

УДК 316

DOI 10.52452/18115942\_2021\_2\_66

## ИССЛЕДОВАНИЕ (ДИАГНОСТИКА) СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО САМОЧУВСТВИЯ РАБОТНИКОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ПРОМЫШЛЕННОГО КЛАСТЕРА

© 2021 г.

*О.Б. Томилин, И.М. Фадеева, О.О. Томилин*

Томилин Олег Борисович, к.х.н.; доц.; заведующий кафедрой физической химии  
Национального исследовательского Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва,  
Саранск  
tomilinob@mail.ru

Фадеева Ирина Михайловна, д.соц.н., доц.; профессор кафедры социологии  
Национального исследовательского Мордовского государственного университета  
им. Н.П. Огарёва, директор Научного центра социально-экономического мониторинга  
Республики Мордовия, Саранск  
fadeeva5@yandex.ru

Томилин Олег Олегович, к.ю.н., доц.; заведующий кафедрой государственного  
и административного права Национального исследовательского  
Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарёва, Саранск  
oo-tomilin@yandex.ru

*Статья поступила в редакцию 11.01.2021**Статья принята к публикации 12.04.2021*

Вводится новый метод исследования социально-психологического самочувствия рабочих промышленных предприятий, определяющий эффективность их производственной деятельности. Получены и обоснованы количественные характеристики уровня конфликтности различных целевых и профессиональных групп, уровня эмоционального и интеллектуального выгорания работников, исходя из исследования профиля организационной культуры предприятий по адаптированной методике OSAI; выявлено влияние возрастного фактора, уровня образования и должностного статуса на социально-психологическое самочувствие; дана качественная интерпретация результатов в зависимости от типов предприятий (кластеров), различающихся по характеру производственной деятельности и количеству работников.

*Ключевые слова:* промышленные предприятия, кластеры, социально-психологическое самочувствие, организационная культура, методика OSAI, гештальтпсихология, теория социальной справедливости, диагностика, конфликтность, эмоциональное и интеллектуальное выгорание.

### Введение

Способность человека к совместной деятельности с другими членами трудового коллектива определяет в конечном итоге эффективность деятельности предприятия. Эта способность обусловлена не только особенностями психологии личности, но и ее социальными качествами: уровнем образования, возрастом, стажем практической деятельности, гендером. Способность человека к совместной деятельности определяется уровнем его социально-психологического самочувствия в организации (на предприятии) или профессиональной группе. Понятие «социальное самочувствие», находящееся на стыке различных областей знания (экономических, социологических, психологических), на наш взгляд, является многоаспектным и представляет собой как соотношение между уровнем притязаний и степенью удовлетворения потребностей (социологический подход), так и эмоционально-оценочное отношение индивидов к окружающей социальной реально-

сти, своему месту в структуре социума или организации (социально-психологический подход). Социально-психологический фактор в настоящее время является важнейшим при взаимодействии в организации, определяющим направления и стратегии социальной политики в эпоху цифровизации [1].

На проявление социально-психологического состояния работника предприятия оказывает влияние окружающая среда, которая обуславливается технологическим развитием производства, уровнем менеджмента предприятия, содержанием функционала производственной деятельности в соответствии с должностной иерархией, уровнем заработной платы и перспективами его изменения под действием рынка, уровнем вербальных и невербальных коммуникаций и другими действующими факторами. Следует отметить, что значительная часть отмеченных характеристик окружающей среды представляется таким системным феноменом, как организационная культура предприятия.

Естественно, что социально-психологическое самочувствие работника рефлексирует тем или иным образом воздействие окружающей среды в процессе совместной деятельности с другими членами трудового коллектива. Реакции социально-психологического состояния могут быть как «внутренними», выражающимися в собственных переживаниях работника, которые интерпретируются как синдром эмоционального и интеллектуального выгорания, так и «внешними», которые представляют собой конфликты между работниками в процессе совместной деятельности. В связи с этим можно полагать, что проблема эффективности деятельности предприятия является проблемой управления персоналом, влияющая на социально-психологическое самочувствие работников.

Решение этой проблемы предполагает качественное ее распознавание и количественную характеристику в рамках использования принятой терминологии. Обсуждая возможности решения данной проблемы, отметим, что исследования социально-психологического самочувствия работников в процессе совместной деятельности традиционно обращаются к психологии личности, ее структуре, классификации психотипов, рефлексии на воздействия внешней среды и иным инструментам качественной характеристики. Отправной точкой современных теорий конфликтологии [2] является уровень и качество отношений между субъектами конфликта, представляющими собой личности различного или равного должностного положения. Как правило, разрешение конфликтов основывается на методах практической психологии, оставляя за рамками своего рассмотрения влияние внешней социальной среды.

Причины эмоционального и интеллектуального выгорания работников рассматриваются на качественном уровне в рамках теории организационной справедливости [3]. Проведенные исследования [4–7] утверждают, что представления о справедливости позволяют интерпретировать причины выгорания работников. Несправедливые системы менеджмента порождают неопределенность перспектив деятельности, нарушают социальные отношения на рабочем месте, усиливают тенденции стрессового состояния.

Успешное решение отмеченной выше проблемы возможно при количественной диагностике уровня конфликтности при совместной деятельности работников, уровня их эмоционального и интеллектуального выгорания. Создание количественных шкал при социологических исследованиях предполагает выбор и обоснование нуля отсчета, в противном случае результаты носят характер субъективного мнени-

ния. Можно предположить, что нуль отсчета любой измеряемой социально-психологической характеристики должен соотноситься с особым состоянием исследуемого объекта, в качестве которого могут выступать и отдельная личность, и социальная система.

Резюмируя вышеизложенное, можно отметить, что достижение социально-психологического состояния работников, обеспечивающего эффективную деятельность предприятия, требует его диагностики в зависимости от организационной культуры предприятия. Построению и обоснованию такой диагностики, качественной интерпретации ее результатов в зависимости от характеристик окружающей среды – предприятий, различающихся как по характеру производственной деятельности, так и по количеству работников, посвящена настоящая статья.

### Обзор литературы

В современной отечественной литературе социально-психологический подход наиболее последовательно изучен в отношении социальных групп (Ж.Т. Тощенко, Л.Е. Петрова, В.М. Чугуенко, Е.М. Бобкова) [8–10], хотя в последние годы можно встретить исследования на уровне отдельных профессий и производственных коллективов [11, 12]. Существенные результаты в области управления персоналом, организационной психологии и социологии получены Л.Н. Захаровой, З.Х. Саралиевой, И.С. Леоновой и др. [13, 14].

Современные подходы в социально-психологических методах управления персоналом являются теми или иными практиками применения гештальтпсихологии. Ключевое утверждение гештальтпсихологии – это существование в сознании человека окружающего мира как совокупности гештальтов – целостных структур, чьи существенные свойства нельзя представить суммированием свойств их составных частей [15]. Универсальные мыслительные операции анализа и синтеза не являются обратимыми. Это обстоятельство, с одной стороны, позволяет выделить ключевые факторы в исследуемом феномене или явлении, с другой – создает проблему адекватности при моделировании выделенными факторами рассматриваемого объекта. Такой результат не удивителен, так как анализ-разложение объекта на составные части соотносится с продуцированием, с точки зрения математики, бесконечного ряда факторов и их взаимодействий, который мы обрываем, исходя из соображений целесообразности. Отброшенные факторы и их взаимодействия являются причиной того, что построен-

ный в результате синтеза отклик не является тождественным анализируемому объекту.

Возвращаясь к гештальтам как пространственно-наглядным формам восприятия окружающего мира, отметим, что человек является внешним реципиентом по отношению к существующим гештальтам. Такое соотнесение человека и гештальта позволяет сформулировать принципы восприятия человеком внешнего мира на основе характеристики свойств гештальта, основным из которых является закон прегнантности, выведенный М. Вертгеймером [15]. Закон прегнантности постулирует, что человек легче воспринимает целостные структуры, обладающие завершенностью, уравновешенное состояние. Прегнантные гештальты обладают следующими свойствами: замкнутость в виде отчетливо выраженных границ, симметричность, внутренняя структура в виде пространственной фигуры. Образования гештальта в соответствии с законом прегнантности являются самыми быстрыми и экономными процессами мышления, определяемыми как продуктивное мышление [15].

Представленный экскурс в гештальтпсихологию необходим для последующего рассмотрения диагностики социально-психологического состояния человека в процессе совместной производственной деятельности. Любая организационная культура как совокупность материально-технических условий, нормативно-правовой базы и социально-экономических правил, действующих на предприятии, может рассматриваться как гештальт. Организационная культура – это целостный системный феномен, так как в уровневой модели Э. Шейна [16] каждый из уровней: базовые представления, провозглашаемые ценности, артефакты – представляет собой бесконечное множество различных отображений.

Существенным является, что трудовая деятельность человека осуществляется внутри этого гештальта. Такая ситуация представляет собой совершенно новую задачу описания психологического состояния человека, имеющего сложный социальный контекст. Понимание этой задачи можно найти в основополагающей работе К. Левина [17], который окружающий человека гештальт соотносит с «психологическим полем» – совокупностью взаимодействующих объективно сосуществующих фактов.

Постулируемое «психологическое поле» характеризовалось У. Мастенбруком четырьмя факторами проявления организационной культуры предприятия: отношение силы и зависимости; деловые «инструментальные» отношения; социоэмоциональные отношения; отноше-

ния при ведении переговоров [18]. Причем однозначно целью создания благоприятного психологического состояния человека как инструмента минимизации конфликтности в коллективе и, следовательно, повышения эффективности производственной деятельности обозначалось воздействие на организационную культуру предприятия. Ф. Глазл моделировал «психологическое поле» четырьмя базовыми идеализированными ценностными паттернами: «санаторий», «крепость», «театр», «крестonosцы», образованными принятыми на предприятии базовыми представлениями [2].

Обоснованное применение в практике теории социальной справедливости для минимизации эмоционального и интеллектуального выгорания работников требует количественной диагностики явления. К таким методам диагностики можно отнести шкалу справедливости систем эффективного менеджмента [19], Ольденбургский перечень выгорания [20]. Однако применяемые в данных методах критические значения, определяющие качественные изменения эмоционального и интеллектуального выгорания работников, достаточно условны и не связаны с характеристиками организационной культуры. На связь организационной культуры предприятия с уровнем эмоционального и интеллектуального выгорания его работников указывалось Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой [21].

Однозначное соответствие организационной культуры предприятия гештальту сдерживалось проблемой ее количественной характеристики, позволяющей осуществить соотнесение профиля (состояния) организационной культуры некоторому геометрическому образу, концентрирующему в себе содержание целостной структуры. В [22] показано, что различные предложенные типологии организационной культуры можно свести к рамочной модели метода конкурирующих ценностей, описывающей «психологическое поле», в котором человек осуществляет совместную производственную деятельность.

Существенные результаты в применении метода конкурирующих ценностей достигнуты при использовании методики ОСАИ [23], позволяющей построить в декартовой системе координат количественное описание профиля организационной культуры в виде четырехугольника, диагонали L1 и L2 которого связаны нормирующим соотношением  $L1+L2=100$ . Используя этот результат, в [24–26] были исследованы новые количественные характеристики профиля организационной культуры, исходя из полученного геометрического облика гештальта. Было показано, что существует равновесное состоя-

ние организационной культуры, обладающее максимальным адаптационным потенциалом к внешним воздействиям, что естественно обеспечивает устойчивое динамичное развитие предприятия. Гештальтом такого равновесного состояния является квадрат. Постулирование равновесного состояния организационной культуры предприятия является аналогом закона прегнантности, обуславливающего продуктивное мышление работников.

В [27, 28] получены и обоснованы количественные характеристики уровня конфликтности, эмоционального и интеллектуального выгорания работников, исходя из социологического исследования профиля организационной культуры российских вузов. Таким образом, появилась возможность практической количественной диагностики состояния конфликтности на предприятии, эмоционального и интеллектуального выгорания работников.

### Материалы и методы

В настоящем исследовании, проведенном в 2019 г., используются экспертные оценки по адаптированной методике OSAI [23] 458 респондентов из 7 промышленных предприятий Республики Мордовия. Полученные экспертные оценки структурировались и обобщались в рамках двух групп кластеров региональных промышленных предприятий, отличающихся друг от друга по типу производственной деятельности и количеству работников на предприятии.

Первая группа кластеров представляет собой: машиностроительный кластер (кластер «Машина»); добывающий кластер (кластер «Руда»); оптоволоконный кластер (кластер «Кабель»); кластер электроники (кластер «Электроника»). Ниже представлены характеристики предприятий первой группы кластеров.

Предприятия машиностроительного и добывающего кластеров, как правило, выпускают относительно массовую готовую продукцию широкого ассортимента для конечного потребителя преимущественно по традиционным технологиям, поэтому занимают относительно устойчивое положение на рынке. Высокий уровень механизации производственной деятельности требует обширной регламентации существующих производственных процессов для обеспечения качества продукции.

Производственная деятельность предприятий оптоволоконного кластера и кластера электроники является высокотехнологичной по своему характеру. Это обстоятельство обуславливает более высокий уровень конкуренции производимой продукции.

Вторая группа кластеров представляет собой:

- кластер региональных крупных предприятий (кластер А);
- кластер региональных средних предприятий (кластер В);
- кластер региональных малых предприятий (кластер С).

Классификация кластеров предприятий осуществлялась с точки зрения регионального масштаба по численности работников: на кластер региональных крупных предприятий – 1000–3000 чел., кластер региональных средних предприятий – 500–700 чел., кластер региональных малых предприятий – 150–350 чел. Отметим, что принятая классификация не совпадает с общепринятой классификацией большой бизнес, средний бизнес, малый бизнес.

Предприятия кластера А по своей производственной деятельности можно характеризовать и как предприятия, выпускающие относительно массовую готовую продукцию широкого ассортимента для конечного потребителя благодаря преимущественно традиционным технологиям, поэтому занимают относительно устойчивое положение на рынке.

Предприятия кластера В можно характеризовать как предприятия, выпускающие относительно массовую высокотехнологичную узкоспециализированную продукцию для конечного потребителя, поэтому для них характерны либо проблемы вхождения на рынок с высоким уровнем конкуренции, либо проблемы удержания своего положения на рынке.

Предприятия кластера С чаще всего выпускают узкоспециализированную продукцию для конечного потребителя как по традиционным, так и высоким технологиям, поэтому для них характерны проблемы удержания своего положения на рынке благодаря поддержанию требуемого качества результатов производственной деятельности.

Распределение респондентов по рассматриваемым кластерам и группам представлено в таблице 1.

Для анализа результатов данного социологического исследования воспользуемся введенными в [27, 28] количественными характеристиками уровня конфликтности Ур.конф. и уровня эмоционального и интеллектуального выгорания Ур.выг. Основой этих характеристик является общекультурный вектор  $\vec{P}$  профиля организационной культуры, найденный по методике OSAI для настоящего и желаемого состояний (рис. 1). Профили настоящего и желаемого состояний организационной культуры находились для каждой из рассматриваемых целевых групп путем усреднения данных экс-

Таблица 1

## Количественный состав респондентов целевых групп в группах кластеров

Целевые группы	Кластеры по виду деятельности				Кластеры по количеству работников			Всего
	Кластер «Машина»	Кластер «Кабель»	Кластер «Руда»	Кластер «Электроника»	Кластер А	Кластер В	Кластер С	
АУП	70	70	35	29	75	50	79	204
ПП	80	86	58	30	118	51	85	254
НПО	18	18	6	8	23	11	16	50
СПО	39	42	23	19	51	28	44	123
ВО	93	96	64	32	119	62	104	285
23–34 года	41	69	24	14	54	36	58	148
35–53 года	84	70	61	34	123	49	77	249
Старше 54 лет	25	17	8	11	16	16	29	61
Всего	150	156	93	59	193	101	164	458

Примечание: АУП – административно-управленческий персонал, ПП – производственный персонал, НПО – начальное профессиональное образование, СПО – среднее профессиональное образование, ВО – высшее образование, кластер А – крупные предприятия с численностью персонала 1000–3000 чел., кластер В – средние предприятия с численностью персонала 500–700 чел., кластер С – малые предприятия с численностью персонала 150–300 чел.

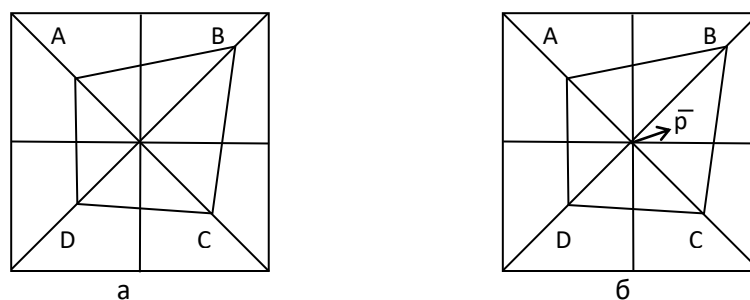


Рис. 1. Геометрическое представление профиля организационной культуры в методе конкурирующих ценностей: а – профиль организационной культуры (А – клановая культура, В – адхократическая культура, С – рыночная культура, D – иерархическая культура) [23]; б – общекультурный вектор [24]

пертных оценок по вкладам базовых (клановой, адхократической, рыночной и иерархической) организационных культур. Общекультурный вектор  $\vec{P}$  представляет собой вектор синергетического результата взаимодействия базовых организационных культур.

Так как вклады базовых организационных культур устанавливаются количественно, и общекультурный вектор  $\vec{P}$  также имеет количественное выражение в рамочной конструкции конкурирующих ценностей. Положение общекультурного вектора определяет доминирующую базовую культуру в организационной культуре исследуемого предприятия. Длина вектора  $|\vec{P}|$ , следуя [24], представляет собой прямую количественную характеристику адаптационного потенциала предприятия как совокупного результата психологического отклика (эмоционального, интеллектуального и др.) деятельности работников на влияние внешней среды в процессе совместной деятельности.

Величина уровня конфликтности  $Ур_{\text{конф}}$  между целевыми группами определяется

длиной вектора разности их общекультурных векторов для профиля настоящего состояния организационной культуры предприятия:  $|\vec{P}_{\text{конф}}| = |\vec{P}(\text{группа 1}) - \vec{P}(\text{группа 2})|$ . Так как для равновесного состояния длина общекультурного вектора для любой из целевых групп равна нулю ( $|\vec{P}(\text{группа})|=0$ ), уровень конфликтности также будет равен нулю ( $Ур_{\text{конф}}=0$ ).

Величина уровня эмоционального и интеллектуального выгорания  $Ур_{\text{выг}}$  эксперта целевой группы – длина разности общекультурных векторов профилей настоящего и желаемого состояний организационной культуры:  $|\vec{P}_{\text{выг}}| = |\vec{P}(\text{наст. сост.}) - \vec{P}(\text{жел. сост.})|$ . Так как для равновесного состояния длина общекультурного вектора в любой из целевых групп равна нулю и для настоящего, и для желаемого состояний  $|\vec{P}(\text{наст. сост.})| = |\vec{P}(\text{жел. сост.})|=0$ , уровень эмоционального и интеллектуального выгорания также будет равен нулю ( $Ур_{\text{выг}}=0$ ).

Таким образом, исходя из условия существования равновесного состояния организационной культуры предприятия, возникают нули

Таблица 2

## Уровень конфликтности между целевыми группами рассматриваемых кластеров

Целевые группы	Кластеры по виду деятельности				Кластеры по количеству работников		
	Кластер «Машина»	Кластер «Кабель»	Кластер «Руда»	Кластер «Электроника»	Кластер А	Кластер В	Кластер С
АУП–ПП	5.04	4.71	10.32	18.50	10.28	7.96	5.29
НПО–СПО	4.96	1.94	4.14	6.74	2.85	5.34	1.17
НПО–ВО	8.42	5.79	8.96	11.83	5.16	7.65	5.27
СПО–ВО	6.07	5.77	5.31	5.10	4.42	6.47	6.37
МЛ–СР	2.60	6.45	9.44	1.92	1.99	2.40	5.64
МЛ–СТ	12.03	5.96	7.20	12.58	12.74	2.23	5.80
СР–СТ	4.62	3.51	15.38	12.99	14.70	4.62	6.04

отсчета для шкал уровня конфликтности и уровня эмоционального и интеллектуального выгорания.

### Результаты исследования и их обсуждение

В таблице 2 представлены величины уровня конфликтности между целевыми группами рассматриваемых кластеров.

Из данных таблицы 2 видно, что факторы вида производственной деятельности предприятий и количества работников существенно отражаются на уровне конфликтности. Можно заметить, что машиностроительный и кабельный кластеры имеют близкие значения  $U_{р.конф.}$  между административно-управленческим и производственным персоналами, причем оценки  $U_{р.конф.}$  представляются относительно умеренной величиной. Этот результат означает естественное состояние конфликтности, обусловленное содержанием функционала рассматриваемых целевых групп. Относительно невысокие величины уровней конфликтности свидетельствуют, что предприятия рассматриваемых кластеров, несмотря на различные уровни технологичности существующих производственных процессов, имеют устойчивые позиции на рынке.

Добывающий кластер и кластер электроники характеризуются относительно высокими уровнями конфликтности между АУП и ПП. Если такое состояние конфликтности между АУП и ПП для кластера электроники не удивительно, так как предприятия данного кластера имеют достаточно неопределенное положение на рынке электронной продукции, то уровень конфликтности для предприятий добывающего кластера обусловлен либо неудовлетворительными перспективами состояния положения на рынке, либо объективными требованиями рынка повышения технологичности производственных процессов (технической модернизации).

Из данных таблицы 2 также видно, что уровень конфликтности между целевыми группами АУП и ПП однозначно определяется числом работников на предприятии. Этот результат, по-видимому, обусловливается высокостандартизованной системой управления, характерной для крупных предприятий. АУП на предприятиях, деятельность которых более значимо зависит от рынка (кластеры В и С), передает часть своих функций по организации производства востребованной продукции необходимого качества производственному персоналу. Кроме того, уменьшение численности работников на предприятии естественно сокращает функционал необходимых управленческих действий.

Обсуждая влияние на уровень конфликтности между целевыми группами уровня образования и возраста, можно предварительно заметить, что в состоянии устойчивого развития предприятия соседние по указанным параметрам классификации целевые группы должны иметь относительно невысокий уровень конфликтности. Это утверждение однозначно иллюстрируется большей близостью величин конфликтности между целевыми группами НПО – СПО и СПО – ВО, чем между группами НПО – ВО. Исключение составляет кабельный кластер, для которого уровни конфликтности между целевыми группами НПО – ВО и СПО – ВО близки между собой. Этот результат, по-видимому, можно объяснить тем, что на высокотехнологичных производствах из-за высокой степени автоматизации для успешной реализации функционала работника достаточно качественного начального профессионального и среднего профессионального образования. Подобная интерпретация полученных данных подтверждается низким уровнем конфликтности между целевыми группами НПО – СПО обсуждаемого кластера.

На предприятиях кластеров А и В наблюдается выполнение правила: чем больше различие между целевыми группами в уровне образова-

ния, тем больше величина  $U_{p-конф.}$  между ними. Поэтому для указанных кластеров наибольший уровень конфликтности прогнозируется между работниками с высшим образованием и работниками с иными уровнями образования. Можно предположить, что такая ситуация обусловлена, с одной стороны, большей ответственностью в силу своего должностного положения целевой группы ВО за результаты деятельности предприятия и, с другой, недостаточностью профессиональной подготовки участников конфликтующих сторон, не обеспечивающих полноценного выполнения требуемого функционала. Выделяющийся уровень конфликтности между целевыми группами СПО и ВО в региональных малых предприятиях связан, по-видимому, с близостью содержания производственного функционала для данных целевых групп, но различием в профессиональной подготовке работников этих групп.

Анализируя влияние возрастного фактора на величину уровня конфликтности можно отметить следующее. Для предприятий добывающего кластера перспективной, по-видимому, является техническое перевооружение производства, ответственность за реализацию которого ложится на среднюю возрастную группу (35–53 года). Эта перспектива, естественно, и вызывает относительно высокий уровень конфликтности между целевыми группами МЛ – СР и СР – СТ и невысокое значение  $U_{p-конф.}$  между целевыми группами МЛ – СТ.

На предприятиях кластера электроники, ищущих свое место на рынке, налицо конфликт между поколениями ввиду технологических различий («технологический конфликт»), что обуславливает относительно высокие по величине значения  $U_{p-конф.}$  между целевыми группами МЛ – СТ и СР – СТ и близкие значения (незначительный уровень конфликтности) между целевыми группами МЛ – СР.

Как видно из данных таблицы 2, на предприятиях кабельного кластера уровень конфликтности между возрастными целевыми группами относительно невелик, что определяется стабильной работой предприятий кластера, имеющих устойчивое положение на рынке. В то же время можно отметить, что близость уровней конфликтности между целевыми группами МЛ – СР и МЛ – СТ, по-видимому, обусловлена недостаточностью компетентности и отсутствием практического опыта для работы на высокотехнологическом предприятии.

Рассматривая региональные крупные предприятия, можно заметить, что относительно высокие уровни конфликтности отмечаются для старшей возрастной группы работников с ины-

ми рассматриваемыми возрастными группами. Этот результат можно интерпретировать как «технологический конфликт» между поколениями, который наиболее ярко иллюстрируется на результатах для крупных предприятий, реализующих традиционные промышленные технологии. Особое выделение уровня конфликтности между средней и старшей возрастными группами работников, по-видимому, обусловлено следующей причиной. Это невостребованность профессиональной подготовки (опыта производственной деятельности) старшей возрастной группы при реализации ответственности за управленческие и производственные решения, которая естественно возлагается в основном на среднюю возрастную группу.

В таблице 3 представлены найденные уровни эмоционального и интеллектуального выгорания  $U_{p-выг.}$  в целевых группах рассматриваемых кластеров.

Как видно из данных, представленных в таблице 3, большее значение  $U_{p-выг.}$  наблюдается для кластера «Электроника» и кластера С, так как наблюдается максимальное влияние рынка на малые предприятия и предприятия электронной промышленности. Для кластеров «Машина», «Руда» и «Электроника» большее значение  $U_{p-выг.}$  соответствует целевой группе АУП, чем группе ПП. Этот результат определяется тем, что на целевой группе АУП лежит большая ответственность за стабильную и эффективную деятельность предприятия. Примечательно, что если высокотехнологичные предприятия кластера «Кабель» уверенно занимают свой сегмент рынка, то на этих предприятиях фокус внимания смещается на поддержание качества и конкурентоспособности продукции, что, естественно, вызывает более высокий уровень эмоционального выгорания целевой группы ПП. Фактор устойчивого положения высокотехнологического предприятия на рынке оказывает существенное влияние на величину  $U_{p-выг.}$  как предприятия в целом, так и его целевых групп, что однозначно иллюстрируется на данных для кластера «Электроника».

Величины  $U_{p-выг.}$  для целевой группы АУП для предприятий кластеров А, В и С достаточно велики, свидетельствуя о большой нагрузке на административно-управленческий персонал в условиях рыночной экономики, хотя наблюдается естественное снижение указанных величин с уменьшением численности работников на предприятии. Значимым является существенное большое значение  $U_{p-выг.}$  для предприятий кластера С. Это естественный отклик на высокую ответственность производственного персонала за ассортимент и качество выпускаемой про-

Таблица 3

**Уровень эмоционального и интеллектуального выгорания  
в целевых группах рассматриваемых кластеров**

Целевые группы	Кластеры по виду деятельности				Кластеры по количеству работников		
	Кластер «Машина»	Кластер «Кабель»	Кластер «Руда»	Кластер «Электроника»	Кластер А	Кластер В	Кластер С
Кластер	8.00	8.38	6.64	9.85	7.12	5.55	8.98
АУП	9.58	6.90	7.26	11.73	10.18	8.43	6.82
ПП	6.44	9.86	6.61	9.60	5.17	3.20	11.16
НПО	7.71	4.12	11.84	6.54	8.76	4.50	4.72
СПО	2.06	10.02	4.37	14.89	2.36	10.10	8.49
ВО	10.52	8.81	8.27	8.66	8.89	6.40	10.58
МЛ	8.45	10.47	6.04	8.59	6.46	4.84	13.10
СР	8.54	7.07	8.79	12.31	8.41	6.84	6.01
СТ	7.01	8.50	6.04	5.17	3.16	4.54	9.71

дукции при низком уровне материально-технической базы производства.

Для кластеров «Машина» и «Руда» наименьшее значение Ур.выг. соответствует целевой группе СПО, что может быть интерпретировано как относительное соответствие содержания функционала традиционных технологий производственных процессов содержанию среднего профессионального образования. Более высокие величины значений Ур.выг. целевых групп НПО и ВО для данных кластеров обусловлены, по-видимому, недостатками образования в этих целевых группах при работе в соответствующих профессиональных должностях.

Высокий уровень технологичности производственных процессов, естественно, смещает ответственность за эффективное функционирование предприятия на работников целевых групп СПО и ВО, что подтверждается результатами, полученными для предприятий кластеров «Кабель» и «Электроника». Вспомогательная роль работников с начальным профессиональным образованием в высокотехнологичных производственных процессах обуславливает относительно низкий уровень их эмоционального выгорания.

Функционал производственной деятельности на крупных предприятиях с традиционными технологиями наиболее удовлетворительно обеспечивается содержанием среднего специального образования, что подтверждается минимальным уровнем эмоционального выгорания целевой группы СПО. Относительно высокое значение Ур.выг. в целевых группах НПО и ВО кластера А объясняется, с одной стороны, трудностями вхождения в профессию и, с другой – основной ответственностью за эффективность деятельности предприятия в целом.

На предприятиях с различным количеством работников наибольшие значения Ур.выг. достигаются для целевой группы СПО кластера В и

целевой группы ВО кластера С. Если для кластера В этот результат может рассматриваться как повышенные требования к работникам со средним профессиональным образованием – основному звену, обеспечивающему каждодневную эффективную деятельность предприятия, то для кластера С работники с высшим образованием несут основную управленческую и производственно-технологическую ответственность за настоящее и перспективное состояние деятельности предприятия.

Наибольший уровень эмоционального выгорания работников среднего возраста (35–53 года) отмечается на предприятиях кластеров «Машина», «Руда» и «Электроника», что связано с основной ответственностью данной возрастной группы за результаты работы предприятия в целом. Высокий уровень эмоционального выгорания работников младшей возрастной группы кластера «Кабель» преимущественно обусловлен недостатками содержания профессиональной подготовки для успешной работы на высокотехнологичных производствах [29]. Этой причиной объясняется второе место по уровню эмоционального выгорания данной возрастной группы из всех рассматриваемых кластеров.

Наибольший уровень эмоционального выгорания для работников средней возрастной группы на предприятиях кластеров А и В определяется основной ответственностью за результаты как управленческой, так и производственной деятельности. Наличие опыта профессиональной работы снижает уровень эмоционального выгорания у работников старшей возрастной группы.

Относительно высокие уровни эмоционального выгорания работников младшей и старшей возрастных групп на малых предприятиях вызваны повышенным стрессовым состоянием, связанным с ощущением своего нестабильного



положения в силу внутренней профессиональной конкуренции, которая особенно сильно выражается на предприятиях с малым количеством работников, ориентированных на быстрый отклик на запросы рынка.

### Заключение

Проведенный анализ полученных социологических результатов показывает, что специфика промышленных предприятий оказывает существенное влияние на реакции социально-психологического состояния их работников. Социально-психологическое самочувствие работников определяется видом производственной деятельности и, следовательно, уровнем технологичности производства, а также количеством работников на предприятии, определяющим объем производства и, следовательно, стабильность положения и возможности адаптации на рынке.

Отмеченная специфика предприятий преломляется в реализации функционала должностных полномочий работников, уровня и содержания образования как деятельностного отклика на турбулентность действующей научно-технической среды производства, в реализации демографического фактора производства, как меры жизненно-го и профессионального отклика работника.

Суммируя полученные результаты, отметим следующее. Во-первых, уровень конфликтности наиболее высок между целевыми группами с существенно различным содержанием функционала производственной деятельности, например между целевыми группами АУП и ПП, НПО и ВО, МЛ и СТ.

Во-вторых, высокий уровень конфликтности достигается между целевыми группами, несущими наибольшую ответственность по своему образованию и возрасту за текущее и перспективное состояние деятельности предприятия, к которым можно отнести целевые группы СР и СТ. Можно предположить, что причиной конфликтности являются не столько различия в компетентности этих целевых групп при выполнении функционала производственной деятельности, сколько различия в мировоззренческих представлениях в реализации методов организации производства, которые можно назвать конфликтом поколений.

В-третьих, на уровень эмоционального и интеллектуального выгорания работников доминирующее влияние оказывает текущее и перспективное положение предприятия на рынке, которое определяется конъюнктурой продукции и технологическими возможностями отклика. Подтверждением могут служить высокие значения Ур.выг. для предприятий кластера «Электроника» и кластера С.

Большой уровень ответственности за текущее и перспективное положение предприятия на рынке проявляется в больших значениях уровня эмоционального и интеллектуального выгорания целевой группы АУП по сравнению с целевой группой ПП. Более высокое значение Ур.выг. для целевой группы ПП кластера С обусловлено значительными проблемами обеспечения востребованного качества выпускаемой продукции при относительно низком уровне технологичности на малых предприятиях.

Отмеченный фактор ответственности за текущее и перспективное положение предприятия на рынке детерминирует относительно высокие значения уровня эмоционального и интеллектуального выгорания для целевых групп ВО и СПО, а также целевой группы СР.

В заключение отметим, что предложенные характеристики социально-психологического состояния работников предприятий как отклика на существующую организационную культуру демонстрируют новые инструментальные возможности для использования в работе по управлению персоналом. Предлагаемая количественная диагностика может служить основой для установления причинно-следственных связей реакций социально-психологического состояния работников методами регрессионного анализа. Возникающие личностные напряжения обуславливаются не только психологическими особенностями индивидуума, но и влиянием организационной культуры. Достижению эффективной работы предприятий способствуют целенаправленные обоснованные изменения организационной культуры, направленные на достижение равновесного состояния как необходимого условия устойчивого динамического развития.

*Статья выполнена в рамках гранта Российского фонда фундаментальных исследований и Правительства Республики Мордовия № 18-411-130018 «Организационная культура промышленных предприятий Республики Мордовия (на примере инновационного и промышленного кластеров)».*

### Список литературы

1. Лобанова Т.Н., Захарова Л.Н. Психология труда индустрии 4.0 // Организационная психология. 2020. Т. 10. № 1. С. 194–207.
2. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта: Пер. с нем. Калуга: Духовное познание, 2002. 516 с.
3. Greenberg J.A. Taxonomy of Organizational Justice Theories // Academy of Management Review. 1987. V. 12. № 1. P. 9–22.
4. Audenaert M., Decramer A., George B., Verschuere B., van Waeyenberg T. When Employee Performance Management Affects Individual Innovation

- in Public Organizations: The Role of Consistence and LMX // *The International Journal of Human Resource Management*. 2016. V. 6. P.1–20.
5. Heffernan M., Dundon T. Cross-Level Effects of High-Performance Work Systems (HPWS) and Employee Well-Being: The Mediating Effect of Organizational Justice // *Human Resource Management Journal*. 2016. V. 26 (2). P. 211–231.
6. Moliner C., Martinez-Tur V., Peiro J.M., Cropanzano R. Organizational Justice and Extrarole Customer Service: The Mediating Role of Well-Being at Work // *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2008. V. 17 (3). P. 327–348.
7. Howard L.W., Cordes C.L. Flight from Unfairness: Effects of Perceived Injustice on Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal // *Journal of Business and Psychology*. 2010. V. 25 (3). P. 409–428.
8. Тощенко Ж.Т. Социальное настроение – феномен современной социологической теории и практики // *Социологические исследования*. 1998. № 1. С. 21–34.
9. Петрова Л.Е. Социальное самочувствие молодежи // *Социологические исследования*. 2000. № 6. С. 50–55.
10. Чугуенко В.М., Бобкова Е.М. Новые тенденции в исследовании социального самочувствия населения // *Социологические исследования*. 2013. № 1. С. 15–23.
11. Федорова А.Э., Несова Л.В. Мониторинг социального самочувствия работников производственного предприятия // *Труд. Кадры. Образование*. 2016. № 1. С. 26–31.
12. Бучаров В.Ю., Васькина Ю.В. Социальное самочувствие молодых работников промышленных предприятий: индикаторы и факторы // *Журнал исследований социальной политики*. 2017. Т. 15. № 2. С. 201–216.
13. Захарова Л.Н., Саралиева З.Х., Леонова И.С. Социально-психологическое старение работника как социальное действие: организационный аспект // *Журнал социологии и социальной антропологии*. 2019. Т. 22. № 4. С. 88–119.
14. Захарова Л.Н., Саралиева З.Х., Леонова И.С., Заладина А.С. Усталость как показатель социально-психологического возраста персонала // *Системная психология и социология*. 2019. № 2 (30). С. 36–51.
15. Вертгеймер М. Продуктивное мышление / Пер. с англ.; общ. ред. С.Ф. Горбова и В.П. Зинченко; вступ. ст. В.П. Зинченко. М.: Прогресс, 1987. 366 с.
16. Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство / Пер. с англ.; под ред. В.А. Спивака. СПб.: Питер, 2002. 336 с.
17. Левин К. Динамическая психология: Избранные труды / Пер. с нем. и англ. яз. и науч. ред. Д.А. Леонтьева, Е.Ю. Пагаевой. М.: Смысл, 2001. 572 с.
18. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. 256 с.
19. Colquitt J.A., Conlon D.E., Wesson M.J., Porter C.O.L.H., Ng K.Y. Justice at the Millenium: A Meta-Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research // *Journal of Applied Psychology*. 2001. V. 86. № 3. P. 425–445.
20. Noblet A.J., Rodwell J.J. Integrating Job Stress and Social Exchange Theories to Predict Employee Strain in Reformed Public Sector Contexts // *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2008. V. 19. № 3. P. 555–578.
21. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: Практическое пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во «Юрайт», 2019. 299 с.
22. Томилин О.Б., Барнашова М.И., Томилин О.О. Организационная культура как новый управленческий ресурс стратегического менеджмента // *Университетское управление: практика и анализ*. 2014. № 3. С. 19–38.
23. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры / Пер. с англ. под ред. И.В. Андреевой. СПб.: Питер, 2001. 320 с.
24. Макаркин Н.П., Томилин О.Б., Бритов А.В. Роль организационной культуры в эффективном менеджменте высших учебных заведений // *Университетское управление: практика и анализ*. 2004. № 5–6. С. 152–162.
25. Томилин О.Б., Фадеева И.М., Томилин О.О. Динамика изменений организационной культуры российских университетов // *Университетское управление: практика и анализ*. 2017. Т. 21. № 2. С. 92–105.
26. Томилин О.Б., Бритов А.В., Фадеева И.М., Томилин О.О. Некоторые математические соотношения в социологических исследованиях организационной культуры // *Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология*. 2019. Т. 29. Вып. 4. С. 375–384.
27. Томилин О.Б., Клюев А.К., Другова Е.А., Фадеева И.М., Томилин О.О. Организационные конфликты в трансформации университетов: *destruam et aedificabo* // *Интеграция образования*. 2019. Т. 23. № 2. С. 265–283.
28. Томилин О.Б., Фадеева И.М., Томилин О.О. Оценка степени интеллектуального и эмоционального выгорания в высшей школе // *Университетское управление: практика и анализ*. 2019. № 1–2. С. 141–154.
29. Двенадцать решений для нового образования: доклад Центра стратегических разработок и Высшей школы экономики / Под ред. Я.И. Кузьмина, И.Д. Фрумина; Центр стратегических разработок; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М., 2018. 105 с.

**STUDYING (DIAGNOSING) SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL WELL-BEING  
OF WORKERS EMPLOYED AT INDUSTRIAL CLUSTER ENTERPRISES***O.B. Tomilin<sup>1</sup>, I.M. Fadeeva<sup>1,2</sup>, O.O. Tomilin<sup>1</sup>*<sup>1</sup>Mordovia State University named after N.P. Ogarev<sup>2</sup>Research Centre for Social and Economic Monitoring of the Republic of Mordovia

The article presents the new approach to study socio-psychological well-being of industrial workers, which affects the efficiency of the production activities of workers. There are quantitative characteristics of the level of conflict among different target and professional groups, the level of emotional and intellectual burnout of fellow workers, based on the research profile of the organizational culture of the enterprise which was created on the basis of OCAI methodology. The paper shows influence of a worker's age, the level of education and professional status on the socio-psychological well-being. It also provides qualitative interpretation of results based on the types of enterprises (clusters), which differ depending on the nature of production activities and the number of employees.

*Keywords:* industrial enterprises, clusters, organizational culture, OCAI methodology, socio-psychological well-being, gestalt psychology, social justice theory, diagnostics, conflict, emotional and intellectual burnout.