенденций к дифференциации и объединению и т.д.). В реальных условиях групповой деятельности в качестве факторов, детерминирующих групповую эффективность, должны выступать социально-психологические характеристики малой группы как совокупного субъекта деятельности (психологический климат, сплоченность, уровень развития малой группы).

5. Эмпирически доказано, что наиболее эффективны группы, в которых достигнуто оптимальное сочетание структуры внутригрупповых сетей и типов задач, решаемых в малых группах. Доказательно представлено, что группы высокого уровня эффективности характеризуются также высокими показателями увлеченности, сотрудничества, включенности, инициативности и низкими показателями конфликтности. Разработана специальная методика, моделирующая совместную деятельность в процессе решения групповых задач различной степени сложности и регистрирующая эффективность системы коммуникаций. Проанализированы индивидуальные и групповые социально-психологические факторы, опосредствующие эффективность внутригрупповых коммуникаций.

6. Установлено, что определяющим фактором эффективности внутригрупповых коммуникативных сетей является уровень развития малой учебной группы, что позволяет отнести группы высокого уровня эффективности к категории групп со сложившейся системой деловых отношений. В группах среднего и низкого уровня эффективности повышение успешности деятельности связано с ростом показателя «психологический климат», т.е. повышение успешности деятельности происходит за счет межличностной активности и бесконфликтности в решении задач. Эмпирически подтверждается, что с ростом эффективности снижается уровень пассивности членов группы, возрастает уровень направленности на задачу и взаимоотношения, снижается уровень направленности на себя, растет средний уровень индивидуализма и лидерства в группах.

Практическая значимость исследования состоит в том, что сформулированные положения, выводы и научно-практические рекомендации могут быть использованы в оптимизации изучаемого процесса. Материалы исследования используются в процессе оптимизаций

групповой деятельности студентов Социально-педагогического колледжа Московского городского психолого-педагогического университета.

Апробация и внедрение результатов исследования. Полученные теоретические и экспериментальные данные нашли отражение в учебно-методических пособиях автора. Основные теоретические положения и выводы исследования докладывались на научно-практических конференциях Социально-педагогического колледжа Московского городского психолого-педагогического университета (Москва, 2004), Московского гуманитарного университета (Москва, 2004), Московского гуманитарно-педагогического института (Москва, 2004). Материалы диссертации обсуждались на заседании лаборатории социально-психологических исследований Социально-педагогического колледжа Московского психолого-педагогического университета, кафедре социальной и политической психологии Столичного гуманитарного института и кафедре акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии государственной службы при Президенте РФ.

Достоверность и надежность полученных результатов обусловлена исходными методологическими принципами, репрезентативностью выборки и использованием совокупности апробированных методик, соответствующих целям и задачам исследования; применением методов математической статистики в отработке полученных эмпирических данных.

Основные положения, выносимые на защиту

Коммуникативная структура группы рассматривается как совокупность путей передачи информации, отражая субординированность позиций членов группы в зависимости от расположения последних в системах информационных потоков. На сегодняшний день сохраняется традиционное деление на централизованные и децентрализованные коммуникативные сети. Подобное деление учитывает положение члена группы в структуре внутригруппового взаимодействия, а также их коммуникативные возможности, т.е. степень свободы, с которой члены группы могут получать, обрабатывать и отправлять информацию.

Эффективность внутригрупповых коммуникаций определяется соответствием организационной структуры группы (централизованная или децентрализованная) типу предложенных задач (простая или сложная). Данное положение подтверждается «принципами закрепления ролей», феноменом «канального и количественного насыщения», положением о дискреционном и недискреционном характере решаемых задач.

Необходимость обращения к анализу существующих в группе коммуникативных сетей возникает с тех случаев, когда общение между ее членами становится неэффективным, что говорит о «ригидности» системы

коммуникаций в группе, невозможности ее изменения в соответствии с условиями конкретной задачи.

Наиболее рациональным основанием классификации групповых задач является то, в какой мере их можно расчленить на независимо выполняемые операции и связать индивидуальный вклад каждого участника с групповой производительностью. Для выработки такой классификации необходимо учитывать следующие параметры групповой задачи: трудность (простота), отсутствие или наличие объективной оценки групповых решений, требования кооперации (степень интегрированности индивидуальных усилий).

Подходы к процессу решения групповых задач могут быть сведены к двум позициям: первая позиция строго размежевывает понятия «принятие групповых решений» и «процесс решения групповых задач», указывая на отсутствие четкого стандарта для оценки процесса группового решения. Вторая позиция синонимизирует эти понятия, указывая при этом, что группам часто приходится решать задачи, не имеющие четкого критерия истинности (оценочные, поведенческие, эстетические суждения). Для этого подхода свойственно рассматривать решение групповых задач с точки зрения выбора одной из нескольких альтернатив.

Централизованные и децентрализованные схемы решения групповых задач не соответствуют централизованным или децентрализованным схемам принятия групповых решений. В случае решения задач, не имеющих «правильного ответа», эффективность групповой деятельности определяется «правилом принятия группового решения», которое отражает наиболее приемлемый способ выбора из нескольких альтернативных суждений.

Эффективность группового решения задач определяется эффективностью внутригрупповых коммуникаций только при решении задач, имеющих четкий критерий истинности.

В учебных группах, связанных общностью совместной деятельности, существующие каналы взаимодействий отражают реальные межличностные отношения и определяются социально-психологическими характеристиками малой группы.

Факторами, детерминирующими эффективность внутригрупповых коммуникаций должны выступать социально-психологические характеристики малой группы как совокупного субъекта деятельности.

Ведущим фактором, детерминирующим эффективность внутригрупповых коммуникаций, является уровень развития малой группы. Оптимальные сочетания индивидуальных социально-психологических особенностей членов группы – производные этого фактора.

Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы, сформулированы цель и гипотеза исследования, определены задачи, методы, этапы исследования, показаны научная новизна и практическая значимость работы, сформулированы положения, выносимые на защиту.

В первой главе **«Теоретические предпосылки исследования коммуникативных сетей и группового решения задач»** обобщено современное состояние изучаемой проблемы, структура и типы внутригрупповых коммуникативных сетей; рассмотрены социально-психологические характеристики задач, решаемых в малых группах, а также выявлены психологические особенности процесса группового решения задач.

На основе анализа научной литературы установлено, что исследователи, используя понятие коммуникативных сетей, рассматривают их как совокупность каналов коммуникаций, формальные модели межличностных контактов, систематический паттерн общения в группе.

Первоначальные исследования в области внутригрупповых коммуникаций предполагали движение информации в пределах строго установленных каналов связи, в более поздних исследованиях группа сама структурировала коммуникативную сеть в зависимости от типа предложенных задач. Несмотря на разницу в подходах к исследованию внутригрупповых связей, ученые пришли к оправданному выводу, что лучше функционирует группа, в которой структура коммуникаций соответствует структуре поставленной задачи. Дальнейшие исследования в области функционального распределения обязанностей участников группового взаимодействия подтверждают это положение.

Параметром, детерминирующим качество результатов совместного поиска и решения, являются характеристики решаемой задачи. Следовательно, для анализа многочисленных аспектов групповой активности необходимо выстроить четкую универсальную классификацию групповых задач. В качестве основания для построения типологии групповых задач использовались различные аспекты групповой задачи, универсальные схемы действия, степень кооперативной взаимозависимости членов группы или различные модели совместной индивидуальной деятельности.

Наиболее четким основанием классификации групповых задач является то, в какой мере их можно расчленить на независимо выполняемые операции, т.е. какова степень кооперативной взаимозависимости членов группы. Классификации, построенные по этому принципу, позволяют проследить структуру внутригруппового взаимодействия. Примерами таких классификаций является типология Дж. Тибо и Х. Келли, предполагающая деление всех задач на две

категории: конъюнктивные и дизъюнктивные; типология Р.С. Немова, позволяющая различать два вида задач: делимые и неделимые. Схема Л.И. Уманского предлагает различные модели совместной деятельности. Классификация Дж. Стайнера включает в себя принцип кооперативной взаимозависимости и позволяет связать групповую продуктивность с индивидуальным вкладом каждого участника групповой деятельности.

Представляет интерес классификация групповых задач с точки зрения наличия или отсутствия объективной оценки групповых решений (эстетические, политические, этические, аттитудинальные проблемы). Поскольку здесь не существует объективной основы для оценки, потенциальные групповые решения должны быть оценены при помощи социального согласия.

Классификация М.Шоу, предполагающая деление задач на простые и сложные, подвергается серьезной критике, поскольку не существует четких критериев простоты и сложности задачи. Однако следует помнить, что причина этого «грубого» деления была связана с исследованием коммуникативной структуры группы (совокупность путей передачи информации), где один тип задач предполагал более тесную координацию и кооперацию индивидуальных усилий, второй тип задач не предполагал объединения индивидуальных усилий членов группы. По существующей традиции первый тип задач – простые, второй тип – сложные. В этой связи основная направленность социально-психологических исследований заключалась в том, чтобы, уточнив заданные свойства цели, определить оптимальную структуру взаимодействия, т.е. такую, которая была бы адекватна решаемой задаче. Исследователи пришли к оправданному мнению, что централизованные сети эффективны при решении простых задач, децентрализованные – сложных. Это положение критикуется, но дополнительные исследования в области коммуникативных структур только подтверждают ее. В качестве примера можно привести выводы Дж. Стайнера о дискреционной структуре сложных задач и недискреционной структуре простых задач, а также исследование Г.Глицкоу о функциональном распределении обязанностей участников группового взаимодействия.

В процессе своего функционирования группы сталкиваются с многочисленными проблемными ситуациями и задачами. Если при индивидуальном решении человек все делает сам: получает задание, разрабатывает план его выполнения, то при групповом решении фактор коммуникации играет решающую роль, определяя последовательность, продолжительность процесса решения и в конечном итоге эффективность группового функционирования.

Необходимо строго размежевывать понятие «принятие решений» и «процесс решения групповой задачи». Процесс решения групповой задачи нацелен на получение результата, в отношении которого существует четкий стандарт для оценки правильности сделанного группой решения.

В групповой деятельности люди сталкиваются с задачами и проблемами, имеющими несколько решений (этические, оценочные, нравственные). Групповые решения представляют собой не только поиск возможных альтернатив, но и выбор оптимальной альтернативы. Решение конкретной задачи возможно разными путями и способами, но необходимо выбрать только один, причем наилучший из всех возможных. Поэтому процесс принятия группового решения и качество решения – характеристики, позволяющие судить об уровне развития малой группы, о степени ее социально-психологической зрелости.

Однако должно быть учтено, что централизованно-децентрализованное измерение коммуникативных сетей не соответствует централизованно-децентрализованным схемам принятия групповых решений, поскольку группы, работающие над задачей, имеющей единственно правильное решение, выстраивают схему группового взаимодействия (централизованную или децентрализованную), адекватную решаемой задаче. Группы, работающие над выбором из нескольких альтернативных решений, используют одну из схем принятия группового решения, которая определяется как наиболее вероятное правило того, как группа приходит к согласованному решению. Поэтому совершенно справедливым является утверждение Р.Л. Кричевского и Е.М. Дубовской и том, что модели коммуникации только в определенной мере детерминируют групповую эффективность, в частности в тех случаях, когда речь идет о задачах, имеющих четкий стандарт для оценки группового решения.

Во второй главе **«Факторы эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различной сложности»** обобщены социально-психологические факторы эффективности внутригрупповых коммуникаций, а также отражены результаты эмпирического анализа.

Процесс группового функционирования может рассматриваться «как решение группой стоящих перед ней задач». Следовательно, понятие «эффективность группы» может быть заменено понятием «эффективность группового решения задач». Групповая эффективность может быть определена, если будут четко выделены количественные или качественные критерии правильности найденного решения. Следовательно, эффективность группового решения задач в определенной степени определяется эффективностью внутригрупповых коммуникаций при решении задач, имеющих доказуемо правильное решение.

Проведенное исследование позволило обнаружить следующее. Эффективность внутригрупповых коммуникаций в исследуемых группах определяются следующими факторами: развитием организационной структуры, временем решения, количеством сообщений, количеством ошибочных сообщений. Полученные данные позволили выявить группы с разным уровнем эффективности (высокий – 23 группы; средний – 11, 14, 31, 32; низкий – 21, 24).

Методом наблюдения оценивалась степень удовлетворенности групп. Критериями удовлетворенности служили: увлеченность работой, сотрудничество в решении задач, степень конфликтности, включенность в деятельность, инициативность.

Данные этого исследования не выявили значимых различий в группах среднего (11, 14, 31, 32) и высокого уровня эффективности (23) и существенных различий в группах высокого (23) и низкого уровня эффективности (24). 23 группа характеризовалась высоким уровнем развития таких параметров, как увлеченность, сотрудничество, включенность во взаимодействие, инициативность и низким уровнем конфликтности при решении задач. Группы, относящиеся к среднему уровню эффективности, характеризовались средними и низкими показателями увлеченности, сотрудничества, включенности, инициативности и конфликтности, причем наиболее эффективные в этой категории группы (14, 31) характеризовались наиболее высоким развитием таких характеристик, как увлеченность, сотрудничество, включенность, инициативность и низким уровнем конфликтности, чем наименее эффективные (11, 32). Группы низкого уровня эффективности отличались заниженными показателями увлеченности, сотрудничества, включенности во взаимодействие, инициативности и имели высокую конфликтность.

В результате эмпирического исследования группы, участвующие в эксперименте, относятся к низкому, среднему и высокому уровням развития, поскольку для всех групп получены коэффициенты групповой сплоченности, колеблющиеся в пределах от 0,27 до 0,46, причем группа высокого уровня эффективности имеет наивысший индекс групповой сплоченности (0,46). Однако, положительной корреляции в группах, принадлежащих ко второй и третьей категории, между показателями индекса групповой сплоченности и эффективностью групповой деятельности выявить не удалось.

Группы среднего уровня социально-психологической зрелости обнаруживают низкую эффективность групповой деятельности (21 группа) и наоборот, группы низкого уровня социально-психологической зрелости показывают средний уровень групповой эффективности (31). Эти данные дают основание отнести 23 группу, имеющую высокие показатели внутригрупповой эффективности и удовлетворенности, высокоэффективную коммуникативную сеть, к категории более высокоразвитых групп со сложившейся системой деловых отношений.

Исследование индекса групповой сплоченности показывает отсутствие зависимости между эффективностью групповой деятельности и степенью сплочения группы в группах среднего и низкого уровня эффективности. В группах, связанных общностью эмоциональных отношений, повышение успешности деятельности зависит не от степени совпадения мнений, оценок и позиций членов группы, а от

межличностной активности, направленной на обеспечение эмоциональной стабильности и бесконфликтности в решении стоящих перед группой задач.

Обнаружена статистически высокая значимая связь ($P > 0,01$) между группами разных уровней эффективности и степенью совпадения мнений членов группы относительно качеств личности, наиболее значимых для успеха в совместной деятельности.

Группы с низким уровнем эффективности в большей мере проявляют такие качества, как дисциплинированность, ответственность и целеустремленность, т.е. связывают успешность своей деятельности с положительным отношением к работе.

Диагностика психолого-педагогических характеристик малой учебной группы не позволила выявить качественного своеобразия межличностных отношений в группах разного уровня эффективности. На основе дисперсионного анализа обнаружены статистически значимые различия ($P > 0,05$) между группами с различной степенью эффективности решения групповых задач только по параметру «психологический климат». График средних значений этого показателя приводится на рисунке 1. Наиболее выражен показатель психологического климата в группах со средним уровнем эффективности. Эти данные достаточно точно совпадают с результатами, полученными в результате экспертной диагностики взаимодействий в малой группе.

Среди групп среднего уровня эффективности выделялись наиболее эффективные группы (14, 31) с высокими показателями психологического климата и малоэффективные (11, 32) с низкими показателями психологического климата группы. Характерно, что в группах со средним уровнем эффективности имеется положительная взаимосвязь между взаимоотношениями и успешностью групповой деятельности, опосредованная степенью простоты и сложности групповых задач. Группы, имеющие низкие показатели психологического климата, менее эффективно решали простые задачи, требующие более тесной кооперации и координации совместных усилий и более успешно – сложные, требующие дифференциации.

В группе высокого уровня эффективности обнаружена положительная зависимость между показателями психологического климата и эффективностью деятельности.

В группах низкого уровня эффективности характер межличностных отношений положительно влияет на групповую деятельность. Следовательно, характер этих отношений как положительно, так и отрицательно влияет на эффективность групповой деятельности, либо обеспечивая интеграцию и самосохранение группы в процессе деятельности, либо разобщая членов группы, препятствуя установлению согласия и кооперативного взаимодействия.



Рис. 1. Зависимость параметра «Психологический климат» от уровня эффективности группы

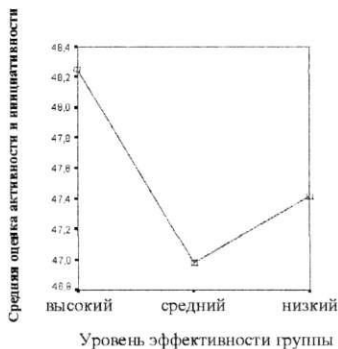


Рис. 2. Зависимость активности и инициативности членов группы от уровня эффективности группы



Рис. 3. Зависимость индивидуализма и обособленности членов группы от уровня эффективности группы

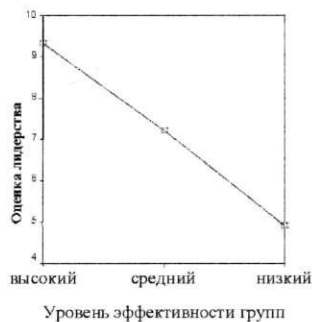


Рис. 4. Зависимость средней оценки лидерства от уровня эффективности группы



Рис. 5. Зависимость степени выраженности «направленности на себя» от уровня эффективности группы

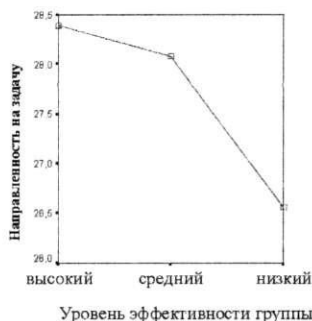


Рис. 6. Зависимость степени выраженности «направленности на задачу» от уровня эффективности группы

Дисперсионный анализ показал отсутствие статистически значимых различий в значениях стратегий, которые используются в группах разного уровня эффективности (см. рис. 2-4). С ростом уровня эффективности группы снижается средний уровень оценок пассивности ее представителей и растет средний уровень оценок активности членов группы (см. рис. 2). Эмпирический анализ также показывает, что с ростом уровня эффективности группы возрастает уровень индивидуализма ее членов (см. рис. 3) и растет средний уровень лидерства в группе (см. рис. 4). В эффективной группе и группах среднего уровня эффективности оптимальные сочетания членов группы, стремящихся к самостоятельному решению задач и членов группы, имеющих тенденцию действовать коллективно, составляет 1:2, а в низкоэффективных группах эта пропорция составляет 1:6, что подтверждает гипотезу о растущих процессах дифференциации и функциональной специализации участников группового функционирования, позволяющих группе решать сложные задачи, направленные на активизацию индивидуальных возможностей членов группы.

Рассматривая оптимальные типы коммуникативного поведения при решении задач различной степени сложности, можно сделать вывод о том, что в высокоэффективных группах при решении простых задач наблюдается следующее оптимальное сочетание типов коммуникативного поведения. Члены группы, стремящиеся к лидерству, и члены группы, демонстрирующие пассивную позицию в решении задач, соотносятся как 1:10; при решении сложных задач растет тенденция к активности, инициативности, наблюдается соотношение 1:3. При решении простых задач наиболее эффективной является коммуникативная сеть централизованного типа; при решении сложных задач — децентрализованная коммуникативная сеть.

Дисперсионный анализ не выявил статистически значимых различий выраженности разных направленностей между группами по уровням успешности их деятельности. В то же время можно выделить следующие тенденции (см. рис. 5, 6). С ростом уровня эффективности группы снижается уровень выраженности направленности на себя и растет уровень выраженности направленности на задачу. В высокоэффективной группе оптимальные сочетания направленностей (на себя, на взаимоотношения, на задачу) составляют 1:2:1. Показатели направленностей на себя и на задачу приблизительно одинаковы, что подтверждает гипотезу об уравнивании процессов интеграции и функциональной специализации членов группы. В группах низкого уровня эффективности соотношения различных видов направленностей имеют следующие показатели: 4:2:1.

Кроме того, выявлена статистически значимая ($P > 0,01$), но слабая (коэффициент контингенции равен 0,2) взаимосвязь между уровнями эффективности групп и частотой появления в них разных направленностей.

Анализ индивидуальных и интегральных социально-психологических факторов показал, что определяющим фактором эффективности внутригрупповых коммуникаций является уровень развития малой группы. Оптимальные сочетания индивидуальных социально-психологических особенностей членов группы и психологический климат – производные этого фактора. Средне- и низкоэффективные группы не обнаружили положительной корреляции между индексом групповой сплоченности и степенью эффективности группы. Следовательно, высокоэффективная группа относится к категории высокоразвитых групп со сложившейся системой деловых отношений, объединенной целями и задачами совместной деятельности; группы среднего уровня эффективности – менее развитые общности, связанные эмоциональным единством, поскольку среди этих групп наиболее продуктивными являются группы с высокими показателями психологического климата. Поскольку в этих группах основными являются межличностные отношения, вероятно, характер этих отношений как положительно, так и отрицательно влияет на эффективность групповой деятельности, либо обеспечивая интеграцию и самосохранение группы в процессе деятельности, либо разобщая членов группы, препятствуя установлению согласия и кооперативного взаимодействия.

Характерно, что группы, имеющие низкие показатели психологического климата, менее эффективно решали простые задачи, требующие более тесной кооперации и координации совместных усилий и более успешно – сложные, требующие дифференциации этих усилий.

В высокоэффективной группе обнаруживается «состояние равновесия» между необходимым уровнем дифференциации и интеграции единичных сил участников групповой деятельности, что подтверждается данными об оптимальном сочетании индивидуальных социально-психологических особенностей членов группы и типов коммуникативного поведения. В группах высокого уровня эффективности возрастает уровень направленности на задачу и на взаимоотношения, снижается уровень направленности на себя. С ростом эффективности повышается уровень активности, растет средний уровень индивидуализма членов группы.

В заключении диссертации обобщены результаты проведенного теоретического и эмпирического исследования, сформулированы основные выводы и намечены перспективы дальнейшего изучения проблемы.

1. Анализ современных научных подходов к осмыслению проблемы структуры и типов внутригрупповых коммуникативных сетей показал единство мнений в определении понятия «коммуникативная сеть», которая определяется как совокупность путей передачи информации в

группе, отражая субординированность позиций членов группы в системах информационных потоков. Эмпирические и теоретические данные подтверждают, что эффективность внутригрупповых коммуникаций достигается соответствием структуры поставленной перед группой задачи организационной структуре группы.

2. Существуют различные основы для построения классификационных схем групповых задач, отражающие различные аспекты групповой деятельности. Для построения оптимальной типологии групповых задач, необходимо учитывать следующие факторы: трудность (простота) задачи, отсутствие или наличие объективной оценки групповых решений, требования кооперации.

3. Выявлена необходимость строгой дифференциации понятий «процесс группового решения задач» и «процесс принятия группового решения», поскольку процесс принятия группового решения не предполагает наличие четкого критерия правильности выбранного решения. Поэтому сам процесс принятия группового решения и качество этого решения – характеристики, позволяющие сделать вывод о степени социально-психологической зрелости группы. Эффективность решения групповых задач, имеющих четкий критерий истинности, позволяют сделать вывод об эффективности процесса группового функционирования. Централизованно-децентрализованное измерение структуры внутригруппового взаимодействия не соответствует схемам принятия решений в малой группе.

4. Эффективность групповой деятельности детерминирована эффективностью внутригрупповых коммуникаций только в случае простых задач (состоящих в сборе информации) или сложных задач, имеющих четкий критерий истинности выбранного решения. Факторами, определяющими эффективность внутригрупповых коммуникаций должны выступать социально-психологические характеристики малой группы как совокупного субъекта деятельности.

5. В эмпирической части нашли свое отражение и получили дополнительное подтверждение основные положения стратометрической концепции малой группы, касающиеся феноменологических различий в группах разного уровня развития. Группы постоянные, но относительно слабо развитые характеризуются неустойчивой системой деловых отношений, противоречиями и конфликтами, способными отрицательно повлиять на успешность групповой деятельности. В группах высокоразвитых сложившаяся система специфических отношений позволяет получать максимум потенциальной эффективности в групповой деятельности.

6. Определяющим фактором эффективности внутригрупповых коммуникаций является уровень развития малой группы, что позволяет отнести группы высокого уровня развития к категории групп со сложившейся системой деловых отношений.

Научно-практические рекомендации исследования направлены на анализ структуры внутригруппового взаимодействия для выявления особенностей функционирования группы, эффективности каналов коммуникаций с целью их возможной переструктуризации, влияя на процессы интеграции и коллективообразования, или, способствуя укреплению лидерских позиций отдельных членов группы. Необходимость обращения к анализу существующих в группе коммуникативных сетей возникает в тех случаях, когда общение между ее членами становится неэффективным в свете решаемых задач (отсутствует соответствие структуры внутригрупповых коммуникаций типу решаемых группой задач). Деятельность по формированию сплоченности малой группы будет способствовать созданию эффективной сети внутригрупповых коммуникаций.

Применение централизованных сетей целесообразно для решения конкретных задач, возложенных на группу, а также в тех случаях, когда необходимо простимулировать развитие лидерства. Однако в рамках таких сетей затруднено решение нестандартных задач, а также их широкое применение может снижать удовлетворенность групповым членством.

Напротив, использование децентрализованных сетей уместно при решении сложных творческих задач, а также в тех случаях, когда деятельность должна служить развитию межличностных отношений, повышению удовлетворенности членов группы.

Эффективность внутригрупповых коммуникаций может быть достигнута благодаря проведению специализированного курса, основными задачами которого могут быть:

- определение типов групповых задач;
- анализ коммуникативной структуры группы;
- создание оптимальной сети коммуникаций при решении различных задач;
- определение способов формирования «гибкой» коммуникативной сети;
- составление четкого алгоритма групповых действий по решению задач;
- выработка наиболее эффективной схемы принятия группового решения.

Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях автора.

1. Рассказова А.Л. Основные направления исследования коммуникативных сетей как фактора решения групповых задач // Научные труды аспирантов и докторантов. Вып. - 13. М.: Изд-во МГСА, 2003. - 0,3 п.л.
2. Рассказова А.Л. Характеристики задач, решаемых в малой группе. Учебно-методическое пособие. – М.: МосГУ, 2004. – 1 п.л.
3. Рассказова А.Л. Социометрический метод исследования малой группы. Учебно-методическое пособие. – М.: МосГУ, 2004. – 1,5 п.л.
4. Рассказова А.Л. Типологии групповых задач // Научные труды аспирантов и докторантов. Вып. – 30. М.: Изд-во МосГУ, 2004. – 0,3 п.л.

5. Рассказова А.Л. Программа и методики эмпирического исследования эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различного типа. Учебно-методическое пособие. – М.: СГИ, 2005.- 0,6 п.л.
6. Рассказова А.Л. Эмпирический анализ эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различного типа. – М.: СГИ, 2005. – 1,5 п.л.
7. Рассказова А.Л. Структура и типы внутригрупповых коммуникативных сетей. Учебно-методическое пособие. – М.: СГИ, 2005. – 1,5 п.л.
8. Рассказова А.Л. Социально-психологические факторы эффективности внутригрупповых коммуникаций при решении задач различного типа. – М.: СГИ, 2005.- 1 п.л.
9. Рассказова А.Л. Психологические особенности процесса группового решения задач. Учебно-методическое пособие. – М.: МосГУ, 2005. – 1 п.л.

