ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

УДК 005.32:658.310.42

УДОСКОНАЛЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ НА ПРОМИСЛОВОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

IMPROVEMENT OF SOCIOPSICHOLOGICAL CLIMATE ON INDUSTRIAL ENTERPRISES

Базалійська Н.П.
старший викладач кафедри
управління персоналом і економіка праці,
Хмельницький національний університет

Микитюк С.С.
студентка,
Хмельницький національний університет

В статті визначено сутність та роль соціально-психологічного клімату в управлінні персоналом підприємства. Розглянуто особливості соціально-психологічних методів управління персоналом. Наведено приклади позитивного і негативного впливу соціально-психологічних методів управління в роботі з людськими ресурсами підприємства. Представлено рекомендації щодо вдосконалення аспектів соціально-психологічного клімату на підприємстві.

Ключові слова: *соціально-психологічний клімат, промислове підприємство, управління персоналом, соціально-психологічні методи управління персоналом.*

В статье определена сущность и роль социально-психологического климата в управлении персоналом предприятия. Рассмотрены особенности социально-психологических методов управления персоналом. Приведены примеры положительного и отрицательного влияния социально-психологических методов управления в работе с человеческими ресурсами предприятия. Представлены рекомендации по совершенствованию аспектов социально-психологического климата на предприятии.

Ключевые слова: *социально психологический климат, промышленное предприятие, управление персоналом, социально-психологические методы управления персоналом.*

The essence and role of socio-psychological climate in personnel management company is determined in the article. The peculiarities the social and psychological methods management personnel are considered. Examples of positive and negative impact of the psychosocial management practices in the human resources company is shown. Recommendations for improving aspects of socio-psychological climate in the enterprise are presented.

Keywords: *social psychological climate, industrial enterprise, human resources, social and psychological methods of personnel management.*

Вступ. Соціально-психологічний клімат є істотним фактором життєдіяльності окремої людини та компанії загалом, який впливає на всю систему соціальних відносин, на спосіб життя людей, на їх повсякденне самопочуття, працездатність і рівень творчої та особистісної самореалізації. Зрозуміло, що таке неоднозначне явище може трактуватися в різних аспектах. Також очевидно й те, що за різноманіттям підходів до розуміння клімату стоїть бачення його багатогранності, його складної структури.

Однак, рівень загальної управлінської культури такий, що зараз тільки в деяких організаціях та підприємствах використовується настільки дієвий метод підвищення продуктивності діяльності працівників, як дослідження соціально-психологічного клімату колективу.

Отже, виникає необхідність всебічного вивчення такого феномена, як соціально-психологічний клімат колективу організацій – найважливішого фактора, що впливає на продуктивність діяльності працівників, використовуючи сучасні психологічні методи дослідження й

розробки рекомендацій з його оптимізації. Актуальність теми дослідження обумовлена новими суспільно-економічними відносинами, що склалися у всіх сферах життєдіяльності; необхідністю вдосконалення системи взаємин у трудових колективах організацій, що сприяє створенню позитивного соціально-психологічного клімату – необхідної умови підвищення продуктивності діяльності працівників.

Аналіз останніх досліджень. В економічній літературі проблемам теорії та практики управління персоналом загалом та соціально-психологічним методам зокрема присвячена велика кількість наукових праць вітчизняних і закордонних вчених: Е.А. Клімов, Х.І. Лейбович, А.К. Маркова, Б.Д. Паригін, А.Ф. Шикун, К.К. Платонов, Г.В. Телятніков та інших [1-10]. Проте окремі питання щодо особливостей соціально-психологічних методів управління залишаються невирішеними.

Метою роботи є дослідження сутності соціально-психологічного клімату в колективі, а також обґрунтування пропозицій щодо шляхів покрашення соціально-психологічного клімату в організації.

Виклад основного матеріалу. Ефективність діяльності будь-якого підприємства безпосередньо залежить від того, наскільки раціонально використовуються його ресурси. Сьогодні найціннішим «ресурсом» кожного підприємства, організації або установи є людина, яка здійснює свою професійну трудову діяльність. У зв'язку з цим головним завданням роботодавця є створення такої системи управління персоналом, яка б дозволяла максимально розкрити трудовий потенціал з метою реалізації високопродуктивної праці.

Вивчення соціально-психологічного клімату на підприємствах становить не тільки науковий, але й практичний інтерес, оскільки від цього в чималому ступені залежить забезпечення соціальної стабільності в суспільстві, регіонах, територіальних утвореннях. Позитивний рівень морального клімату на підприємстві є одним із важливих умов підвищення продуктивності праці всіх без винятку працівників. Усе вищезазначене обумовлює потребу в розгляді основних теоретичних засад соціально-психологічного клімату – його сутності та структури, адже знання цих елементів дозволяє розглядати клімат не поверхнево, а з точки зору його складових, що, у свою чергу, дозволяє якісно управляти цим складним і динамічним явищем.

На думку Н.С. Мансурова, «соціально-психологічний клімат – це стан групової психіки, обумовлений особливостями життєдіяльності даної групи, своєрідний сплав емоційного та інтелектуального факторів – установок, відносин, настроїв, почуттів, думок членів групи» [1, с. 38].

У Великому економічному словнику при наданні визначення соціально-психологічного клімату акцент робиться на стилі взаємовідносин. Так, соціально-психологічний клімат розглядається як «характер міжособових відносин на індивідуальному, груповому або іншому рівнях, що впливають на якість спільної діяльності і співіснування» [2, с. 326].

Відповідного підходу щодо сутності соціально-психологічного клімату у своїх дослідженнях дотримується В. Покровський, згідно думки якого соціально-психологічний клімат аналізується за допомогою стилю взаємовідносин людей, що знаходяться в безпосередньому контакті один з одним. У процесі формування клімату складається система міжособистісних відносин, що визначають соціальне та психологічне самопочуття кожного члена групи [2, с. 26].

Аналогічний погляд спостерігається також у працях Б. Паригіна, який розглядає соціально-психологічний клімат як характер взаємовідносин між людьми, переважаючий тон суспільного настрою в колективі, пов'язаний із задоволенням умовами життєдіяльності, стилем і рівнем управління й іншими факторами [3, с. 48].

Однак, слід зазначити, що його визначення є дещо ширшим, адже враховує не лише стиль взаємовідносин, але й настрій групи. Останній аспект (емоційно-психологічний настрій) є пріоритетною ознакою соціально-психологічного клімату в дослідженнях таких вчених, як А. Русаліновою [4, с. 107].

У той же час російський вчений Л.А. Карпенко, який одним з перших надав визначення психологічного клімату, зробив акцент на емоційному забарвленні зв'язків у групі. Відповідно до його точки зору психологічний клімат – це «емоційне забарвлення особливих психологічних зв'язків всіх членів колективу, що виникає на основі їх загальної симпатії, збігу характерів і інтересів» [5, с. 211].

Отже, соціально-психологічний клімат – це складне явище, яке об'єднує у собі певну систему взаємовідносин між членами колективу, яка під впливом індивідуальних психофізіологічних особливостей та внутрішньо-групових традицій і стандартів формують певну колективну свідомість та настрій, а також комплекс психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й усесторонньому розвитку особи в групі для досягнення цілей окремого індивіда, колективу та підприємства загалом.

Також слід відзначити, що в ринкових умовах при інтелектуалізації усіх видів праці значною мірою зростає роль соціально-психологічних факторів управління, які формують соціально-психологічний клімат в організації. Раціональна організація забезпечує високу продуктивність праці лише в тому випадку, якщо ефективно використовуються індивідуальні й психологічні особливості кожного працівника. Під соціально-психологічними методами слід розуміти сукупність специфічних методів дії на особисті стосунки і зв'язки між працівниками, а також на соціальні процеси в

організації [7, с. 219]. Під впливом соціально-психологічних факторів в управлінні формуються суспільна свідомість, психологічні зв'язки в колективі, сумлінне відношення до праці. Психологічний стан працівника може сприяти підвищенню продуктивності й ефективності праці, і навпаки, може знижувати трудову активність персоналу.

На жаль, нестабільність економічного стану підприємства, фінансові труднощі, несвоєчасна виплата заробітної плати, довгострокові простої не сприяють підтриманню нормального соціально-психологічного клімату, оскільки керівник значно більше часу вимушений приділяти не людським взаємовідносинам і функціям управління персоналом, а безпосередньо виробництву, фінансам. Тому важливо знати і прогнозувати вплив соціально-психологічних методів на роботу працівників. У таблиці 1 наведені приклади позитивного і негативного впливу соціально-психологічних методів управління в роботі з людськими ресурсами підприємства [8, с. 85]. Зауважимо, що соціально-психологічні фактори звичайно виступають у вигляді матеріальних умов праці і організаційних моментів.

Таблиця 1

Позитивні і негативні прояви методів соціально-психологічного впливу на людські ресурси

Позитивний характер впливу	Негативний характер впливу
Соціальні методи	
1 Періодичне проведення анкетування в колективі дозволяє виявити соціальні проблеми членів колективу та підкреслити роль керівника при їх вирішенні. 2 Проведення анкетування і особистого спостереження в колективі підтверджує демократичний стиль керівництва. 3 Використання соціальних експериментів, що передують кардинальним змінам у колективі (структура оплати праці, зміна лідерів), згладжують конфліктні ситуації. 4 Планування соціального розвитку колективу забезпечує підвищення життєвого рівня із дотриманням соціальних нормативів.	1 Широке використання неформальних методів збору інформації (на основі чуток, пліток і ін.) породжує напруженість в колективі, недовіру та ворожість. 2 Підтримка лише формальних правил у стосунках створює бар'єри у ланці керівник –підлеглий. 3 Ігнорування соціальних експериментів, проведення радикальних змін без підготовки та інформування колективу породжує «опір змінам». 4 Перекладання проблем соціального розвитку колективу на вищі органи влади і об'єкти інфраструктури підриває авторитет керівників підприємства.
Психологічні методи	
1 Формування здорового психологічного клімату в колективі на основі чіткого дотримання прав людини. 2 Ефективне використання в сукупності психологічних методів мотивації: навіювання, переконання, наслідування, спонукання для зниження рівня «опору змінам». 3 Проведення психологічного тестування співробітників, відповідних тренінгів і семінарів для керівників всіх рівнів управління, організація індивідуальної роботи з працівниками для визначення їх типу особистості, темпераменту, виявлення і попередження конфліктів. 4 Організація психологічної служби на підприємстві, надання психологічних консультацій для співробітників з метою зниження емоційної напруги, підтримки «здорового духу» колективу.	1 Неправильне використання психологічних методів, ігнорування прав людини, примусове залучення працівників до відповідних заходів спричиняє нервозність і створює психологічний дискомфорт в колективі; акцентує на жорстких формах керівництва (командування), примушені і покаранні. 2 Епізодичне тестування співробітників і робота з ними без урахування особистісних відмінностей підкреслює формальність характеру зазначених заходів. 3 Ігнорування залучення соціальних психологів у колективи організацій, психологічних тренінгів для вищого керівництва спричиняє депресивний стан підприємства.
Формування філософії організації	
1 Розробка філософії організації регламентує внутрішні (формальні та неформальні) правила взаємовідносин у колективі. 2 Дотримання принципів філософії організації на всіх рівнях управління, у всіх підрозділах. 3 Розвиток корпоративної культури, дотримання соціальної відповідальності, встановлення партнерських відносин між співробітниками. 4 Дотримання принципів патерналізму (віра в єдність, загальні цілі, ідеали).	1 Встановлення і дотримання тільки формальних сторін у взаємовідносинах між співробітниками підкреслює відсутність глибокого «коріння» підприємства. 2 Порушення внутрішніх норм поведінки на користь власним інтересам, а також інтересам лідерів і керівників. 3 Домінування внутрішньої кадрової політики над суспільними, релігійними нормами поведінки і моралі. 4 Ігнорування корпоративної культури і групових інтересів підрозділів, соціальної відповідальності перед суспільством.

Визначимо основні умови, необхідні для формування успішного трудового колективу: 1) організація спілкування: колективні відвідування місць відпочинку та культурно-масових установ (в межах первинного колективу), повноцінне використання обідньої перерви; 2) організація потоку інформації: про підсумки виконання плану соціального розвитку колективу; про виробничі успіхи на своїх і сусідніх підрозділах колективу; про зміни в методах управління та структурні зміни в управлінні колективом; про всі інші зміни, що відбуваються в житті колективу; 3) організація системи самоуправління: передання керівником деяких питань на розгляд колективу; громадський відділ кадрів: організація громадських доручень з урахуванням віку, статі, інтересів і таке інше.

Основні завдання щодо оптимізації психологічного клімату на промисловому підприємстві подано на рисунку 1.

З метою формування та поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі (фірмі) бажано проводити тренінги, з допомогою яких психологи навчали б членів колективу і керівників високій культурі взаємодії та спілкування.

Яскравим методом для оптимізації соціально-психологічного клімату є соціально-психологічний тренінг, він сприяє збільшенню неформальних зв'язків, створенню дружніх відносин; вирішенню проблемних ситуацій, обговорити і вирішити проблеми, на які не вистачає часу в робочій діяльності; зняттю напруження після робочого дня; проясненню для кожної людини його цінностей, мотивів, життєвої стратегії. Соціально-психологічний тренінг сприяє розкриттю людини як індивідуальності, особистості, тобто людина знімає «маску» просто службовця і дізнається, що навіть на роботі він може залишатися самим собою.

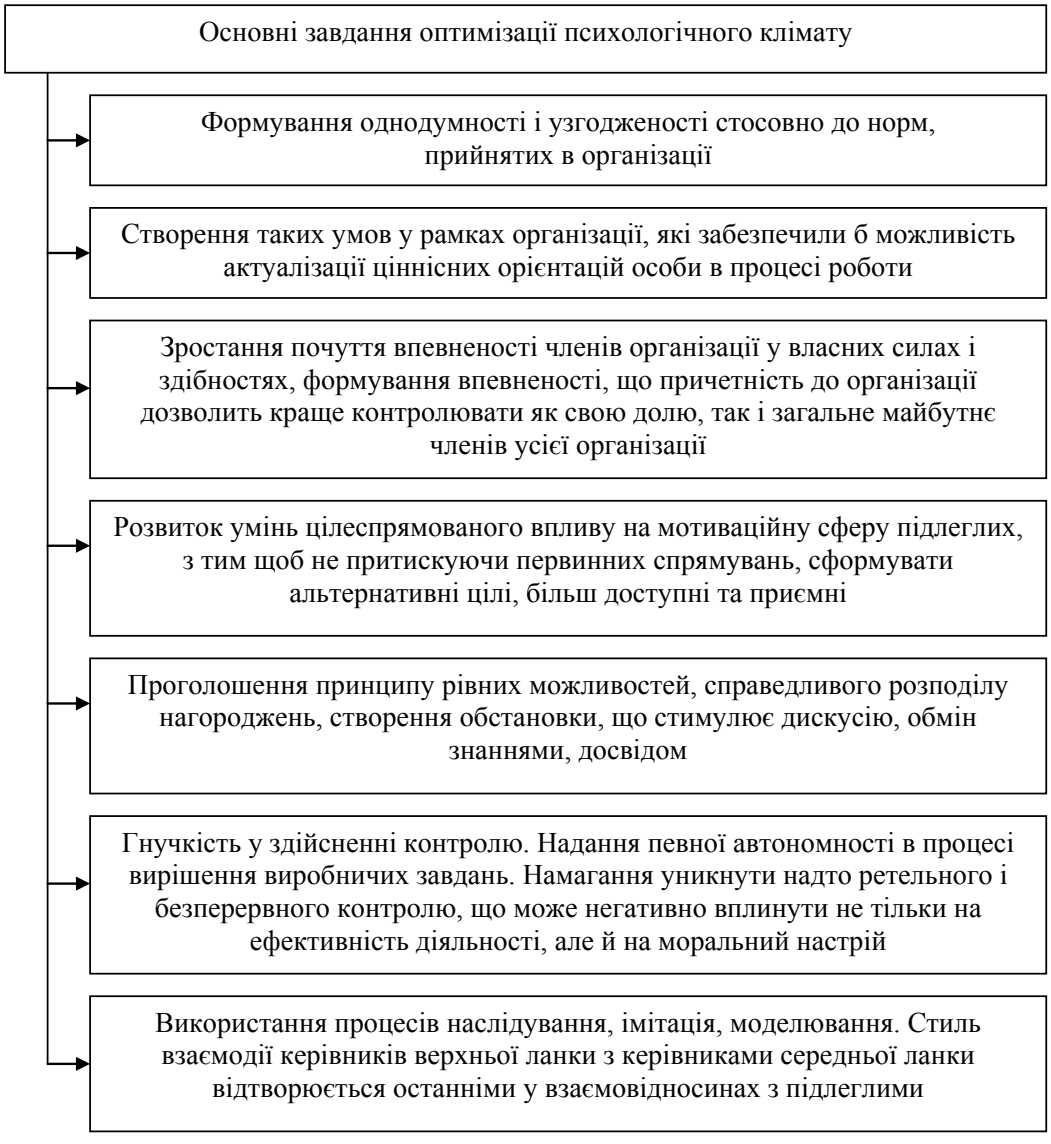

Рис. 1. Основні завдання щодо оптимізації психологічного клімату на промисловому підприємстві

Пропонуємо для розмірковувань модель діяльності психолога (рис. 2) з метою поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі (організації будь-якої сфери діяльності).

Соціально-психологічний клімат будь-якої установи породжується міжособистісною взаємодією, яка опосередковує не тільки міжособистісні впливи, а й вплив навколишнього фізичного середовища: речей, предметів, явищ природи тощо. Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, життя людини.

Соціально-психологічний клімат виявляється у ставленні людей один до одного і до загальної справи, але цим феномен не вичерпується. Він позначається на соціальних настановах людей до світу загалом, на їхньому світовідчутті та світосприйнятті, а це виражається системою ціннісних орієнтацій особистості як члена певного колективу. Таким чином, вияви соціально-психологічного клімату можуть бути безпосередніми й опосередкованими [39, с. 124].

Ставлення до світу (система ціннісних орієнтацій особистості) і до себе (своє світовідчуття, самоставлення, самопочуття) – опосередковані вияви соціально-психологічного клімату, оскільки вони залежать не тільки від ситуації в цьому колективі, а й від інших чинників (як макромасштабних, так і суто особистісних). Ці два прояви соціально-психологічного клімату (ставлення до світу і до себе) формуються протягом життя, залежать від способу життя людини загалом, але це не виключає можливості розгляду їх і на рівні конкретного колективу. Кожен член колективу виробляє в собі відповідні цьому клімату певні якості, сприйняття і відчуття свого «я» у межах групи.

Метою соціально-психологічної діагностики є підвищення ефективності роботи персоналу за рахунок профілактики трудових конфліктів, підвищення командної згуртованості й підтримки основних елементів корпоративної культури компанії.

Соціально-психологічну діагностику колективу доцільно проводити для:

– оптимізації процесів міжособистісної взаємодії співробітників компанії;

– виявлення джерел соціально-психологічної напруженості, причин кілько разових звільнень співробітників і зведення до мінімуму можливості виникнення конфліктів у колективі;

– виявлення «слабких місць» у діяльності команди компанії й підвищення ефективності її функціонування;

– формування корпоративної культури;

– оцінки ефективності проведеної кадрової політики.

Соціально-психологічна діагностика дозволяє оцінити: готовність до спільної роботи; групову згуртованість; наявність угруповань і неформальних лідерів; причини виникнення й джерела соціально-психологічної напруженості; схеми взаємодії й інформаційного обміну між підрозділами; дублювання функцій, функціональні перетинання; соціально-психологічний клімат у колективі; індивідуально-особистісні особливості співробітників і прогноз їх поведінки.

Основними факторами, які впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є зміст праці та ступінь задоволення людей роботою; умови праці та побуту, задоволеність ними; ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків зі співробітниками; стиль керівництва, особистість керівника, а також те, чи задоволений він співробітниками. На рисунку 3 представлено схему, де враховано основні чинники, що зумовлюють задоволеність людей виконуваною роботою, а також взаємний вплив різних компонентів. Така схема цікава для керівника, бо допомагає запобігати конфліктності в колективі (рис. 3).

Аби керівник сприяв згуртованості колективу, він має володіти такими особистісними характеристиками: визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, вибірковість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність.

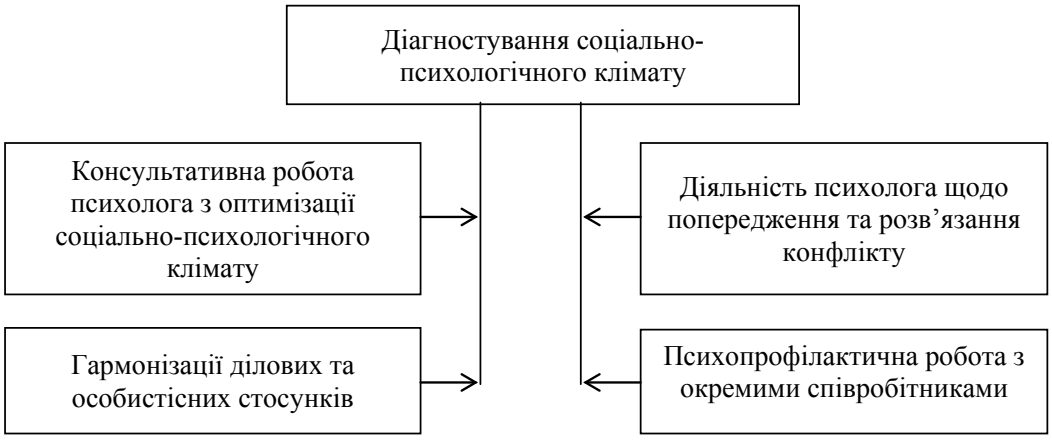

Рис. 2. Модель діяльності в організації сфери щодо оптимізації соціально-психологічного клімату колективу

Доброзичливими, комфортними будуть стосунки людей у колективі, коли члени колективу ставитимуться з повагою, симпатією один до одного. Це дуже важливо. М.М. Обозов, Г.В. Щокін систематизували основні чинники, які визначають характер міжособистісних стосунків (рис. 4) [10].

Зауважимо, що завдяки соціально-психологічному управлінню вдається досягти відповідальності працівників за робочим процесом, стійкості, стабільності, підтримувати основні параметри, забезпечувати якісний цілеспрямований розвиток підприємства. Важливим є те, що застосування соціально-психологічних

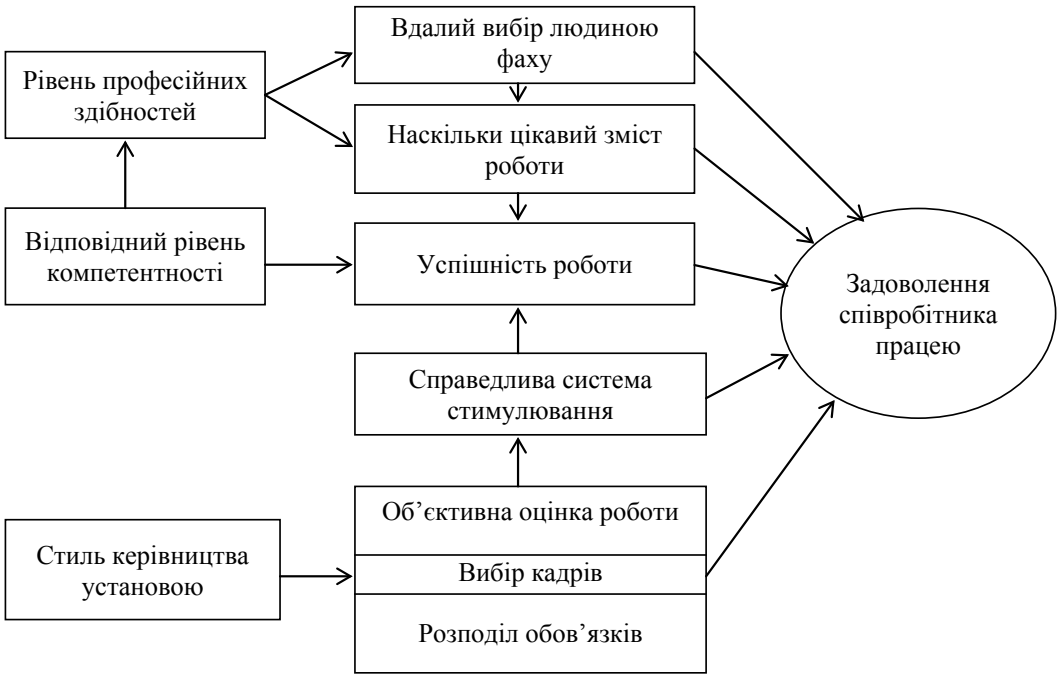

Рис. 3. Основні чинники задоволеності людей виконуваною роботою

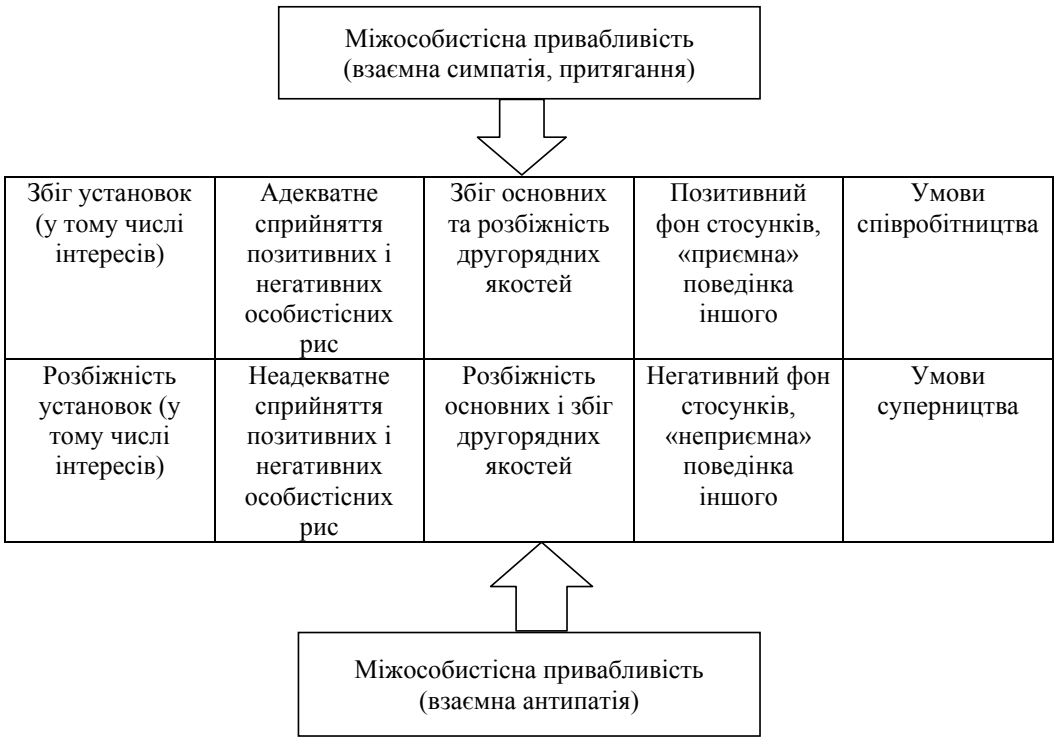

Рис. 4. Основні чинники, які визначають характер міжособистісних стосунків на промисловому підприємстві

методів можливе за умов гнучкості менеджерів, розуміння ними внутрішнього світу людини і особливостей її психології.

Пропозиції щодо вдосконалення соціально-психологічного клімату можна запропонувати такі:

1) для задоволення людиною своєю роботою треба мати на увазі основні фактори, які на це впливають та вдосконалювати кожний пункт особисто;

2) згуртованості колективу має допомогти довіра членів відділу один до одного, якщо кожен працівник буде володіти такими особистісними характеристиками, як визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, тактовність, дієвість, вимогливість, відповідальність, то доброзичливими, комфортними будуть стосунки людей у колективі;

3) керівник повинен добре знати переваги і недоліки підлеглих, як і свої та уважно вислуховувати заперечення відносно власної пропозиції за тими чи іншими питаннями, іноді замість наказу, вимагаючи беззаперечного виконання своїх вказівок, начальник може одержувати бажані результати через переконання виконавців у необхідності виконання поставлених завдань.

Висновки. Таким чином, спираючись на проведення дослідження, можна зробити висновок, що соціально-психологічний клімат – це якісна сторона міжособистісних відносин, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

Нині проблема діагностування соціально-психологічного клімату дуже актуальна і перспективна, оскільки зростають вимоги до психологічного включення людини в ту чи іншу діяльність. Особливо ця проблема актуальна в управлінській діяльності. Як затверджують успішні менеджери, що для створення і процвітання фірми необхідно, щоб люди-службовці в цій установі відчували себе «командою». Однією з ознак «команди» є згуртованість, взаємовиручка, підтримка і одночасно вимогливість до себе і інших. Одним з найважливіших показників, що колектив «команда» є хороший соціально-психологічний клімат. Тобто такий стан в колективі, коли кожному його члену надаються оптимальні умови для реалізації його здібностей і схильностей.

Позитивний, злагоджений, приємний соціально-психологічний клімат у колективі організації виступає на перший план, адже від згуртованості усіх працівників, від їх взаємодії залежить ефективність діяльності організації. Соціально-психологічний клімат у колективі породжується міжособистісною взаємодією. Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, життя людини, в тому числі, й на процесі трудової діяльності. При вирішенні більшості задач, особливо складних, рішення яких вимагає різноманітних знань, навичок і участі багатьох людей, результати колективної діяльності набагато перевищують просту суму індивідуальних досягнень.

Стосовно організаційно-управлінських умов, то вони безпосередньо пов'язані з соціально-психологічним кліматом, оскільки соціальна регуляція міжособистісної взаємодії відбувається через систему виробничих відносин, котрі базуються на адміністративно-правових засадах організації.

Найбільш сприятливий клімат установлюється тоді, коли способи та прийоми управління позитивно сприймаються колективом. Якщо вимогливість менеджера викликає групову незадоволеність, клімат погіршується, що і супроводжується невиконанням вказівок, порушенням дисципліни. При слабкому керівництві та повній згоді членів колективу з подібним потуранням соціально-психологічний клімат характеризується як несприятливий та незрілий.

Як висновок зазначимо, що сфера застосування соціально-психологічних методів дуже широка. Вона включає регулювання міжгрупових і внутрішньогрупових відносин, управління груповою динамікою, управління окремими явищами і сторонами колективного життя, в якому формується суспільна свідомість, психологічні зв'язки в колективі, сумлінне відношення до праці. Отже, як показує практика, виникає необхідність використання менеджером соціально-психологічних методів на всіх рівнях та етапах управління. Це сприятиме формуванню висококваліфікованої ефективної команди, кожен член якої реалізовуватиме свій потенціал на найвищому рівні, в результаті чого підвищуватиметься результативність діяльності підприємства.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Мансуров Н.С. Морально-психологический климат и его изучение / Н.С. Мансуров. – М., 2004. – 235 с.
2. Кравченко С.А. Социологический энциклопедический толковый словарь. Более 12000 понятий / С.А. Кравченко. − М. : Изд-во МГИМО-Университета, 2013. – 478 с.
3. Островский Э.В. Психология управления / Э.В. Островский. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 249 с.
4. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива : пути и методы изучения / Б.Д. Парыгин, В.А. Ядова. – Л. : Наука. Ленингр. Отделение, 1981. –192 с.
5. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. – СПб. : Речь, 2002. – 298 с.

6. Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах. Ред. сост. Л.А. Карпенко. Под общ. ред. А.В. Петровского. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 415 с.
7. Рульєв В.А. Управління персоналом : навчальний посібник / В.А. Рульєв, С.О. Гуткевич, Т.Л. Мостянська – К. : Кондор, 2012 – 310 с.
8. Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі / О.В. Данчева, Ю.М. Швалб. – К. : Лібра, 1998. – 270 с.
9. Карамушка Л.М. Психологія управління / Л.М. Карамушка. – К.: Міленіум, 2003. – 320 с.
10. Сухов А.Н. Прикладная социальная психология / А.Н. Сухов, А.А. Деркач. – К. : 2006. – 600 с.