**Лекция 2. Особенности трудовых отношений и противоречивый характер трудовой деятельности человека: методы системного подхода и критического анализа проблемных ситуаций (4 часа)**

**2.1. Психологические особенности и структурные элементы трудовых отношений**

В управленческой психологии в качестве ведущего компонента рассматриваются трудовые отношения – отношения человека к себе, как специалисту; к руководителям, подчиненным и к организации, в которой трудится сотрудник. При анализе трудовых отношений выделяют такие структурные элементы, как:

-    ролевое поведение сотрудника;

-    социальная и профессиональная адаптация;

-    уровень притязаний личности;

-    удовлетворенность трудом (уровнем заработной платы);

-    типы организационного поведения сотрудников;

-    социальные нормы организации;

-    психологическая совместимость сотрудников в организации;

-    социально-психологический климат организации.

**Ролевое поведение.**

Ролевое поведение личности обычно рассматривается, как функция двух основных переменных – социальной роли и «Я». По сути, ролевое поведение демонстрирует такой аспект трудовых отношений, как отношение работника к себе, как к специалисту и как к личности. Качество выполнения человеком той или иной социальной роли во многом зависит от того, насколько он понимает ее специфику, и в какой степени данная роль им принимается и усваивается, иначе говоря, интернализуется.

Социальная роль (от франц. role) – совокупность норм поведения, а также само поведение личности, реализующее эти нормы в системе межличностных отношений; социальная функция личности.

Далеко не всегда официально установленные цели коллектива совпадают с тем направлением, которое, по мнению ряда его членов, должно быть главным. Порой обнаруживается, что цели, признанные официально, как первостепенные, не воспринимаются в качестве таковых некоторыми работниками.

Для того чтобы социальная роль качественно выполнялась работником в процессе трудовой деятельности она должна быть интернализована. Интернализованная роль – это внутреннее определение индивидом своего социального положения, его отношение к этому положению и вытекающим из него обязанностям.

Интернализация, т.е. присвоение, перевод внутрь собственной психики, работниками своих официальных ролей в производственном коллективе предполагает, прежде всего, понимание официальных целей данного коллектива и согласие с ними.

Эффективность выполнения работником должностных обязанностей обусловлена также и особенностями его оценки собственного ролевого поведения в системе управления. Встречаются ситуации, когда субъективное понимание и оценка личностью отдельных элементов своей должностной роли не полностью соответствуют требованиям, предъявляемым со стороны коллег, товарищей по работе.

Анализ особенностей понимания личностью своей должностной роли и самооценок своего ролевого поведения в сочетании с определенными корректирующими мероприятиями может быть использован с целью оптимизации управления.

Для успешного выполнения организационных ролей необходимо не только знание и понимание официальных предписаний, но также моральная готовность работника принять данную роль и, наконец, его последующая активность. Тогда официальные ролевые предписания подкрепляются соответствующими требованиями человека к самому себе.

В этом случае важным является формирование **ответственности**как свойства личности, определяющего ее отношение к своим функциональным обязанностям в производственном коллективе. «Ответственность служит здесь средством внутреннего контроля (самоконтроля) и внутренней регуляции (саморегуляции) деятельности личности, которая выполняет должное по своему усмотрению, сознательно и добровольно».

Ответственность личности всегда носит социальный характер, поскольку представляет собой ориентацию на исполнение определенных социальных требований, норм и образцов поведения в соответствии с ее местом в системе общественных отношений.

Существует положительная связь между социальной ответственностью личности и ее поведением как в сфере производственной, так и общественной деятельности.

У сотрудников организации существуют различные уровни осознания отдельных видов должностных обязанностей. Одни из этих обязанностей осознаются субъектом, как неотделимые от его социальной роли и собственного «Я», а другие – как периферийные, не затрагивающие его «Я». Отсюда следует и разная степень реализации обязанностей: то, что лучше осознается, лучше и выполняется.

В итоге можно выделить различные модели ответственности работников. Виды этих моделей имеют широкий диапазон: от высокого осознания и исполнения всех производственных функций до реализации (и осознания) лишь части из них. Основы ответственного отношения личности к порученным ей обязанностям закладываются и формируются еще с раннего детского возраста.

Важной проблемой является воздействие выполняемых личностью социальных ролей на ее психологические особенности. В основу рассмотрения этой проблемы должен быть положен один из основных методологических принципов отечественной психологии – принцип единства сознания и деятельности, разработанный в трудах С.Л. Рубинштейна, Б.Г. Ананьева, А.Н. Леонтьева и др. В соответствии с данным принципом психические свойства личности одновременно и проявляются, и развиваются в процессе ее деятельности.

Существенным компонентом социальной деятельности личности выступает ее деятельность в сфере общественного труда и сложившихся здесь определенных общественных отношений. Рациональный подход к анализу общественных отношений «позволяет понять разную меру развития индивида не в зависимости от его трудолюбия, а в зависимости от конкретно-исторического способа включения индивида в труд (принудительного – в одни и «самодеятельного», свободного – в другие эпохи)».

Таким образом, рассматривая влияние социальных ролей работника в производственном коллективе на психологические особенности его личности, необходимо, прежде всего, принимать во внимание социальную сущность труда в конкретных исторических условиях. Свойства личности, сформировавшиеся в рамках выполнения ею профессионально-функциональной роли, становятся чертой характера и начинают проявляться во всех других сферах жизнедеятельности данной личности.

**Социальная и профессиональная адаптированность.**

Важным показателем освоения той или иной профессионально-функциональной роли является состояние социальной и профессиональной адаптированности личности к социально-производственным условиям труда.

**Социальная адаптация** – процесс приспособления работника к социально-психологическому климату трудового коллектива и формирование благоприятных межличностных отношений с сотрудниками.

**Социальная адаптированность** – состояние, формирующееся как результат успешного завершения сотрудником процесса социальной адаптации.

**Профессиональная адаптация** – процесс приспособления работника к требованиям новой для него профессиональной деятельности, связанным с режимом труда и отдыха, физическими и психологическими нагрузками.

**Профессиональная адаптированность** – состояние, формирующееся как результат успешного завершения сотрудником процесса профессиональной адаптации.

Адаптация основывается не только на пассивно-приспособительных, но и на активно-преобразующих связях личности с окружающей средой, представляя собой неразрывное единство тех и других форм связи.

В ходе адаптации складывается соответствующий индивидуальный стиль деятельности личности, что позволяет ей выполнять с определенным успехом свою профессионально-функциональную роль. Особенности трудовой деятельности и сложившегося индивидуального стиля работника, влияя на свойства его личности, могут иногда приводить к так называемой «профессиональной деформации». Речь идет о тех случаях, когда профессиональные стереотипы действий, отношений становятся настолько характерными для человека, что он никак не может и в других социальных ролях выйти за рамки сложившихся стереотипов, перестроить свое поведение сообразно изменившимся условиям.

Как показывают экспериментальные данные М.Л. Гомелаури, порой те или иные сложившиеся профессиональные установки становятся барьером для принятия новой роли даже в воображаемой ситуации.

Важным условием формирования по-современному делового человека в производственном коллективе является создание соответствующих возможностей для эффективного выполнения каждым его членом своих социальных ролей, определяемых особенностями производственной и общественно-политической деятельности.

Решение задач оптимизации взаимодействия личности и данных ролей начинается с профориентационной работы и профессионального отбора. Далее – управление процессами производственной адаптации личности, включая не только новичка, впервые пришедшего на производство, но и работника со стажем, сменившего место работы или оказавшегося в ситуации различных нововведений.

На всех этапах указанной деятельности необходимо соответствующее стимулирование, способствующее производственной и общественной активности работника.

**Уровень притязаний личности.**

Важной характеристикой деятельности личности, выполняющей те или иные социальные роли в системе управленческих отношений, является уровень ее притязаний. Уровень притязаний – степень трудности и значимости цели, к достижению которой стремится данная личность.

Каждый человек, будучи субъектом каких-либо видов деятельности, всегда ставит перед собой определенные, в контексте соответствующей деятельности, цели. При достижении своих целей человек, как правило, испытывает чувство удовлетворения. Вот почему тот или иной уровень притязаний личности во многом обусловлен ее стремлением переживать удачу и избегать неудачи.

В целом известное несоответствие между уровнем притязаний и возможностями его непосредственного достижения «является существенным моментом в развитии личности: несоответствие мобилизует нашу деятельность, заставляет нас напрягаться, нас активирует».

Уровень притязаний личности формируется под воздействием ряда факторов, а именно:

-    стандарты успеха, существующие в социальных группах, к которым относится данная личность;

-    уровень ее самоуважения (включая самооценку);

-    ее прошлый опыт;

-    степень интернализации соответствующей социальной роли;

-    успехи и неудачи в процессе движения к цели.

Не только лабораторные эксперименты, но и реальные жизненные ситуации показывают, что **успех нередко рождает стремление к более трудным целям**, в то время как неудача побуждает человека понижать уровень своих притязаний. Конечно, это не исключает того, что спустя некоторое время после неудачи, проанализировав ее причины, человек снова будет ставить перед собой те же самые, трудные цели.

Многое зависит и от того, как личность использует свои возможности в данном отношении. Так, экспериментально обнаружено, что при этом наблюдаются следующие устойчивые тенденции – одни лица адекватно оценивают свои возможности, другие склонны к постоянной их переоценке, а третьи – к столь же постоянной недооценке (рис. 2). В последнем случае достигнутый личностью успех не приводит к повышению уровня ее притязаний.

 

Рисунок 2. Уровни притязаний

Уровень притязаний тесно связан со степенью вхождения в данную социальную роль. Если та или иная роль не интернализована личностью, то ее притязания, в рамках этой роли, могут быть чрезвычайно низкими и обычно не повышаются даже в случае успеха. Так, для молодого специалиста, не сдавшего вступительные экзамены в вуз и стремящегося к поступлению в следующем году, самооценки его успехов в подготовке к предстоящим экзаменам окажутся важнее, чем самооценки его производственных достижений.

Несомненно, при рассмотрении притязаний личности можно отчетливо увидеть влияние общественно-экономической формации в целом, того или иного этапа ее развития. Уровень притязаний личности – одно из проявлений соответствующего образа жизни с его специфическими особенностями.

Рассматривая уровень притязаний личности в области трудовой деятельности, российские исследователи отмечают его зависимость от возраста, образования, пола и социального происхождения. Так, обнаружено, что с увеличением возраста (до определенного периода) уровень притязаний, связанных с «творческими» потребностями, повышается, а затем снижается. Эта переломная точка различна в разных профессиональных группах. Например, для рабочих она определена периодом 19-25 лет, а для инженеров – 30-35 лет.

Возрастает уровень притязаний и с ростом образования. Если профессия не содержит возможностей для творчества, то накопление знаний приводит к перемене специальности.

Рядом отечественных психологов отмечается связь между полом работника и уровнем его притязаний. Если говорить об условиях труда, то в этом отношении уровень притязаний женщин гораздо выше, чем у мужчин.

Уровень притязаний человека во многом обусловлен социальным положением его родителей.

Особый интерес представляют исследования, рассматривающие уровень притязаний работника в связи с его социально-психологическими характеристиками.

Связь между социометрическим статусом работника и уровнем его притязаний в области заработка исследовал Ю.М. Орлов. Обнаружилось, что лица с низким социометрическим статусом в первичном производственном коллективе характеризуются большими притязаниями в зарплате, чем лица с высоким статусом. Кроме того, сотрудники, обладающие высоким социометрическим статусом, стремятся к достижениям в производстве меньше, чем лица с низким статусом, но больше, чем лица со средним статусом. Здесь зависимость имеет криволинейный характер.

Задачи оптимизации деятельности личности в системе управленческих отношений требуют выявления факторов, влияющих на динамику уровня ее притязаний в рамках соответствующих социальных ролей. Обнаружено, что передовые работники характеризуются, как правило, высоким уровнем профессиональных притязаний и соответствующей ему устойчивой, адекватной самооценкой.

Это естественно, поскольку формирование указанных черт личности обусловлено ее трудовыми успехами и их оценкой со стороны других членов производственного коллектива. И наоборот, постоянные неудачи, особенно в первые годы работы, постепенно закрепляют в сознании личности и окружающих людей мнение о невозможности добиться здесь каких-либо достижений. В итоге это приводит к снижению самооценки и уровня профессиональных притязаний.

К числу важнейших факторов, воздействующих на динамику уровня притязаний, следует отнести различные изменения, которые происходят в образе жизни конкретной личности, тех или иных социальных групп, общества в целом.

Современный руководитель, менеджер любого уровня и ранга должен помнить, что, в целом, систематическое изучение уровня притязаний работников (с учетом их социально-демогра-фических и профессионально-квалификационных характеристик) является необходимым условием эффективного стимулирования трудовой деятельности.

**Удовлетворенность трудом (уровнем заработной платы).**

Поскольку уровень притязаний личности тесно связан с выполнением ею своих социальных ролей в производственном коллективе, необходимо специально рассмотреть удовлетворенность работников трудом. В профессиональной деятельности ведущим показателем удовлетворенности трудом является удовлетворенность сотрудника уровнем заработной платы, являющейся важным стимулирующим фактором их деятельности.

Отечественные исследователи используют понятие удовлетворенности заработной платы – ее соответствие «социальной норме» заработной платы, такой ее уровень, который работники той или иной группы считают для себя «нормальным», соответствующим их трудовому вкладу. Как показывают имеющиеся данные, эта «норма» зависит от пола и возраста работника, его профессии, квалификации, отрасли, в которой он занят, и т.д.

Сопоставляя получаемую им заработную плату с «социальной нормой», человек оценивает свое место работы. Те, у кого заработная плата ниже «нормы», считают, что они не использовали всех возможностей для увеличения своего дохода. На этой основе у работника может возникать решение уйти с данного предприятия, фирмы.

Ряд проведенных исследований показывает, что формирование «социальной нормы» заработной платы есть результат влияния соответствующей референтной группы, причем, для работника такой группой является, прежде всего, социально-профессиональная. Что же касается демографических характеристик и стажа работы, то они имеют здесь значение лишь постольку, поскольку они связаны с принадлежностью к социально-профессиональной группе.

«Социальная норма» заработной платы в каждой социально-демографической группе динамична. Сопоставление данных отечественных исследований, проводившихся в последние годы, убедительно показывает, что по мере роста жизненного уровня населения растет и эта «норма».

Для всех работников характерно сопоставление своей заработной платы с заработной платой других лиц соответствующей профессиональной группы и данного иерархического уровня. Чем выше квалификация и образование сотрудника, тем шире референтная группа при сравнении. Неудовлетворение возникает у работника тогда, когда величина его вознаграждения оказывается ниже уровня, воспринимаемого, как «справедливый».

В условиях современного общества изучение «социальных норм» заработной платы имеет немаловажное значение в связи с такими задачами управления, как улучшение нормирования труда, повышение действенности материального стимулирования, стабилизация кадров на предприятиях.

Хотя отечественные исследования показывают, что удовлетворенность заработком не является главным фактором, влияющим на общую удовлетворенность работой, тем не менее при принятии решения об уходе величина заработной платы и ее субъективная оценка личностью играют немаловажную роль.

Удовлетворенность заработком связана как с потенциальной, так и с реальной текучестью кадров. Имеются также данные, свидетельствующие о связи между удовлетворенностью работников заработком и продуктивностью их труда.

**Тип организационного поведения сотрудников.**

При решении различных производственных задач люди ведут себя по-разному, во многом это определяется типом организационного поведения сотрудников. Тип организационного поведения сотрудников – относительно устойчивый способ взаимодействия с сотрудниками при решении организационных задач и выполнении своих профессиональных функций.

Психологические исследования показали, что можно выделить четыре следующих типа коммуникативного поведения:

1)   люди, стремящиеся к лидерству, которые могут решать задачу, лишь подчиняя себе других членов группы (лидеры);

2)   индивидуалисты, пытающиеся решить задачу в одиночку;

3)   приспосабливающиеся к группе, легко подчиняющиеся приказам других ее членов (конформисты);

4)   коллективисты, которые стараются решить задачу совместными усилиями; они не только принимают предложения других членов группы, но и сами выступают с инициативой.

**Социальные нормы организации.**

Поведение личности в производственном коллективе строится на основе соответствующих социальных норм – это исторически сложившиеся или установленные стандарты поведения и деятельности, соблюдение которых выступает для индивида и группы необходимым условием их включения в определенное социальное целое.

Рассматривая влияние социальных норм на личность, отметим, что они служат целям ориентации личности в ситуации выбора, а также обеспечивают социальный контроль ее поведения, упорядочивая тем самым характер взаимодействия в рамках данной общности.

Те или иные социальные нормы присущи всяким группам – и большим (классы, слои, этнические общности) и малым.

Социальные нормы, складывающиеся в малых производственных группах, тесно связаны с массовым сознанием соответствующего класса или слоя.

Так, исследования западных психологов показывают, что в производственных группах на неформальной основе часто возникают неписаные стандарты уровня продуктивности, который не следует превышать. Соблюдение этих стандартов регулируется различными групповыми санкциями. Такое ограничение продуктивности представляет собой один из стихийных способов борьбы работников с чрезмерной интенсификацией их труда.

**Психологическая совместимость сотрудников в организации.**

В процессе совместной трудовой деятельности членам первичного коллектива необходимо вступать в контакты друг с другом с целью координации своей деятельности. От уровня такой координации во многом зависит эффективность производственного коллектива. В свою очередь, этот уровень есть величина, производная от той или иной степени психологической совместимости членов коллектива.

**Психологическая совместимость** – это способность членов группы (коллектива) к совместной деятельности, основанная на их оптимальном сочетании и эффективном взаимодействии.

Очевидно, что при комплектовании групп для целей той или иной деятельности необходимо учитывать не только индивидуальные психологические качества каждого человека, но и возможные эффекты, вызванные организационным взаимодействием данных людей.

Психологическая совместимость может быть обусловлена не только сходством каких-либо характеристик членов группы, но и различием их. Для обеспечения психологической совместимости целесообразно создавать первичные трудовые коллективы (самые мелкие, не разделяющиеся более на подгруппы) таким образом, чтобы по главному критерию для данной деятельности люди были одинаковы (например, по критерию «тревожность-адаптивность» для напряженной, экстремальной деятельности), а по второму по важности значительно отличались (например, по критерию «лидерство-подчинение»). В итоге это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, так что данная группа представляет собой определенную целостность.

Роль психологически совместимых групп важна во всех, без исключения, сферах совместной человеческой деятельности. Наличие психологической совместимости членов группы способствует их лучшей срабатываемости и в итоге – большей эффективности труда.

В соответствии с данными исследований Н.Н. Обозова отметим следующие критерии оценки совместимости и срабатываемости:

1) результаты деятельности;

2) эмоционально-энергетические затраты ее участников;

3) их удовлетворенность этой деятельностью.

Можно выделить два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально-психологическую.

Психофизиологическая совместимость– определенное сходство психофизиологических характеристик людей и, на этой основе, согласованность их сенсомоторных реакций, синхронизация темпа совместной деятельности.

Социально-психологическая совместимость–оптимальное сочетание типов поведения людей в группах, а также общность их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентаций.

Надо иметь в виду, что далеко не каждый вид производственной деятельности требует психофизиологической совместимости членов первичного коллектива. Учет требований психологической совместимости способствует повышению продуктивности и удовлетворенности работников в первичных коллективах.

Высокий уровень психологической совместимости является также одним из важнейших факторов, оказывающих благоприятное влияние на социально-психологический климат коллектива.

Социально-психологический климат организации.

Понятия «социально-психологический климат», «морально-психологический климат», «психологический климат», «эмоциональный климат», «моральный климат» и т.п. – широко используются в отечественной научной литературе. Применительно к производству иногда говорят о производственном климате коллектива. В большинстве случаев эти понятия употребляются примерно в идентичном смысле, что, однако, не исключает значительной вариативности в конкретных определениях. В последнее время в них акцентируется внимание на связях «климата» с окружающей социально-предметной средой.

Самым общим образом социально-психологический климат коллектива можно охарактеризовать как психологическое состояние, интегрированным образом отражающее особенности его жизнедеятельности. Это состояние включает в себя когнитивный и эмоциональный компоненты, оно также характеризуется различной степенью осознанности.

В соответствии с точкой зрения психологов К.К. Платонова и Г.Г. Голубева социально-психологический климат – это «важнейший компонент психологического климата группы в целом, в который, кроме него, входят: цветовой климат, создаваемый цветовой гаммой окружающего (в частности, цветом помещения и аппаратуры), и звуковой климат, определяемый не только производственными шумами, но и так называемой функциональной музыкой».

Под духовной или психологической атмосферой Б.Д. Парыгин, например, подразумевает «специфическое психическое состояние той или иной группы людей, проявляющееся в общении их друг с другом и в стиле совместного поведения». Атмосфера здесь понимается как неустойчивая, постоянно изменяющаяся сторона коллективного сознания. В соответствии с этим понятие социально-психологического климата обозначает у Б.Д. Парыгина «не те или иные ситуативные перемены в преобладающем настроении людей, а лишь его устойчивые черты».

Аналогичным образом различает климат и атмосферу К.К. Платонов. В его понимании «социально-психологический климат группы... определяется стойким настроением группы...», а «социально-психологическая атмосфера группы подобна климату, но отличается от него меньшей устойчивостью и поэтому не всегда отчетливо осознается». Прежде всего, необходимо четко разграничивать элементы социально-психологического климата и факторы, влияющие на него. К примеру, особенности организации труда в коллективе не являются элементами социально-психологического климата, хотя влияние организации труда на формирование климата несомненно.

Социально-психологический климат– это всегда отраженное, субъективное образование, в отличие от отражаемого – объективной жизнедеятельности данного коллектива. Конечно, отражаемое и отраженное в сфере общественной жизни диалектически взаимосвязаны, что, в частности, выражается в многократной опосредованности социально-психологического отражения.

Наличие тесной взаимозависимости между социально-психологическим климатом коллектива и поведением его членов не должно приводить к их отождествлению, хотя при этом нельзя не учитывать особенностей данной взаимозависимости. Так, например, характер взаимоотношений в коллективе (отражаемое) выступает как фактор, влияющий на климат. В то же время восприятие этих взаимоотношений его членами (отраженное) представляет собой элемент климата.

Рассматривая влияния, формирующие социально-психологический климат первичного производственного коллектива, выделим, прежде всего, факторы макросреды и микросреды.

**Макросреда организации** – общественно-экономическая ситуация в обществе, в условиях которой осуществляется жизнедеятельность общества в целом и функционирование производственных коллективов. Организации, руководящие тем или иным предприятием, в соответствии с потребностями общества осуществляют определенные управленческие воздействия, что является важным фактором влияния макросреды на социально-психологический климат основного производственного коллектива. В русле этих управленческих воздействий органы управления и самоуправления предприятия направляют и конкретизируют функционирование первичных и вторичных коллективов.

Обратимся теперь к анализу микросреды организации. Микросредаорганизации – материальное и духовное окружение личности как члена первичного производственного коллектива. Эта микросреда представляет собой также «поле» непосредственного функционирования данного коллектива как целого.

Важной группой факторов микросреды, влияющих на социально-психологический климат первичного производственного коллектива, является предметная сфера его деятельности – весь комплекс технических, технологических, санитарно-гигиенических и организационных элементов, которые входят в понятие «производственная (рабочая) ситуация».

Другую, не менее важную, группу факторов микросреды составляют социально-психологические воздействия, представляющие собой групповые явления и процессы, происходящие в первичном производственном коллективе. Эти факторы заслуживают пристального внимания в связи с тем, что они являются следствием социально-психологического отражения человеческой микросреды. Будем для краткости называть эти факторы социально-психологическими.

Начнем с такого фактора, как характер официальных организационных связей между членами первичного производственного коллектива, закрепленный в формальной структуре данного подразделения. Возможные различия между типами такой структуры можно показать на основе выделенных Л.И. Уманским следующих «моделей совместной деятельности»:

1)   совместно-индивидуальная деятельность: каждый член коллектива делает свою часть общего задания независимо от других;

2)   совместно-последовательная деятельность: общая задача выполняется последовательно каждым членом коллектива (конвейерное производство);

3)   совместно-взаимодействующая деятельность: задача выполняется при непосредственном и одновременном взаимодействии каждого члена коллектива со всеми другими его членами.

Экспериментальные исследования, проведенные под руководством Л.И. Уманского, показывают прямую зависимость между этими моделями и уровнем развития группы как коллектива. Так, «сплоченность по направленности» (единство ценностных ориентации, единство целей и мотивов деятельности) в пределах данной деятельности группы достигается быстрее при третьей модели, чем при второй и тем более при первой.

Наряду с системой официального взаимодействия на социально-психологический климат первичного производственного коллектива огромное влияние оказывает его неофициальная организационная структура. Безусловно, товарищеские контакты во время работы и по окончании ее, сотрудничество и взаимопомощь формируют иной климат, нежели недоброжелательные отношения, проявляющиеся в ссорах и конфликтах.

Говоря о важном формирующем влиянии неофициальных контактов на климат первичного производственного коллектива, необходимо учитывать как количество этих контактов, так и их распределение. Например, в пределах одной бригады могут существовать две и более неформальные группы, причем члены каждой из них (при крепких и доброжелательных внутригрупповых связях) противодействуют членам «не своих» групп.

Конечно, при изучении факторов, влияющих на климат коллектива, следует учитывать не только специфику формальной и неформальной организационных структур, взятых обособленно, но и их конкретное соотношение. Чем выше степень единства его формальной и неформальной структур, тем позитивнее воздействия, формирующие климат коллектива.

**Характер руководства**, проявляющийся в том или ином стиле взаимоотношений между официальным руководителем и подчиненными, также воздействует на социально-психологический климат первичного производственного коллектива. Следует отметить, что управленческие отношения, в целом, обусловлены формой собственности на средства производства.

Следующий фактор, воздействующий на социально-психологический климат первичного производственного коллектива, обусловлен индивидуальными психологическими особенностями каждого из его членов. Сквозь призму этих личностных особенностей человека преломляются все влияния на него как производственного, так и непроизводственного характера. Отношения человека к данным влияниям, выражаемые в его личных мнениях и настроениях, а также в поведении, представляют собой его индивидуальный «вклад» в формирование социально-психологического климата коллектива.

Конечно, любой феномен коллективной психологии не является лишь простой суммой соответствующих психологических феноменов каждого отдельного члена коллектива, а выступает как новое качественное образование.

Таким образом, для формирования того или иного социально-психологического климата коллектива имеют значение не столько психологические качества его членов, сколько эффект их сочетания. Уровень психологической совместимости членов производственного коллектива является фактором, обусловливающим, в большой степени, его климат.

Резюмируя сказанное, выделим следующие основные факторы, влияющие на социально-психологический климат первичного производственного коллектива.

Воздействия со стороны макросреды:

-    характерные особенности современного этапа социально-экономического развития страны;

-    деятельность организаций, руководящих данным промышленным предприятием, его органов управления и самоуправления, общественных организаций;

-    связи предприятия с городскими и районными организациями.

**Воздействия со стороны микросреды:**

-    предметно-вещная сфера деятельности первичного коллектива;

-    сугубо социально-психологические факторы (специфика формальных и неформальных организационных связей в коллективе и соотношение между ними);

-    стиль руководства коллективом;

-    уровень психологической совместимости членов коллектива.

Конечно, при рассмотрении социально-психологического климата первичного производственного коллектива в той или иной конкретной ситуации невозможно отнести какое-либо влияние на него за счет только макросреды либо только микросреды.

Зависимость социально-психологического климата первичного коллектива от факторов его собственной микросреды всегда детерминирована макросредой. Однако в целях анализа, а также при эмпирическом исследовании климата в том или ином производственном коллективе разделение влияния макросреды и микросреды необходимо.

Более того, при изучении социально-психологического климата в целях оптимизации управления производственным коллективом следует обратить особое внимание на факторы микросреды, поскольку именно они могут подлежать целенаправленному воздействию в рамках отдельно взятого предприятия. Исследование этих факторов позволит более обоснованно подойти к операциональному определению понятия «социально-психологический климат первичного производственного коллектива» и выявлению индикаторов, которые можно использовать для оценки климата в каждом конкретном случае.

Важным методологическим вопросом, возникающим в связи с задачей изучения социально-психологического климата, является определение его показателей, выражаемых в тех или иных единицах измерения. В качестве таких показателей выступают не только различные феномены психологии производственного коллектива, но и объективные результаты его жизнедеятельности.

Прежде всего, отметим необходимость учитывать продуктивность труда коллектива, а также следующие косвенные показатели, характеризующие его климат:

1) текучесть кадров;

2) состояние трудовой дисциплины;

3) уровень конфликтности.

Широкий ряд феноменов психологии коллектива выявляется обычно с помощью различных форм опросов. Посредством анкет и интервью получаются данные о психических состояниях и свойствах изучаемых коллективов.

Таким образом, ролевое поведение сотрудников, их социальная и профессиональная адаптация, уровень притязаний личности, удовлетворенность трудом (уровнем заработной платы), типы организационного поведения сотрудников, социальные нормы организации, психологическая совместимость сотрудников в организации, социально-психологический климат организации, представляющие собой структурные элементы трудовых отношений, являются как важными явлениями для исследования в управленческой психологии, так и сферами приложения усилий психолога в организации (на предприятии).

**2.2. Особенности трудовых отношений и противоречивый характер трудовой деятельности человека: на примере управленческой деятельности**

Как отмечают Кречетников К.Г., Шойнхорова В.Р. в статье «Стресс и стресс-менеджмент в деятельности руководителя», множество факторов окружающей среды способны вызвать стресс у человека. В данное понятие привыкли вкладывать отрицательное значение, но это не всегда так, чувство радости после хороших новостей и событий, тоже является стрессом, но положительным.

В организациях, где непрерывно осуществляется рабочий процесс стрессовые ситуации возникают довольно часто. Этому способствуют конфликты между членами коллектива, нерешенные задачи, перегруженность работой, нехватка времени. Но чаще всего от всех этих факторов страдает руководитель организации. Чем больше ответственности возлагается на него, чем больше подчиненных находятся у него в распоряжении, тем больше фактов и явлений должны подвергаться контролю.

Существует понятие профессиональный стресс – это многообразный феномен, выражающийся в психических и физических реакциях на напряженные ситуации в трудовой деятельности человека. Он отмечен в отдельной рубрике Международной классификации болезней (МКБ-10). Причем причинами такого стресса могут стать не только нехватка времени, информации или множество работы, а даже условия труда: плохая освещенность рабочего места, плохая вентиляция, теснота.

Источником «профессионального» стресса у руководителя (как владельца небольшой фирмы, так и управляющего крупной кампанией) может

стать любой фактор:

– некомпетентные сотрудники;

– недобросовестные партнеры и чиновники;

– жесткие конкуренты;

– требовательные клиенты и т.д.

В числе главнейших стрессов руководители различного уровня назвали:

– «сложность и противоречивость отечественного законодательства и

нормативных инструкций»;

– «низкую мотивацию сотрудников и необходимость постоянного

контроля за их деятельностью»;

– «отсутствие взаимопонимания с деловыми партнерами и конфликты с ними», «постоянную нехватку времени»;

– «чрезмерный и не всегда обоснованный контроль со стороны руководства» (у госчиновников и руководителей дочерних предприятий);

– «ощущение несоответствия между затраченными усилиями и реальными результатами»;

– «потерю смысла деятельности», «стресс несбывшихся надежд» и т.д.

Выделяют 6 главных источников стресса управленцев:

1) режим трудовой деятельности (плохие условия труда, слишком интенсивный режим деятельности, нехватка времени и т.д.);

2) роль работника в организации (ролевые конфликты, повышенная

ответственность, недостаток полномочий, ролевая неопределенность и т.д.);

3) коммуникативные факторы (взаимоотношения с руководством,

подчиненными или коллегами, трудности делегирования полномочий и т.д.);

4) трудности построения деловой карьеры (неадекватный уровень притязаний, профессиональная неуспешность, слишком медленный или

слишком быстрый карьерный рост, страх перед увольнением и т.д.);

5) факторы, связанные с организационной культурой и психологическим климатом (несоответствие установок и ожиданий работника

корпоративной культуре предприятия, ограничение индивидуальной свободы, интриги и т.д.);

6) внеорганизационные источники стрессов (проблемы в семейной

жизни из-за сверхнормативных нагрузок на работе; неумение разделить профессиональную и семейную ролевую стратегию поведения; конфликты, связанные с притязанием обоих супругов на карьерное продвижение, и т.д.).

По мнению Ю.В. Щербатых, исследователя психофизиологических феноменов стресса, факторы, вызывающие производственный стресс, достаточно условно разделить на два вида: субъективные, развитие которых больше зависит от самого человека, и объективные, мало зависящие от личности работника.

Следствием постоянных проблем и стрессов у руководителей разного

ранга является целый букет невротических и психосоматических заболеваний. А именно проявление неврозов, одним из форм которого является неврастения, наиболее встречающееся у людей, занимающих руководящие посты. Польским ученым А. Кемпински введено понятие «директорский невроз». Обстановка редко бывает мягкой и уступчивой и когда все усилия не

приводят к удовлетворительному результату, а сам руководитель неправильно оценит окружающую обстановку и не адаптируется к фактическим условиям – все это приводит к состоянию собственной неполноценности, которая еще более увеличивается ввиду агрессии со стороны подчиненных.

Кемпински А. описывает руководителей, страдающих директорским неврозом, следующим образом: «Они все время что-то оформляют, неоднократно держат сразу же несколько телефонных трубок, на простые вопросы реагируют вспыльчивостью и часто дают противоречивые распоряжения. Своим поведением они раздражают общественную группу, все вертятся как белки в колесе, что в результате приводит к всеобщему раздражению».

Так как стресс имеет больше негативных последствий, для руководителей важно научиться управлять им, как собственным, так и стрессом своих подчиненных. Поэтому для как можно быстрого и комфортного выхода из стрессовой ситуации применяется стресс-менеджмент.

Термин «стресс-менеджмент» в буквальном переводе с английского означает «управление стрессом». Но однозначного и общепринятого определения не существует, так как оно включает в себя и управление собой и своим поведением непосредственно в момент стресса, и преодоление негативных последствий стрессовых ситуаций, но большинство практиков трактуют данный термин как «управление собой в момент стресса».

В стресс-менеджменте выделяются две основных ступени: управление стрессами на уровне организации и управление стрессами на уровне отдельной личности, в том числе и себя (об этом подробнее – в разделе 2). Стресс-менеджмент включает в себя признание того факта, что на сотрудников оказывается воздействие, которое может негативно сказаться на их физическом и психическом здоровье, а, следовательно, и на решении производственных задач организации, а также создание системы мер, направленных на ослабление и профилактику, как самого воздействия стрессовых факторов, так и его последствий