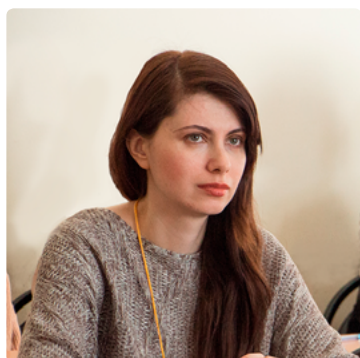


Диагностика социально-психологического климата в организациях социальной сферы



Суркова Ирина Юрьевна

Доктор социологических наук, профессор кафедры управления персоналом Поволжского института управления имени П.А. Столыпина – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ», г. Саратов, Российская Федерация
e-mail: irina_surkova@mail.ru



Андрющенко Оксана Владимировна

Кандидат социологических наук, доцент кафедры управления персоналом Поволжского института управления имени П.А. Столыпина – филиал ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ», г. Саратов Российская Федерация
e-mail: deskew@yandex.ru

Аннотация

В статье представлены результаты диагностики социально-психологического климата в организациях социальной сферы Саратовской области. Анализируются основные структурные компоненты социально-психологического климата, которые влияют на работу как отдельных сотрудников, так и учреждения в целом: организованность, информированность, контактность, открытость, стремление к сохранению целостности группы. Выявлено, что общее состояние социально-психологического климата колеблется вокруг нижней границы среднего диапазона, при этом наиболее слабыми показателями являются ответственность и сплоченность, что обусловлено, с одной стороны, профессиональным выгоранием сотрудников, что обострилось в период пандемии, и, с другой стороны, грядущими организационными изменениями, связанными с реструктуризацией.

Ключевые слова

• учреждения социальной сферы • социально-психологический климат • целостность группы • организованность • открытость • управление персоналом •

Введение

Успешность работы любой организации во многом зависит от социально-психологического настроения сотрудников, эмоциональной комфортности существования, системы отношений, выстраиваемых как в целом в подразделениях, так и между конкретными сотрудниками. Игнорирование проблем взаимоотношений в коллективе чревато комплексом всевозможных трудностей, начиная от индивидуального снижения показателей работы и заканчивая ослаблением бренда организации как работодателя.

Одной из важнейших характеристик взаимоотношений в организации является социально-психологический климат, оказывающий влияние на работоспособность членов коллектива, отражающий их поведенческие аттитюды и формирующий новые векторы возможностей для профессионального роста. Действенная работа по управлению человеческими ресурсами невозможна без анализа социально-психологического климата в организации.

Существенное влияние на социально-психологический климат в организациях оказала пандемия COVID-19, точнее карантинные методы регулирования ее распространения, включающие переход на удаленную работу, максимизацию мер по безопасности труда, а также конфликты между «прививочниками» и «антипрививочниками», которые во многом провоцировали снижение производительности труда из-за периодических стычек как между сотрудниками и руководством, так и внутри каждого подразделения.

Часть организаций приняли решение перераспределить функционал сотрудников с учетом удаленной работы, что позволило минимизировать межличностные контакты оффлайн. Однако часть организаций, например, относящиеся к социальной сфере, не могли таким образом реагировать на карантинные меры и вынуждены были обеспечивать сотрудников работой непосредственно в офисах. При этом были зафиксированы многочисленные переработки, наложение (дублирование) функций при переходе на онлайн-прием, увеличение объема фактических трудовых затрат в связи с принятием новых социальных мер поддержки населения Российской Федерации [6, с. 349]. Всё это, с одной стороны, приводило к снижению качества работы учреждений социальной сферы, а с другой стороны, оказывало негативное влияние на социально-психологический климат в этих организациях.

Теоретическая рамка

Существует множество подходов к определению сущности социально-психологического климата. В большинстве западных концепций социально-психологический климат рассматривается с позиции взаимодействия личности с организационной средой. Социально-психологический климат встраивается в один ряд с организационным климатом и организационной культурой (Е. Аронсон, Ф. Герцберг, Е. Пратканис и др.), при этом организационная культура характеризуется длительностью и стабильностью, целостностью и системностью, ритуалами и символами, тогда как климат отличается большей изменчивостью [1]. Р. Таджури полагает, что социально-психологический климат может быть описан через ценностные дефиниции, принятые в организации, он воспринимается и переживается всем коллективом и детерминирует его поведение в трудовом процессе, при этом остается достаточно стабильным качеством внутренней среды организации [7, р. 635]. У. Джеймс и Р.А. Джонс считают, что организационный климат связан с характеристиками организации, главными результатами ее деятельности и представляемыми ею стимулами [2, с. 124].

Несколько иное понимание социально-психологического климата мы находим в советской научной школе, которая достаточно серьезно была ориентиро-

вана на психологию и социологию труда. Так, о психологическом климате писал Н.С. Мансуров, изучая производственные коллективы [3]. Продолжил эти идеи В.М. Шепель, определяя социально-психологический климат как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающих на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей.¹ При этом, по мнению В.М. Шепеля, социально-психологический климат включает три составляющие: социальный климат (осознание общих целей и задач организации); моральный климат (моральные нормы и ценности); психологический климат (неофициальные взаимоотношения внутри коллектива). Б.Д. Парыгин расширил понимание социально-психологического климата, воспринимая его как фактор многократного усиления психологического настроения членов коллектива [4].

Можно говорить о двух уровнях социально-психологического климата: статическом (устойчивые взаимоотношения членов коллектива, интерес к работе и коллегам) и динамическом (ежедневные изменения в атмосфере коллектива, психологическое настроение работников).² Установить в коллективе благоприятный социально-психологический климат становится подчас очень сложным делом для руководства организации, однако, если это удастся, то он будет закреплён именно на статическом уровне. В данном контексте можно вспомнить и А.Я. Кибанова, который говорил о существовании суммарного эффекта воздействия многих факторов на персонал и отмечал, что благоприятный социально-психологический климат проявляется в трудовой мотивации, коммуникациях внутри организации, установлении межличностных и межгрупповых связей, при этом каждый сотрудник чувствует себя частицей большого коллектива.³

Следует отметить, что на социально-психологический климат оказывают влияние как внешние (общеполитическая, экономическая обстановка), так и внутренние факторы (уровень и условия жизни, отношение к труду, уровень адаптации к трудовым условиям, удовлетворенность трудом, лояльность персонала и т.п.), которые дают возможность членам коллектива удовлетворять их потребности [5, с. 218].

Изучение социально-психологического климата невозможно без диагностики его основных структурных компонентов. Так, Р.С. Немов предложил использовать методику «Социально-психологическая самооценка коллектива»,⁴ которая позволяет проанализировать сплоченность коллектива (степень приверженности к группе: уровень взаимной симпатии и степень привлекательности группы для ее членов); ответственность (контроль над деятельностью с точки зрения выполнения принятых в организации правил и норм); контактность и открытость (уровень психологической близости между сотрудниками); совместимость и сработанность (степень взаимосвязанности и взаимозависимости сотрудников). Именно данная методика была выбрана нами для диагностики социально-психологического климата в организациях социальной сферы Саратовской области.

¹ Шепель В.М. Управленческая психология: учеб. пособие / В.М. Шепель. М.: Прогресс, 2003. 480 с.

² Почебут Л.Г. Организационная социальная психология: учебное пособие для академического бакалавриата / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. М.: Издательство Юрайт, 2023. 246 с.

³ Управление персоналом организации Учебник/Под ред. А.Я. Кибанова. - 3-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2005. 638 с. С.401-402.

⁴ Немов Р.С. Психология: Учеб. Для студ. Высш. Пед. Учеб. Заведений/ Р.С.Немов. М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2001. 640 с.

Дизайн исследования

Диагностика социально-психологического климата была осуществлена в рамках исследовательского проекта «Разработка методики комплексного исследования государственных казенных учреждений социальной поддержки населения и центров занятости населения Саратовской области для расчета штатной численности», реализованного по заказу Министерства труда и социальной защиты Саратовской области на базе двух организаций «Управление социальной поддержки населения» и «Центр занятости населения» одного из населенных пунктов Саратовской области. Суммарный объем выборки по двум организациям составил 89 респондентов.

Целью проекта было выявление факторов, влияющих на результативность деятельности, и разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования и реализации стратегии развития. В качестве гипотезы послужило предположение о том, что на социально-психологический климат оказывают влияние такие организационные факторы, как уровень лояльности и доверия в коллективе, взаимоотношения с непосредственным руководителем, преобладающий набор ценностей организационной культуры.

Результаты исследования

Для диагностики социально-психологического климата, как уже упоминалось, нами была использована методика Р.С. Немова, предполагающая наличие в структуре климата характеристик, соответствующих субшкалам опросника. В дополнение использовались методики оценки уровня лояльности Портера-Стирса, доверия Р. Шо, уровня профессионального выгорания В.В. Бойко и авторская анкета, что позволило увеличить валидность полученных результатов.

Нормативные значения развития характеристик социально-психологического климата по методике Р.С. Немова: 1 балл – очень низкий; 2-3 балла – низкий; 4-5 баллов – средний; 6-7 баллов – оптимальный; 8-10 баллов – идеальный. Итоговая средняя в нашем исследовании составила 3,93 балла, что свидетельствует о слабом развитии коллективных связей. Падение средней происходит из-за довольно низких показателей по двум субшкалам – Ответственность (3,7 балла) и Сплоченность (3,6 балла). По всем остальным характеристикам климата наблюдаются средние значения по нижней границе диапазона: Организованность (4 балла); Информированность (4,1 балла); Контактность (4,1 балла); Открытость (4,0 балла); Стремление к сохранению целостности группы (4,0 балла).

Итоговый показатель по всему опроснику социально-психологического климата близок к нижней границе среднего диапазона. В целом это соответствует среднему уровню лояльности по опроснику Портера-Стирса (OCQ). У подавляющего числа респондентов (87,5%) показатели лояльности находятся в диапазоне 3,58-5,42 (средняя – 4,46). 12,5 % респондентов дали достаточно высокую оценку уровня лояльности персонала. Примечательно, что диапазон нижних значений оказался нулевым. В исходных ответах респондентов нет явного предпочтения по экстремумам (большинство ответов попадают в зону средних значений). Минимальные значения (1-2 балла) набрало утверждение о готовности на любую работу, чтобы остаться в организации (27% опрошенных выбрали минимальные баллы). В наибольшей степени (6-7 баллов) респонденты согласны с утверждениями о том, что уровень их преданности организации невысок, и решение о работе в учреждении было для них ошибкой. Таких 28% и 29% соответственно. Однако ответы на остальные вопросы анкеты выравнивают низкие баллы по этим двум позициям, и в целом полученные результаты по Анкете лояльности достаточно оптимистичны, особенно на фоне уровня профессионального выго-

рания, который демонстрируют респонденты.

В то же время значения, полученные по анкете доверия Р. Шо, более высокие, чем средние по СПК Немова и ОСQ Портера-Стирса, соответственно мы либо имеем дело с недостоверностью ответов, либо есть какие-то дополнительные факторы, которые ухудшают состояние климата, но при этом не действуют на ценностные характеристики, зафиксированные в анкете доверия и выявленные в ходе анализа профиля организационной культуры. Опираясь на полученные данные, общий уровень доверия организации можно считать средним: этот диапазон аккумулирует 55,6% опрошенных. Высокий уровень доверия к организации характерен для 44,4% респондентов. Диапазон низких оценок, как и в случае с лояльностью, нулевой. Анализируя субшкалы, получаем следующее распределение: в шкале «Забота» наибольший процент сотрудников в высоком диапазоне (67%), за ней следует шкала «Порядочность» (44%), «Доверие» и «Результативность» демонстрируют идентичные показатели – диапазон средних значений преобладает (67%). Как мы видим, наиболее низкие баллы, хотя и в пределах средних значений, получены по шкале «Забота», которая как раз и связана с эмоциональным аспектом взаимоотношений в коллективе. Вероятнее всего, именно за счет этого и происходит падение показателей по социально-психологическому климату. Респонденты отмечают положительные моменты по субшкале «Забота». Среди утверждений, которые набрали по 4-5 баллов, присутствуют следующие: сотрудники чувствуют, что они являются частью организации и разделяют общее видение; существует вера в способность сотрудников на всех уровнях достигнуть очень многого; работники обладают самостоятельностью и властью, необходимой для достижения целей организации; сотрудники регулярно получают признание за свой личный вклад в дело организации; руководство доступно и открыто к контактам со всеми сотрудниками; руководители заботятся о сотрудниках и поддерживают их на всех уровнях. Вместе с тем среди негативных аспектов в наборе утверждений в шкалах опросник Р. Шо отмечается следующее: некоторые сотрудники имеют «скрытые» планы и не выражают свои истинные мысли и чувства; в финансовом отношении если организация добивается своих целей, выигрывает преимущественно высшее руководство; люди осторожничают и не стремятся устанавливать более высокие цели, так как боятся потерпеть неудачу; есть разногласия по основным целям и критериям деятельности организации; стратегия организации постоянно меняется и в целом реализуется не очень хорошо.

Гипотезу о негативном влиянии эмоциональных аспектов доверия на состояние климата подтверждают значения по шкале лжи опросника Немова. Модальные значения по данной шкале равны 4 баллам из 8, следовательно, ответы достоверны.

Разберем показатели по каждой шкале более подробно и попытаемся их объяснить.

Ответственность означает контроль над деятельностью с точки зрения выполнения принятых в организации правил и норм, сотрудники стремятся к принятию на себя ответственности за успех или неудачу совместной деятельности. Средняя по этой субшкале одна из наиболее низких – 3,7 (аккумулирует 78% опрошенных). Респонденты отмечают, что большинство сотрудников требовательны друг к другу, сознательно подчиняются дисциплине, ответственно выполняют работу, однако при этом лишь небольшая часть тех, кто активно участвует в общественной работе, ставят общественные интересы выше своих. На наш взгляд, именно эта недостаточная эмоциональная «включенность» в дела организации снижает показатели по данной шкале. Вместе с тем, эти результаты вполне объяснимы на фоне того, что более 60% трудового коллектива находится в стадии формирования или сформированности фаз профессионального выгорания. В такой ситуации расширение сферы экономики эмоций становится защитной реакцией.

Организованность – это способность коллектива самостоятельно обнаруживать и исправлять недостатки, предупреждать и оперативно решать возникающие проблемы. От организованности непосредственно зависят результаты деятельности коллектива. Средняя по шкале – 4,0 (аккумулирует только 56% респондентов, следовательно, ответы по этой субшкале более разнородны и менее репрезентативны для всего коллектива). Более половины опрошенных полагают, что сотрудники в основном быстро находят вариант распределения обязанностей, который устраивает всех, легко находят общий язык, взаимно дополняют друг друга в работе, бесконфликтно распределяют обязанности между собой. При этом берет на себя руководство коллективом, если потребуется, только «половина / меньшинство» сотрудников. В подтверждение этого мы отмечаем в Анкете доверия, что люди осторожничают и не стремятся устанавливать более высокие цели, так как боятся потерпеть неудачу, есть разногласия по основным целям и критериям деятельности организации. Все это в совокупности снижает уровень организованности.

Следует отметить, что преобладающие характеристики по субшкалам Ответственность и Организованность подтверждаются результатами, полученными по опроснику Камерона-Куинна. Согласно OCAI в организации доминируют квадранты иерархической и рыночной культуры. Преобладание иерархии вполне объяснимо для организаций подобного типа, а сильные позиции рынка объясняются ориентированностью организации на результат. Это подтверждается и ответами на незаконченные предложения, фиксирующими основные ценностные и нормативные компоненты культуры. Так, респонденты отметили, что в организации принято качественно выполнять свои трудовые обязанности (70% от общей выборки), помогать друг другу в этом (20%), соблюдать дисциплину труда (10%). В качестве одобряемых и поощряемых организацией моделей поведения респонденты также назвали достижение плановых показателей и помощь друг другу в работе (70%), вежливое и корректное общение с клиентами (20%).

Достаточная информированность предполагает знание задач, стоящих перед коллективом, содержания и итогов его работы, положительных и отрицательных сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит хорошее знание членами коллектива друг друга. Средняя по шкале – 4,1 (аккумулирует 100% респондентов). В ответах на вопросы мы фиксируем, что большинство сотрудников знают итоги работы коллектива, положительные и отрицательные стороны работы коллектива, знают правила поведения, хорошо знают свои обязанности и обязанности коллег. Нормативный компонент (что не принято делать) культуры был определен сотрудниками в терминах конфликтов (50%), нарушений дисциплины (опоздания, прогулы) – 50%. В качестве запрещаемых моделей поведения респонденты назвали грубость и неуважительное отношение к клиентам (60%) и нарушение дисциплины труда (40%).

Контактность и открытость определяют степень развития личных взаимоотношений сотрудников, уровень психологической близости между ними. Средняя по этой характеристике 4,1 (аккумулирует 89% опрошенных). В ответах на вопросы анкеты респонденты указывали, что большинство сотрудников стараются помогать друг другу, тактично относиться друг к другу, поддерживать и доброжелательно относиться к коллегам. Схожую картину мы получили и при анализе ценностно-нормативного содержания культуры, где взаимопомощь и взаимовыручка были определены как одни из опорных ценностей учреждения.

Сплоченность характеризует степень приверженности группе ее членов и определяется двумя основными переменными – уровнем взаимной симпатии в межличностных отношениях и степенью привлекательности группы для нее. Средняя по субшкале (3,6) – самая низкая по всему профилю, при этом аккумулирует 78% опрошенных, следовательно, ответы респондентов достаточно однородны. Столь низкие показатели по сплоченности, на наш взгляд, связаны с тем, что это наиболее эмоционально емкая характеристика социально-психологиче-

ского климата, предусматривающая устойчивые эмоциональные связи между членами коллектива. При их отсутствии могут актуализироваться ценностные компенсаторные механизмы, поддерживающие совместную деятельность. И в описании шкалы контактности, и в анализе ценностных характеристик культуры мы отмечаем, что сотрудники определяют вежливость, корректность взаимоотношений друг с другом как одну из основных ценностей организации. Схожую картину мы наблюдаем в субшкале Открытости.

Открытость коллектива предполагает способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками в своем коллективе. Средняя – 4,0 (аккумулирует 78% опрошенных). Отмечая, что большинство сотрудников доброжелательно относятся друг к другу, учитывают интересы новичков и представителей других подразделений, делятся опытом работы, не подчеркивают своих преимуществ перед новичками и представителями других подразделений, респонденты снова актуализируют ценности вежливости, корректности, доброжелательности в отношениях друг с другом.

Целостность – это ключевое понятие для понимания процессов восприятия социальной группы, предполагает ощущение группы как единства. Средняя – 4,0 (аккумулирует 67%, следовательно, ответы менее однородны, чем в других шкалах). Отмечается, что лишь часть сотрудников личные интересы подчиняют интересам коллектива. При этом все вопросы решаются преимущественно сообща, работники не остаются равнодушными, если задеты интересы коллектива, верят в свой коллектив, поддерживают традиции.

Выводы

Таким образом, общее состояние социально-психологического климата в организациях, коллективы которых были объектом нашего исследования, колеблется вокруг нижней границы среднего диапазона. Недостаточно высокие показатели по отдельным субшкалам и профилю в целом свидетельствуют о том, что эмоциональные связи в коллективе не настолько развиты, чтобы редуцировать влияние различных негативных факторов и служить опорой для сотрудников. Согласованная деятельность и результат достигаются в основном за счет ценностного, а не психологического потенциала коллектива. При этом в ходе исследования было выявлено, что организации находятся в ситуации организационных изменений, при которых высока вероятность слияния, что влечет возможные изменения штатного расписания, а, следовательно, изменения и на уровне социально-психологического климата.

Список литературы:

1. Балахтар В.В. Особенности формирования социально-психологического климата в учреждении социальной службы // *Studia Humanitatis*. 2017. № 1. С. 35-47.
2. Кэмпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. СПб.: Соц.-психол. центр, 1996. 391 с.
3. Мансуров Н.С. Вопросы психологии труда, трудового обучения и воспитания. Ярославль: Изд-во Ярославского университета. 1966. 139 с.
4. Парыгин Б.Д. Регуляция социально-психологического климата трудового коллектива. Ленинград: Наука, Ленингр. отд-ние, 1986. 239 с.
5. Пожарская Е.Л., Дебердеева Н.А., Шукшина Л.В. Межличностные отноше-

- ния и социально-психологический климат в трудовом коллективе // Проблемы теории и практики управления. 2020. № 11. С. 216-225.
6. Суркова И.Ю., Моисеенко Н.В., Андриященко О.В. Социальные службы в условиях пандемии: новые тренды выполнения трудовых функций // Темпоральность социальной заботы: история, современность, перспективы. Сб. трудов, Саратов: Изд-во СГТУ имени Гагарина Ю.А., 2022. С. 347-352.
 7. Handbook of social psychology / ed. by G. Lindzey, E. Aronson. NY, 1985. Vol. 1. 556 p.

Diagnosics of the socio-psychological climate in social organisations

Surkova Irina Yurievna

Dr. Sci. (Sociol.), Prof. of the Povolzhsky Institute of Management – the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
e-mail: irina_surkova@mail.ru

Andryushchenko Oksana Vladimirovna

Cand. Sociol. Sci., associate professor of the Povolzhsky Institute of Management – the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
e-mail: deskew@yandex.ru

Abstract

The article presents the results of diagnostics of socio-psychological climate in the organizations of social sphere in Saratov region. The main structural components of the socio-psychological climate are analyzed: organization; awareness; contactivity; openness; desire to maintain the integrity of the group, which affect the work of both individual employees and the institution as a whole. The overall state of the socio-psychological climate is found to fluctuate around the lower end of the average range, with responsibility and cohesion being the weakest, which is due, on the one hand, to staff professional burnout, which was exacerbated during the pandemic, and to impending organizational changes associated with restructuring.

Key words

- socio-psychological climate • social care institutions • group integrity • organization,
- openness • HR-management •

References

1. Balakhtar V.V. Peculiarities of formation of socio-psychological climate in the institution of social service // *Studia Humanitatis*. 2017. N 1. P. 35-47.
2. Campbell D. Models of experiments in social psychology and applied research. SPb. : Sots.-psychol. center, 1996. 391 p.
3. Mansurov N.S. Questions of labor psychology, labor training and upbringing. Yaroslavl: Yaroslavl University Publisher. 1966. 139 c.
4. Parygin B.D. Regulation of the socio-psychological climate of the labor collective. Leningrad: Nauka: Leningrad branch, 1986. 239 p.
5. Pozharskaya E.L., Deberdeeva N.A., Shukshina L.V. Interpersonal relations and socio-psychological climate in the labor collective // *Problems of Management Theory and Practice*. N 11. 2020. P. 216-225.
6. Surkova I.Y., Moiseenko N.V., Andryuschenko O.V. Social services in pandemic conditions: new trends of performance of labor functions // *Temporality of social care: history, modernity, prospects*. Saratov: Publishing house of the Saratov State Technical University named after Gagarin, 2022. P. 347-352
7. Handbook of social psychology / ed. by G. Lindzey, E. Aronson. – NY, 1985. Vol. 1. 556 p.