

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра **общей и социальной психологии**

Тема автореферата

**«Социально-психологические особенности управления сплоченностью и удовлетворенностью трудом коллектива.»**

выпускная квалификационная работа бакалавра

студента **4** курса  
направление подготовки **37.03.01** «Психология»

Факультет психологии

**Березин Андрей Игоревич**

Научный руководитель

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись, дата

**А. А. Понукалин**

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись, дата

**Л. Н Аксеновская**

\_\_\_\_\_

инициалы, фамилия

Саратов, 2016

## **Введение**

В современных условиях формирования организаций, когда Россия осуществляет переход к инновационной экономике, возникает всё большее количество малых и средних предприятий в разнообразных сферах деятельности.

Руководителям таких компаний всё время необходимо находить наиболее эффективные пути развития и достижения успеха собственного бизнеса - быть конкурентоспособными.

Очень важно обеспечивать «психологическое здоровье» организации, которое обуславливается огромным количеством факторов, как внешних, так и внутренних. Безусловно, внешние факторы оказывают влияние на экономическое развитие организации, но также нужно учитывать и воздействие внутренних факторов, которые организация способна контролировать и приспособлять для достижения собственных целей. Прежде всего, это формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Условия, в которых работники взаимодействуют, оказывают большое влияние на успешность их совместной деятельности, на удовлетворенность процессом и результатами труда. Это санитарно-гигиенические условия, в которых работают сотрудники: температурный режим, влажность, освещенность, просторность помещения, наличие комфортного рабочего места и т.д., а также которое заключается в удовлетворенности сотрудников своей работой, эмоциональной включенности в организационную культуру, дружественной и доброжелательной атмосфере в коллективе, а также, что значительно важно, в возможности самореализации и свободе самовыражения. Если руководители действительно устанавливают и решают эти вопросы, то следствием является высокая эффективность и конкурентоспособность организации.

В случае если руководители стараются достичь цели организации, то именно поэтому одной из актуальных и первостепенных задач, стоящих

перед руководством организации, является управление созданием благоприятного социально - психологического климата, стимулирующего профессиональное формирование отдельной личности, использование ее потенциала, который обеспечивает высокую трудоспособность коллектива в целом.

Учёные отмечают, что человек, вступая во взаимодействие с другими людьми, не только чувствует себя по-другому, но у него иначе начинают проходить психологические процессы. Ряд исследований, проведённых в начале 20-го века (В. Меде, Ф. Олпорт, В.М. Бехтерев), показали, что пребывание других людей может, как упростить, так и существенно затруднить деятельность и поведение индивидуума.

Климат в коллективе является немаловажным фактором оптимизации профессиональной деятельности группы. Динамика социально-психологических процессов, составляющих климат, значительно зависит от того, в каких условиях они проходят: в условиях конфликта или сотрудничества.

Нестабильность экономического состояния компании, финансовые трудности и так далее не способствуют поддержанию хорошего социально-психологического климата, так как руководитель существенно больше времени вынужден уделять не человеческому общению и функциям управления персоналом, а конкретно производству, маркетингу, финансам, т.е. иным функциям.

Проблема формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективе занимает одно из основных мест в системе управления организацией и здесь необходимо решать три неразрывно связанные проблемы: улучшение группового и организационного климата; необходимые конфигурации моделей руководства и лидерства; исследование и использование конструктивных моделей разрешения конфликтов на всех уровнях функционирования организации.

**Цель:** исследовать социально-психологические особенности управления сплоченностью и удовлетворенностью трудом коллектива.

**Объект:** персонал организации.

**Предмет:** сплоченность, удовлетворенность трудом коллектива и социально-психологические особенности управления.

**Гипотеза:** мы предполагаем, что существуют связь между сплоченностью и удовлетворенностью трудом персонала, что предопределяет социально-психологические особенности управления коллективом.

**Задачи:**

1. Изучить литературу по теме исследования, рассмотреть теоретические аспекты проблемы и сделать теоретический анализ особенностей социально-психологического управления и психологических понятий «сплоченность», «удовлетворенность трудом».
2. Выбрать психологические методы исследования и обосновать данный выбор.
3. Провести практическое исследование сплоченности и удовлетворенности трудом коллектива.
4. Провести сравнительный анализ результатов исследования и сформулировать выводы.

**Новизна:** Подобраны методические средства, оценивающие и определяющие стратегию социально-психологического управления сплоченность коллектива.

**Практическая значимость:**

Данные эмпирического исследования могут быть использованы как практикующими психологами, так и руководителями для управления показателем сплоченности персонала.

Методы исследования: анкетирование, тестирование, Метод математической статистики.

### **Выводы по 1-ой главе.**

Коллектив играет большую роль как в жизни самой организации, так и для каждого человека, позволяя удовлетворять постоянную потребность любого человека во взаимодействии с другими индивидами, в причастности к общему делу и признании личных достижений. Так же групповая работа позволяет человеку осознавать свои отличительные качества и оставаться, прежде всего, индивидуальностью.

Многие авторы приходят к общему мнению, что большую роль в эффективности работы всей организации играет сплоченность коллектива – это взаимосвязь поведений каждого человека, состоящего в коллективе, положительное влияние общности целей, интересов и норм поведения группы.

Сплоченность можно подразделить на положительную и отрицательную. Положительная сплоченность позволяет достигать целей, совпадающих с целями и задачами трудовой деятельности коллектива, отрицательная же предполагает противоречие между целями сплоченности и общественными задачами группы.

При создании сплоченного коллектива необходимо не забывать о том, что основной момент при наборе людей в группу это единство их ценностей, интересов в трудовой деятельности, общность видения норм при работе в коллективе. Одной из главных задач здесь может являться стремление создать и сохранить хорошие взаимоотношения во всем коллективе.

В зарубежной и отечественной психологии одни ученые считают, что социально-психологический климат и организационная культура являются идентичными утверждениями (синонимами), а другие говорят, что климат является формой проявления культуры. Социально-психологический климат

- это то, что мы видим, когда функционирует трудовой коллектив организации, в то время как организационная культура - нечто более глубокое, причины, побуждающие организацию действовать так, а никак иначе.

В отечественной социальной психологии термин «психологический климат» впервые использовал Н.С. Мансуров, который изучал производственные коллективы.

Фактическая цель организационного психолога-это формирование благоприятного социально-психологического климата и улучшение сплоченности коллектива. Данная задача является достаточно сложным, креативным и ответственным занятием.

Создать благоприятный климат в команде достаточно тяжело, но в то же время легче поддержать его на конкретном уровне, уже сформированном ранее.

Климат взаимоотношений между людьми складывается из трех составляющих:

Первая составляющая - это социальный климат,

Вторая составляющая - моральный климат,

Третья составляющая - это психологический климат.

Сущность всякого человека раскрывается только в взаимосвязях с иными людьми и реализуется в конфигурациях коллективного взаимодействия, в процессах общения.

Каждый человек уже в силу собственного присутствия в социальной группе, а тем более участвуя в коллективном труде, оказывает воздействие на многие сферы существования группы, в том числе на социально-психологический климат.

Психологическая совместимость является значительным фактором, оказывающим большое влияние на социально-психологический климат. Психологическая совместимость может быть обусловлена сходством

характеристик участников совместной деятельности. Людям, похожим друг на друга проще наладить взаимодействие.

Руководителю нужно пристально следить за удовлетворительным информационным обеспечением деятельности компании. Низкая коммуникативная компетентность работников также ведет к коммуникативным барьерам, увеличению напряженности в межличностных взаимоотношениях, недопониманию, недоверию, инцидентам. Мастерство ясно и точно излагать свою точку зрения, владение приемами конструктивной критики, умениями активного слушания и т.д. формируют условия для удовлетворительной коммуникации в компании.

Исследованием социально-психологического климата занимались такие ученые как: Р.Х. Шакуров, Л. Г. Почебут, В. А. Чикер, Е.С Кузьмин, К.К. Платонов, А.Н. Лутошкин и А.А. Русалинова, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин, А.Н. Щербань, В.В. Косолапов, Л.Н. Коган, Б.Ф.Ломов, А.В. Петровский и А.В. Ярошевский, А.Д. Глоточкина, В.М. Шепель.

Социально-психологический климат как интегральное состояние группы содержит в себе различные характеристики. Разработана конкретная система характеристик, на основании которых оценивается уровень и состояние социально-психологического климата.

При исследовании социально-психологического климата за основные характеристики берутся:

1. Удовлетворенность членов группы характером и содержанием труда.
2. Удовлетворенность взаимоотношениями с товарищами по работе и менеджерами.

Оптимальное управление деятельностью и социально-психологическим климатом в любом (в том числе рабочем) коллективе требует специализированных знаний и умений от начальства.

Существует несколько стилей руководства: демократический, авторитарный, попустительский.

Роль руководителя в создании оптимального социально-психологического климата является одной из важнейших.

Начальник может целенаправленно координировать характер взаимоотношений в команде и воздействовать на формирование социально-психологического климата в коллективе. Для сего необходимо знать закономерности его формирования и осуществлять административную деятельность с учетом факторов, оказывающих большое влияние на социально-психологический климат.

Сплочение - важнейшая социально-психологическая функция управления. Сплотить коллектив, означает, сформировать в нём качество сохранять свою целостность как независимого объединения людей.

Сплочённость находится в зависимости от того, в какой мере проявлены у сотрудников центристремительные психологические «силы», такие как чувства, желания, стремления, убеждения, которые связывают и удерживают их вместе.

Психологический механизм оценки личности заключается в том, что похвала начальника увеличивает престиж сотрудника и тем самым воздействует на расположение к нему членов группы. Давая оценку подчиненному, необходимо стремиться к тому, чтобы работник ощущал, что начальник и группа замечают одобряют его индивидуальные достоинства, достижения в работе и деятельности.

Говоря о психологических аспектах воспитательной и побудительной работы управляющего, очень важно помнить, что ни один из способов, будь то убеждение или порицание, поощрение или наказание, применяемый в отдельности, не принесет положительного результата. Чтобы трудовая активность и организация стали выше, управляющий обязан уметь использовать весь арсенал побудительных и воспитательных влияний.

К стимулирующим средствам относятся поощрения и наказания, материальные и моральные стимулы, управленческие санкции. Стимуляция не означает выжимание у сотрудников крайних сил, нагнетание

непосильного напряжения ради сиюминутного фурора во вред самочувствию. Необходимо беречь своих работников, не забывая о том, что им предстоит работать ещё долгие годы. Лишь тогда можно верно активизировать человеческий фактор в компании.

Иная социально-психологическая функция управления - совершенствование. Нынешняя организация имеет возможность нормально функционировать только при непрерывном совершенствовании собственной деятельности.

Следовательно, стиль руководства - это бесконечно повторяющаяся система методов деятельности, обладающая внутренней гармонией и целостностью и обеспечивающая эффективность руководства. Таким образом, личность начальника и стиль его деятельности являются принципиальным фактором, оказывающим большое влияние на эффективность деятельности рабочего коллектива.

На основании всего вышеизложенного, можно обозначить, что основой положительного благоприятного социально-психологического климата являются общественно значимые мотивы отношения к труду у членов трудовой группы. Наилучшее сочетание этих мотивов возможно в том случае, если использовать три составляющих: материальную заинтересованность к данной конкретной работе, непосредственный интерес к процессу работы, гласное обсуждение итогов рабочего процесса.

Сегодня сущность управления персоналом заключается в том, что люди рассматриваются как конкурентное богатство компании, которое надо размещать, развивать, мотивировать. Такая ситуация отражает изменение роли человека в современном производстве. В последнее время приобретают все большую популярность процессы управления эффективностью.

В связи с этим ученые-психологи активно развивают идеи, как человеческий фактор влияет на успех организации и как этого успеха можно добиться. Так, американские психологи Р. Лукас и Э. Динер изучали влияние

положительных эмоций сотрудников и их удовлетворенности работой на эффективность деятельности компании.

В последние годы наблюдается возобновление интереса к данной тематике; ученые произвели более детальный анализ существующих исследований, создали новые парадигмы для выявления данной связи и преобразовали критерии удовлетворенности работой — гипотезы продуктивности. Например, Т. А. Джадж, С. Дж. Торсен, Дж. Е. Боно и Дж. К. Паттон считают, что взаимосвязь между результатом работы и удовлетворенностью в более ранних исследованиях была несколько недооценена. Другие исследователи предположили, что скорее позитивное влияние и положительные эмоции, а не удовлетворенность работой заставляют сотрудника трудиться продуктивнее.

Р. Лукас и Э. Динер считают, что прежде чем рассуждать о продуктивности счастливого сотрудника, необходимо определить, что мы понимаем под счастливым и довольным работником. Хотя термин «довольный сотрудник» легок для понимания, всё же не имеет конкретной трактовки и может определяться в зависимости от различных концепций.

Очевидно, что существующие условия работы оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность, равно как и эмоциональное состояние и общее удовлетворение жизнью. Поэтому нельзя интерпретировать уровень удовлетворенности работой как еще одно измерение фактических условий работы человека.

В частности, они заметили, что самооценка, общая самопроизводительность (self)productivity), локус контроля и невротическое состояние являются основными предсказателями показателей работы сотрудника. Многие из этих характеристик концептуально связаны со счастьем и иллюстрируют прочную взаимосвязь с уровнем благосостояния человека. Несмотря на такие совпадения, эти показатели могут повлиять на

результат работы и продуктивность за счет разных механизмов и при этом воздействовать и на удовлетворенность работника.

### **Выводы по 2-ой главе.**

1. По результатам исследования уровень сплоченности в коллективе выше среднего. Также коллектив был поделен на 5 групп по различным уровням сплоченности. 13 человек (54% от всего коллектива) считают уровень сплоченности своей трудовой группы высоким. 7 человек (13% от всего коллектива) оценивают уровень сплоченности своего коллектива как выше среднего. Средний уровень сплоченности-2 человека (9% от всего коллектива). А также ниже среднего (4%) и низкий (4%) по 1 человеку из коллектива. По результатам методики мы можем судить о том, что уровень сплоченности в данном коллективе на высоком уровне.

2. По социально-психологической самооценке коллектива трудовая группа оценивает себя:

Уровень ответственности-средний,

Уровень коллективизма-низкий,

Уровень сплоченности-средний,

Уровень контактности-средний,

Уровень открытости-низкий,

Уровень организованности-средний,

Уровень информированности-средний.

В общем самооценка коллектива средняя. Это говорит о том, что в организации не была бы лишней работа организационного психолога.

3. По результатам исследования удовлетворенность трудом всего коллектива высокая. В группе 24 человека, из которых 8 человек (13% от всего коллектива) полностью удовлетворены трудом и не собираются менять место работы, 10 человек (42% от всего коллектива) удовлетворены трудом, но возможно задумывались о смене рабочего места в будущем и 6 человек (25% от всего коллектива) не вполне удовлетворены трудом и могут задумываться о смене рабочего места в ближайшее время.

Также был проведен корреляционный анализ по К. Пирсону между удовлетворенностью трудом и уровнем сплоченности коллектива. Нами была получена обратная связь ( $r=-0,34$ ). Соответственно уровень сплоченности коллектива влияет на удовлетворенность трудом.

Данному коллективу желательна работа организационного психолога для создания, поддержки и улучшения социально-психологического климата, в следствии чего увеличится уровень удовлетворенности трудом.

При высоком уровне сплоченности коллектива, растет удовлетворенность трудом.

### **Заключение.**

Коллектив играет большую роль как в жизни самой организации, так и для каждого человека, позволяя удовлетворять постоянную потребность любого человека во взаимодействии с другими индивидами, в причастности к общему делу и признании личных достижений. Так же групповая работа позволяет человеку осознавать свои отличительные качества и оставаться, прежде всего, индивидуальностью.

Многие авторы приходят к общему мнению, что большую роль в эффективности работы всей организации играет сплоченность коллектива – это взаимосвязь поведений каждого человека, состоящего в коллективе, положительное влияние общности целей, интересов и норм поведения группы.

Сплоченность можно подразделить на положительную и отрицательную. Положительная сплоченность позволяет достигать целей, совпадающих с целями и задачами трудовой деятельности коллектива, отрицательная же предполагает противоречие между целями сплоченности и общественными задачами группы.

При создании сплоченного коллектива необходимо не забывать о том, что основной момент при наборе людей в группу это единство их ценностей, интересов в трудовой деятельности, общность видения норм при работе в

коллективе. Одной из главных задач здесь может являться стремление создать и сохранить хорошие взаимоотношения во всем коллективе.

Интерес к проблемам социально-психологического климата оправдано тем, что рабочий коллектив как организованная общность отображает все общественные перемены. И от их настроения в окончательном результате зависит социальная атмосфера в организации.

Социально-психологический климат - это сравнительно основательный и типичный эмоциональный настрой, постепенно складывающийся в ходе работы и общения членов коллектива. Он отражает ряд объективных факторов: характер взаимоотношений по вертикали и горизонтали, а также отношение к труду, условиям труда и т.д.

Социально-психологический климат или психологическая атмосфера исключительно точно отражают существо проблемы: недостижимость эффективной профессиональной деятельности без формирования благоприятного психологического климата в коллективе. «Подобно тому, как в одном климате растение может расцвести, а в ином зачахнуть, человек может испытывать внутреннюю удовлетворённость и быть превосходным тружеником в одном коллективе и абсолютно потеряться в другом».

Предоставленная аналогия дает возможность установить свойственные особенности социально-психологического климата: во-первых, это одна из важнейших сторон жизнедеятельности коллектива; во-вторых, этот климат неодинаков в различных коллективах; в-третьих, он оказывает различное воздействие на каждого из членов коллектива; в-четвёртых, его воздействие сказывается на психологическом самочувствии членов коллектива.

Социально-психологический климат считается признаком зрелости коллектива и включает такие черты развитого коллектива как целеустремлённость, сплочённость, удовлетворённость совместным трудом.

В данной работе использовались методики по определению уровня сплоченности коллектива, социально-психологической самооценке коллектива и удовлетворенности трудом.

Была обнаружена связь между удовлетворенностью трудом и уровнем сплоченности коллектива (рисунок №1 в приложении №3). Соответственно уровень сплоченности коллектива влияет на удовлетворенность трудом.

Гипотезе исследования - мы предполагали, что существуют социально-психологические особенности управления коллективом, позволяющие вмешиваться в фактор сплоченности коллектива и влиять на удовлетворенность трудом - подтвердилась. Все задачи, которые ставились в начале исследования, решены.