

Лукашева К.А.

«Социально-психологический климат организации и его влияние на формирование госслужащего нового типа»

1/16

Социально-психологический климат организации и его влияние на формирование госслужащего нового типа

Лукашева К.А.

Введение

- В перечень инициатив социально-экономического развития РФ до 2030 года входит блок инициатив под названием «Государство для граждан» *.
- Это направление предполагает развитие **клиентоцентричности** - сосредоточения работы органов власти вокруг интересов конкретного человека, проявления большего внимания к запросам граждан.
- Особенное внимание к обеспечению клиентоцентричности уделяется в рамках цифровой трансформации государственного управления . Поэтому идеи клиентоцентричности, только с акцентом на цифровизацию, можно увидеть и в других блоках перечня: «Цифровой профиль гражданина», «Госуслуги онлайн» .

* Распоряжение Правительства Российской Федерации № 2816-р от 6 октября 2021 г.



«**Клиентоцентричное государство** – это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта» *.

* Официальный сайт Министерства экономического развития РФ <https://www.economy.gov.ru/>

- Утверждена Декларация ценностей клиентоцентричности
- Разработаны ценности и принципы клиентоцентричного государства
- Разработаны Стандарты взаимодействия государства с каждой из категорий клиентов
- Происходит формирование и внедрение новой клиентоцентричной организационной культуры
- Формируется **новый тип** государственного служащего – **клиентоцентричный госслужащий**



Рис.1. Принципы и ценности клиентоцентричности (Из Декларации ценностей клиентоцентричности *)

* Сайт Министерства экономического развития РФ <https://www.economy.gov.ru/>

Противоречия

- Ценности клиентоцентричности декларированы государством, в какой-то степени навязаны госслужащим
- У госслужащих возникает ряд вопросов и противоречий *

? Кто такой клиентоцентричный госслужащий

? Что такое клиентоцентричность



? Как проявлять клиентоцентричность в поведении

? Принимаю ли я эти ценности

? Что является продуктом госслужащего и как сделать его клиентоцентричным

*Навигатор «Клиентоцентричный подход в государственном управлении» (разработан Центром подготовки руководителей цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС)

Успех реализации новой клиентоцентричной стратегии, связан не только с формированием и внедрением новой культуры, но и с **готовностью** служащих к этим изменениям, которая в свою очередь реализуется через:

- отношение госслужащих к внедряемым изменениям, к новым ценностям, задачам, принципам
- отношение к образу клиентоцентричного госслужащего
- принятие своей новой профессиональной идентичности
- понимание и принятие своей новой роли клиентоцентричного госслужащего.

Гипотезы:

1. *Существуют различия в восприятии и отношении госслужащих к образу клиентоцентричного сотрудника*
2. *Наблюдается разная степень принятия госслужащими новой роли клиентоцентричного сотрудника*

Успех реализации новой клиентоцентричной стратегии, связан и с факторами организационной и социальной среды

Одна из основных задач кадровой политики в организациях с применением клиентоцентричного подхода – формирование климата организации, позволяющего сотруднику вне зависимости от уровня замещаемой должности развиваться как личности и профессионалу, раскрывать творческий потенциал, ощущать свою значимость и сопричастность к решению приоритетных задач, стоящих перед государственным органом, принимать и внедрять принципы клиентоцентричности в работу*.

* Стандарт Клиентоцентричности / Официальный сайт Министерства экономического развития РФ <https://www.economy.gov.ru/>

Факторы социальной и организационной среды



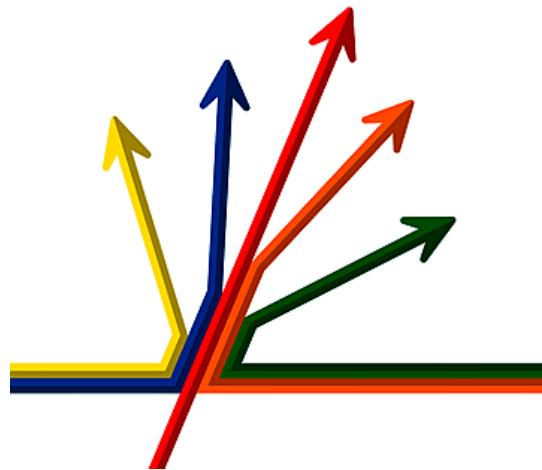
- Факторы среды (организационные и социальные) могут влиять и на формирование отношения к образу клиентоцентричного госслужащего, отношения к новым принципам и ценностям, отношения и принятия своей новой роли
- Один из таких факторов – социально-психологический климат

Гипотезы:

1. Существует взаимосвязь между характеристиками социально-психологического климата организации и особенностями отношения к новой роли клиентоцентричного госслужащего.
2. Социально-психологический климат может как способствовать, так и препятствовать (ограничивать) принятию новых принципов, ценностей, моделей поведения и т.д.

Проблема определения характеристик социально-психологического климата

Понятие «социально-психологический климат» включает в себя разные аспекты и характеристики и по-разному трактуется, и определяется в социально-психологической науке и управленческой среде.



Нет четкого и единственно верного определения социально-психологического климата и понимания его содержания, уровней, компонентов и границ.

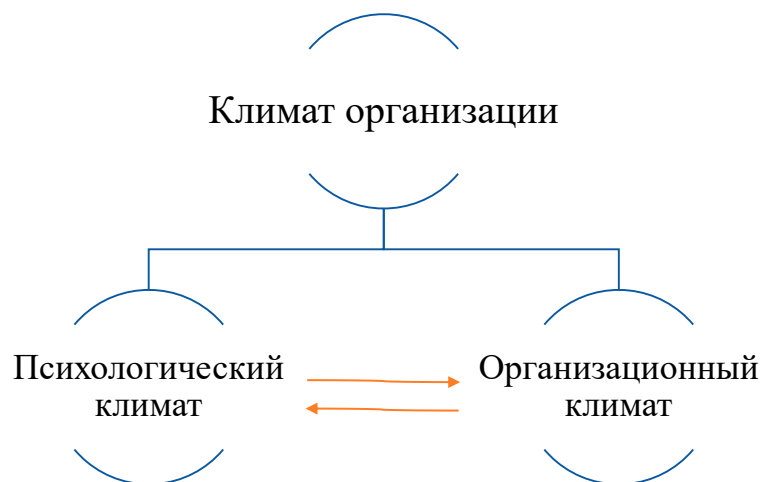
4 отечественных подхода

Авторы	Центральная категория, лежащая в определении социально-психологического климата
<p>Е.С. Кузьмин, Л.П. Бueva, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, А.К. Уледов</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Общественно-психологический характер – Состояние коллективного сознания
<p>А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Эмоциональное состояние группы – Общее настроение группы
<p>В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Взаимоотношения людей внутри коллектива – Межличностные отношения
<p>В.В. Косолапов, А.И. Щербань, Л.Н.Коган</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Социально-психологическая совместимость, морально-психологическое единство – Сплоченность

Различные взгляды на определение и структуру СПК

- СПК - некое внутреннее состояние одного коллектива, которое максимально отражает его способность в комплексе достигать определенные цели (Ю. Л. Неймер)
- СПК включают в себя отношение людей к труду и отношения друг с другом (по горизонтали и вертикали), отношение к себе и к миру (Б.Д. Парыгин)
- СПК - это состояние психологии организации как единого целого, которое интегрирует частные групповые состояния. Климат - это не сумма групповых состояний, а их интеграл (Л. Г. Почебут, В.А. Чикер)
- Одним из показателей социально-психологического климата является удовлетворенность работой (Л.Г. Почебут)
- Важным компонентом социально-психологического климата является доверие (Е.А. Евтифеева, Е.В. Балакшина, С.И. Филиппченкова)

Климат организации в зарубежных исследованиях



Индивидуальное восприятие организационной среды. Отражает мнение работника о том, насколько рабочая среда благоприятна для него лично. Уже, чем организационный климат

Рассматривается на групповом уровне, определяется как общее отношение членов коллектива к организационной политике и процедурам, событиям в организации и поведению сотрудников. Шире, чем психологический климат

Результаты опроса, проведенного среди сотрудников различных организаций



22, 6% респондентов разделили понятия социально-психологический климат организации и микроклимат в группе

Проблема измерения СПК



- Какие критерии и основания для оценки необходимо выделить?
- Что и у кого конкретно измерять?
- Какой результат мы хотим получить по итогам оценки климата организации?
- Как из разнообразия методик для измерения климата выбрать ту, которая необходима для исследования или для прикладного применения в рамках кадровых процедур?

Проблемы:

1. Из-за отсутствия единого понимания сущности термина «социально-психологический климат», нет и единого понимания возможностей его оценки.
2. Разнообразие и разнонаправленность методик.
3. Возможность применения части методик только в определенных коллективах, проблемы надежности (методики созданы и апробированы только под определенный коллектив и определенную задачу, некоторые не формализованы)
4. Часть методик не раскрывает компоненты социально-психологического климата, а определяет лишь степень благоприятности климата.
5. В исследованиях - несоответствие теоретической модели и выбранного инструментария

Рабочее определение

- Социально-психологический климат - это общее групповое психологическое состояние, которое характеризуется особенностями восприятия, отношения и степенью удовлетворенности членов организации различными сторонами ее жизнедеятельности (работой, коллегами, организацией, руководителем).
- Социально-психологический климат как интегральное состояние коллектива определяется не по какому-то одному показателю, а по целой системе показателей.

В настоящий момент разрабатывается система показателей и формируется опросник для диагностики социально-психологического климата организации.

Выводы

- В настоящее время, в связи с изменениями и внедрением новой стратегии клиентоцентричного государства, формируется новый тип государственного служащего – **клиентоцентричный госслужащий**.
- Особенности восприятия образа клиентоцентричного госслужащего и идентификации себя с этим образом, а также отношение госслужащих к новой роли, новым ценностям и моделям поведения еще не изучены, однако на наш взгляд, являются важными аспектами успешности реализации данной стратегии.
- Основной гипотезой нашего будущего исследования является предположение о том, что социально-психологический климат может оказывать влияние на формирование отношения к образу госслужащего нового типа со стороны самих госслужащих, их отношения и принятия новой роли, ценностей и принципов. Климат организации может быть как поддерживающим, так и ограничивающим.
- Данные предположения будут проверены в эмпирическом исследовании