

УДК 316.6/.47+331.44:331.104.22

СОЦИАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

А. А. Романчук

SOCIAL RELATIONS IN THE WORKPLACE

A. A. Romanchuk

В статье рассмотрены некоторые аспекты социальных отношений в трудовом коллективе и даны результаты исследования, имевшего целью изучение предрасположенности работников к конфликтному поведению, социально-психологического климата и эмоционального давления на сотрудников в трудовом коллективе в рамках конкретной организационной структуры.

The article discusses some aspects of social relations in the workplace and provides the results of the study, which was designed to study predisposition of employees to conflict behavior, socio-psychological climate and emotional pressure on the employees in the workplace within a particular organizational structure.

Ключевые слова: социальные отношения, социально-психологический климат коллектива, конфликтное поведение, эмоциональное давление.

Keywords: social relations, psychosocial work environment, conflict behavior, emotional pressure.

Организация является основным элементом в социальной структуре современного общества. Социальная жизнь людей протекает в составе тех или иных организаций (коммерческих, образовательных, научных, финансовых, общественных и т. д.). Коллектив организации имеет определённую социальную структуру, представляющую собой систему социальных групп, выполняющих специфические производственные функции и взаимодействующих для достижения определенной цели. Организация регулирует свой состав и взаимоотношения между группами и отдельными членами трудового коллектива с помощью иерархической структуры власти.

Социальная структура трудового коллектива – это совокупность его социальных элементов и отношений между этими элементами. Основным элементом структуры трудового коллектива является социальная группа, то есть совокупность людей, обладающих каким-либо общим социальным признаком (например, общей профессией, стажем работы и т. д.) и различающихся по производственным и социальным функциям [4].

В процессе взаимодействия между социальными элементами в трудовых коллективах развиваются личные взаимоотношения. Взаимоотношения – это система взаимосвязей людей между собой в различных группах. Взаимоотношения могут быть официальными и неофициальными, деловыми и личными. Межличностные взаимоотношения людей связаны с общественными отношениями и определяются ими. Особенности поведения человека в коллективе, результаты его работы вызывают определенные реакции со стороны других членов группы, формируют у каждого из них отношение к этому человеку и, таким образом, в группе возникает система взаимоотношений. Взаимоотношения членов трудового коллектива можно структурировать по нескольким направлениям. Производственно-функциональные отношения вытекают из разделения и кооперации труда и имеют две разновидности: отношения по горизонтали между работниками, имеющими оди-

наковое социальное положение; отношения по вертикали (организационно-управленческие), т. е. отношения между руководителями и подчиненными. В сложной системе взаимоотношений, взаимодействий в трудовом коллективе люди занимают определенные позиции, основанные на их неофициальном личном авторитете в данной группе людей. Таким образом, трудовой коллектив – это система связанных между собой официальных позиций, занимая которые работники обладают определенными правами и обязанностями, и систему неофициальных позиций, основанных на реальном авторитете членов коллектива и степени их влияния на группу. Взаимоотношения в трудовом коллективе в совокупности с другими факторами формируют социально-психологический климат рабочей среды, состояние которого во многом определяет результативность деятельности предприятия.

Социально-психологический климат – это целостное социально-психологическое состояние коллектива, относительно устойчивый и типичный для него настрой, отражающий реальную ситуацию трудовой деятельности (характер, условия, организация труда) и характер ценностных ориентаций, межличностных отношений и взаимных ожиданий в нём [3]. Социально-психологический климат зависит от многих факторов и прежде всего от стиля и методов руководства. Поэтому руководитель, владея основами социально-психологических знаний должен эффективно воздействовать на социально-психологические, а через них – на организационные и экономические процессы, протекающие в коллективе.

Социально-психологический климат в коллективе может быть благоприятным, неблагоприятным и неустойчивым [3]. Благоприятный социально-психологический климат характеризуется взаимным доверием, уважением, информированностью по значимым вопросам, взаимовыручкой и взаимной ответственностью. При благоприятном климате у человека достаточно развита потребность в труде на общее благо. Неблагоприятный социально-

психологический климат характеризуется неуважительным отношением коллег друг к другу, чёрствостью взаимоотношений, повышенным уровнем конфликтности в коллективе. Для неустойчивого социально-психологического климата характерна периодичность возникновения конфликтов.

Удовлетворенность взаимоотношениями по горизонтали (с товарищами) и по вертикали (с руководителями) рассматривается как важный показатель социально-психологического климата в трудовом коллективе. Показатели удовлетворенности взаимоотношениями по горизонтали тесно связаны с частотой обсуждения в коллективе вопросов, непосредственно связанных с работой, а также с частотой контактов членов коллектива в свободное от работы время.

Сложная система отношений в организации таит в себе возможность возникновения самых различных конфликтов, которые специфичны как по содержанию и динамике, так и по способам разрешения.

Конфликт в организации – это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации [1].

Руководитель организации обычно находится в центре любого конфликта и призван разрешать его всеми доступными ему средствами. Каждому управленцу необходимо знать о природе конфликтов, способах поведения при их возникновении, средствах и методах предотвращения и разрешения, т. е. управления ими [2].

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению (минимизации) причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта и обеспечивающее решение социально значимых задач. Управление конфликтом – сознательная деятельность по отношению к нему участников конфликта или третьей стороны, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения. Регулирование конфликтной ситуации осуществляется посредством влияния на объект, субъект, участников и другие элементы, так или иначе связанные с данной конфликтной ситуацией. Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. В среднем руководители тратят 20 % рабочего времени на разрешение различного рода конфликтов, хотя очевидно, что конфликты легче предупредить, чем разрешить без ущерба для деятельности организации. Однако не все конфликты можно предупредить, поэтому очень важно уметь конструктивно выходить из них. Результаты исследований производственных конфликтов показывают, что из-за их ошибочных, конфликтогенных решений руководства, возникает 52 % конфликтных ситуаций, по причине психологической несовместимости – 33 %, из-за неправильного набора кадров – 15 %. Эти данные показывают, что организационно – управленческие факторы могут выступать причиной 67 % конфликтов в трудовых коллективах.

Разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях (избегание, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество), выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им. Предупреждению конфликта способствует грамотная организация управленческой деятельности, взаимодействия и общения с подчинёнными, а разрешению конфликта способствует учёт интересов друг друга, разницы в должностных статусах, индивидуально-психологических особенностей и эмоционального состояния при разрешении противоречий [6].

В зарубежной литературе всё большее внимание в последние годы уделяется также теме взаимосвязи конфликтов в трудовом коллективе, социально-психологического климата производственной среды и эмоционального давления на сотрудников в этой среде. Данное направление исследований в этой сравнительно новой области характеризуется отсутствием общепринятой чёткой формулировки понятия эмоционального угнетения [9; 12; 13; 15; 16; 18; 20]. Для целей настоящего исследования будем определять его как совокупность негативных действий, совершаемых с определённой частотой в течение более или менее продолжительного времени, направленных на какое-либо лицо или группу лиц. В этом типе социального взаимодействия источник эмоционального давления использует элементы словесного и/или невербального общения, характеризующиеся издевательскими и агрессивными элементами, направленными на личность жертвы или его производственную деятельность и унижающими его достоинство и профессиональную компетентность. Отношения между субъектом и объектом эмоционального давления характеризуются реальными или мнимыми различиями в служебном положении, статусе или силе и, как правило, неспособностью жертвы защитить себя [9; 13; 17]. Кроме того, многие учёные, занимающиеся этой проблемой, считают, что эмоциональное давление должно характеризоваться умышленностью действий [14].

Исследователи согласны с тем, что конфликты в трудовом коллективе, неблагоприятный социально-психологический климат и связанное с ними эмоциональное давление на сотрудников могут привести к ряду негативных последствий для членов коллектива, проявляющихся в хроническом стрессе, ухудшении психического здоровья и различных психосоматических симптомах [11; 15; 19]. Для организации негативные последствия выражаются в увеличении количества отпусков по болезни и снижении показателей эффективности деятельности и производительности труда.

В каждом трудовом коллективе всегда есть место трениям, недовольству, противоречивым мнениям и интересам, а значит, в межличностных отношениях конфликты и эмоциональное давление почти неизбежны. Практически в любой организации имеются объективные рассогласования интересов между разными людьми и подразделениями, что оп-

ределённым образом сказывается на состоянии социально-психологического климата в коллективе.

Актуальность настоящего исследования обусловлена тем, что в современном мире при быстром темпе развития социальных отношений, своевременность и правильность принятия управленческого решения во многом зависит от того, насколько эффективно организована работа персонала. Поэтому для обеспечения эффективной работы организации необходимо создать благоприятный социально-психологический климат в трудовом коллективе, свести к минимуму количество конфликтных ситуаций и уровень негативного эмоционального давления на сотрудников.

Целью настоящего исследования явилось изучение предрасположенности работников к конфликтному поведению, социально-психологического климата и эмоционального давления на сотрудников в трудовом коллективе в рамках конкретной организационной структуры.

Исследование проводилось в трудовом коллективе одной из организаций г. Кемерово. В нём приняло участие 19 человек, из них 14 (73,8 %) женщин и 5 (26,3 %) мужчин (рисунок 1). Возрастной состав членов рассматриваемого коллектива следующий: 21,1% (четверо) – моложе 30 лет, 36,8% (семеро) – от 30 до 39 лет, 26,3% (пятеро) – от 40 до 49 лет и 15,8% (трое) – старше 50 лет (рисунок 2). Образование у всех среднее специальное или высшее.



Рис. 1. Распределение членов исследуемого коллектива по полу

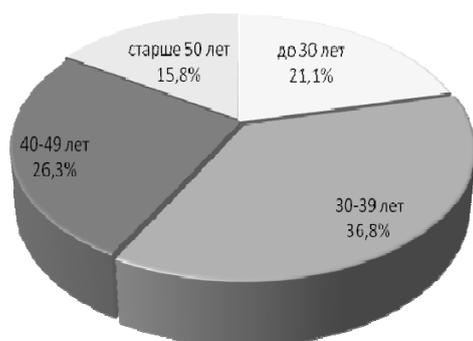


Рис. 2. Распределение членов исследуемого коллектива по возрасту

При выявлении напряжённости социально-психологического климата использовалось лонгитудное наблюдение. Для определения предрасположенности личности к конфликтному поведению была применена методика К. Томаса [7], а для диагностики самооценки мотивации одобрения – тест Д. Марлоу и Д. Крауна [7]. В целях оценки восприятия сотрудниками социально-психологического климата использовался «Вопросник исследования психосоциальных условий рабочей среды и уровня стресса» (PWSQ). Эта анкета содержит ряд вопросов, направленных на измерение оценки психосоциальных факторов условий труда, а также стрессовых реакций [8]. Для измерения воздействия эмоционального давления использовался контрольный список, основанный на «Вопроснике негативных действий» (NAQ) [10]. Статистическая обработка полученных данных осуществлялась с использованием коэффициента корреляции Спирмена и t-критерия Стьюдента [5].

В результате проведенного наблюдения выяснилось, что социально-психологический климат в исследуемом трудовом коллективе имеет некоторую напряжённость. Многие сотрудники считают, что делают некоторые виды работ, которые не входят в их функциональные обязанности, и не получают должного вознаграждения за свой труд, но недовольство этим проявляют только в своем кругу. Отсюда зреет недовольство, которое накапливается и периодически выплескивается друг на друга.

По результатам изучения стратегий поведения, которые используют члены данного трудового коллектива, было установлено, что респонденты используют в своей деятельности практически все стратегии поведения. Но наибольшее количество баллов у большинства респондентов (14 из 19) приходится на тактику избегания, а наименьшее количество баллов набрала тактика соперничества (таблица 1).

Результаты теста «Диагностика самооценки мотивации одобрения» выявили у 12 из 19 человек высокие показатели (от 13 баллов), что говорит о довольно высокой потребности в одобрении у большинства респондентов (таблица 2).

Анализ ранговой корреляции по Спирмену показателей стратегии избегания и стремления к одобрению показал, что между выбором индивидами стратегии избегания и их стремлением к одобрению имеется корреляционная зависимость (при $p \leq 0,01$). Следовательно, можно сказать, что высокая потребность в одобрении у членов данного коллектива ведёт к формированию у них избегательной тактики поведения в конфликтной ситуации, способствующей накоплению негативных эмоций и взаимных обид. Всё это негативно отражается на социально-психологическом климате коллектива.

По результатам оценки восприятия сотрудниками социально-психологического климата и уровня эмоционального давления, 2 человека из 19 участников исследования (10,5%) указали, что они подвергались эмоциональному давлению хотя бы 2 – 3 раза в месяц (эмоционально угнетаемые работники).

Кроме того, большинство сотрудников отметили, что были свидетелями эмоционального давления на кого-либо из своих коллег (таблица 3). Не выявлено достоверных различий в уровне эмоционального давления в зависимости от пола ($p=0,567$) или возраста ($p=0,897$).

Результаты исследования также показали, что лица, испытывавшие высокий уровень эмоционального давления, проявили значительно больше психологических признаков стресса ($p<0,001$) и хронической усталости ($p<0,001$), а также психосоматических симптомов ($p<0,001$) (таблица 4).

Таблица 1

Результаты диагностики членов исследуемого коллектива по методике Томаса

№ испытуемого	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.	6	7	8	6	3
2.	0	5	8	9	8
3.	1	7	8	9	5
4.	5	1	7	11	6
5.	4	6	5	12	3
6.	4	6	6	10	4
7.	1	7	4	10	8
8.	2	6	9	9	4
9.	1	7	8	9	5
10.	5	7	5	8	5
11.	5	1	9	10	5
12.	1	6	6	10	7
13.	0	5	8	8	9
14.	2	4	8	11	5
15.	4	6	5	12	3
16.	3	10	4	8	5
17.	5	1	9	10	5
18.	6	7	8	6	3
19.	4	6	4	6	10

Таблица 2

Результаты диагностики членов исследуемого коллектива по методике Марлоу и Крауна

№ испытуемого	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Мотивация одобрения (баллы)	10	14	13	11	14	16	18	17	9	14	13	7	15	19	9	14	9	8	15

Таблица 3

Доля членов исследуемого коллектива, подтвердивших наличие эмоционального давления, %

	<i>Никогда/ редко</i>	<i>2 – 3 раза в месяц</i>	<i>2 – 3 раза в неделю</i>	<i>Почти каждый день</i>	<i>Всего</i>
Подвергались ли Вы эмоциональному давлению на Вашем рабочем месте в течение предыдущих шести месяцев?	89,5	10,5	0,0	0,0	100
Были ли Вы свидетелем издевательств над кем-либо в Вашем трудовом коллективе в течение предыдущих шести месяцев?	31,6	63,2	5,2	0,0	100

Что касается факторов производственной среды, существенные различия между сотрудниками, испытывавшими эмоциональное давление, и их коллегами были обнаружены в оценке производственного контроля ($p=0,008$). Эмоционально угнетаемые работники также отметили большую неясность и противоречивость производственных задач ($p<0,001$) и оценили стиль управления как более авторитарный и менее демократичный ($p<0,001$) (таблица 5). Со-

трудники, на которых оказывалось эмоциональное давление, отмечали также недостаточное получение необходимой в работе информации от своих непосредственных начальников. Кроме того, эти работники сообщали, что у них был серьезный конфликт с начальником, который не был разрешен конструктивно.

Таблица 4

Связь между воздействием эмоционального давления и проявлением хронической усталости, психологических и психосоматических симптомов стресса

	<i>Не угнетаемые эмоционально люди (ср. знач.)</i>	<i>Эмоционально угнетаемые люди (ср. знач.)</i>
Хроническая усталость	1,3±1,35	2,5±1,34***
Психологический стресс	1,8±0,69	3,0±1,12***
Психосоматические симптомы	1,9±0,58	2,7±1,19***

*** $p<0,001$ в сравнении с не угнетаемыми эмоционально людьми. Все показатели оценивались по шкале 0–5.

Таблица 5

Оценка психосоциальных факторов рабочей среды угнетаемыми и не угнетаемыми эмоционально сотрудниками

<i>Социально-психологические факторы</i>	<i>Не угнетаемые эмоционально люди (ср. знач.)</i>	<i>Эмоционально угнетаемые люди (ср. знач.)</i>
Производственные требования	2,1±1,45	2,5±1,55
Рабочая нагрузка	2,0±1,40	2,0±1,57
Производственный контроль	1,9±1,63	2,9±1,51**
Влияние на производство	3,9±1,39	4,2±1,30
Стиль управления	2,2±1,50	3,9±1,19***
Чёткость функций	1,4±1,54	2,9±1,56***
Социальные контакты	0,9±1,11	2,0±1,77***
Социальный климат	1,2±1,60	2,6±1,78***
Развитие личности	2,9±1,94	3,6±1,90
Значимость работы	2,0±1,63	3,8±1,46***

** $p<0,01$, *** $p<0,001$ в сравнении с не угнетаемыми эмоционально людьми. Все показатели оценивались по шкале 0–5.

Эмоционально угнетаемые сотрудники, в сравнении со своими коллегами, определили свою работу как менее значимую ($p<0,001$) и не способ-

ствующую развитию личности ($p=0,06$). Они также хуже оценивали социальные контакты ($p<0,001$) и отзывались о климате в коллективе гораздо более

негативно ($p < 0,001$), чем не испытывающие эмоционального давления работники (таблица 5).

Таким образом, полученные результаты в целом подтверждают выводы некоторых других исследователей, которые показали, что стратегия поведения индивидов влияет на социально-психологический климат трудового коллектива. Кроме того, можно говорить о том, что эмоционально угнетаемые сотрудники проявляют больше психологических признаков стресса и хронической усталости, а также психосоматических симптомов, чем работники, на которых не оказывается эмоциональное давление. Полученные результаты согласуются также с предыдущими исследованиями в том плане, что эмоционально угнетаемые сотрудники, оценивают психосоциальные условия работы более негативно, чем их коллеги. Особенно это касается стиля управления, чёткости функций, социального климата и значимости работы. Все эти факторы, по мнению большинства исследователей, сказываются на показателях эффективности деятельности организации и производительности труда работников.

Полученные результаты показывают, что стиль управления может прямо или косвенно внести свой вклад в высокий уровень эмоционального давления, т. е. руководитель отдела несёт определённую ответственность за неблагоприятный социально-психологический климат и возникновение конфликтных ситуаций в организации. Однако наши результаты пока не позволяют утверждать это однозначно. Можно предположить, что плохая оценка управления вызвана большим уровнем межличностной агрессии или напряжённости между сотрудниками в трудовом коллективе.

Нельзя также однозначно говорить о том, почему эмоционально угнетаемые сотрудники оценивают условия своей работы более негативно, чем их коллеги. Одним из возможных объяснений является то, что сотрудники, которые считают, что к ним плохо относятся коллеги или руководство, более негативно воспринимают и другие факторы рабочей среды, поскольку постоянно испытывают высокий уровень негативного эмоционального воздействия. Кроме того, эмоционально угнетаемым работникам может оказаться более трудным воспользоваться возможностями, предоставляемыми рабочей ситуацией, например для налаживания социальных контактов, профессионального роста и личного развития.

Эмоциональное давление может быть связано с высокими требованиями к работе и авторитарными и неконструктивными стилями управления. Неэффективность управления в отношении решения конфликтных вопросов, вполне вероятно, может приводить к формированию негативного социально-психологического климата и высокого уровня эмоционального давления в трудовом коллективе.

Практика показывает, что бесконфликтному взаимодействию руководителей с подчинёнными, формированию благоприятного социально-психологического климата способствуют следующие условия: психологический отбор специалистов

в организацию; стимулирование мотивации к добросовестному труду; справедливость и гласность в деятельности организации; учёт интересов всех лиц, которых затрагивает управленческое решение; своевременное информирование людей по важным для них проблемам; снятие социально-психологической напряжённости путём проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей; организация трудового взаимодействия по типу «сотрудничество»; оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей; уменьшение зависимости работника от руководителя; поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста; справедливое распределение нагрузки между подчинёнными [6] и т. д.

Литература

1. Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник / Н. В. Гришина. – М.: Наука, 2006.
2. Дмитриев, А. В. Конфликтология / А. В. Дмитриев. – М.: Дело, 2005.
3. Кричевский, Р. Л. Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991. – 152 с.
4. Кураков, Л. П. Экономико-юридический словарь / Л. П. Кураков, В. Л. Кураков. – Чебоксары: ЧГУ, 2000. – 722 с.
5. Математические методы: учебно-методическое пособие / сост. В. И. Иванов; ГОУ ВПО «Кемеровский государственный университет». – Кемерово, 2006. – 80 с.
6. Самоукина, Н. В. Психология профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. – СПб.: СПбГУ, 2003.
7. Чуреев, В. Д. Практикум по конфликтологии / В. Д. Чуреев. – СПб: Питер, 2003. – 400 с.
8. Agervold, M. Sporgeskema til psykosocialt arbejdsmiljø-kortlægnings og cendring. (The Psychosocial Work Environment and Stress Questionnaire (PWSQ)) / M. Agervold. – Copenhagen: The Danish Work Environment Fund, 1998.
9. Einarsen, S. Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach / S. Einarsen // Aggression and Violent Behavior: A Review Journal. – 2000. – 5. – P. 371 – 401.
10. Einarsen, S. Harassment in the workplace and the victimization of men / S. Einarsen & B.I. Raknes // Violence and Victims. – 1997. – № 12. – P. 247 – 263.
11. Einarsen, S. Individual effects of exposure to bullying at work / S. Einarsen & E.G. Mikkelsen // In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), Bullying and Emotional Abuse in the Workplace, International Perspectives in Research and Practice – London: Taylor & Francis, 2003. – P. 3 – 30.
12. Hoel, H. The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status / H. Hoel, C. L. Cooper & B. Faragher // European Journal of Work and Organizational Psychology. – 2001. – № 10. – P. 443 – 465.
13. Hoel, H. Workplace bullying / H. Hoel, C. Rayner & C. L. Cooper // International Review of

Industrial and Organizational Psychology. – 1999. – № 14. – P. 195 – 230.

14. Keashly, L. By any other name: American perspectives on workplace bullying / L. Keashly & K. Jagatik // In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International Perspectives in Research and Practice.* – London: Taylor & Francis, 2003. – P. 31 – 61.

15. Leymann, H. The content and development of mobbing at work / H. Leymann // *European Journal of Work and Organizational Psychology.* – 1996. – № 5. – P. 165 – 184.

16. Mikkelsen, E. G. Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates / E. G. Mikkelsen & S. Einarsen // *European Journal of Work and Organizational Psychology.* – 2001. – № 10. – P. 393 – 413.

17. Niedl, K. Mobbing and well-being: Economic and personal development implications / K. Niedl // *European Journal of Work and Organizational Psychology.* – 1996. – № 5 (2). – P. 239 – 249.

18. Rayner, C. *Workplace Bullying* / C. Rayner, H. Hoel & C. L. Cooper. – London: Taylor & Francis, 2002.

19. Vartia, M. Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying / M. Vartia // *Scandinavian Journal of Work Environment and Health.* – № 27(1). – P. 63 – 69.

20. Zapf, D. Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice—an introduction / D. Zapf & S. Einarsen // *European Journal of Work and Organizational Psychology.* – 2001. – № 10. – P. 369 – 373.