СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ

Филиал Петрозаводский

**Курсовая работа**

 по дисциплине Исследование систем управления

 Тема: Исследование психологического климата в организации

 Выполнил студент: Морозов Сергей Александрович

 фамилия, имя, отчество

№ контракта 08000060301068

**Направление** Менеджмент

№ группы ЗМ-609

Подпись студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата сдачи работы « » февраля 2010г.

Курсовая работа к аттестации допущена

Нормоконтролер Войнова Галина Александровна

 ф.и.о. подпись

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

Работа принята для передачи на аттестацию

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ф.и.о. ответственного лица подпись

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

Оценка \_\_\_\_\_\_\_Преподаватель-экзаменатор АЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

СОВРЕМЕННАЯ ГУМАНИТАРНАЯ АКАДЕМИЯ

Филиал Петрозаводский

**Задание на курсовую работу**

 по дисциплине Исследование систем управления

 Студента(ки): Морозов Сергей Александрович

 фамилия, имя, отчество

№ контракта08000060301068 № группыЗМ-609 **Направление** Менеджмент

 1.Тема: Исследование психологического климата в организации

 2.Срок сдачи курсовой работы : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года

 3.Краткое содержание работы: Введение; 1.Сущность социально – психологического климата коллектива; 2.Факторы формирования социально – психологического климата; 3.Методы исследования социально – психологического климата; 4.Этапа исследования социально – психологического климата на предприятии; Заключение; Глоссарий; Список использованных источников; Приложение 1.

 4. Дата выдачи темы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года

Задание выдано Войнова Галина Александровна

 ф.и.о. ответственного лица подпись

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2010г.

Содержание

Введение………………………………………………………………………стр.4

1.Сущность социально – психологического климата коллектива………..стр. 6

2.Факторы формирования социально – психологического климат………стр.13

3.Методы исследования социально – психологического климата………..стр.17

4.Этапы исследования социально – психологического климата………….стр.24

Заключение …………………………………………………………………...стр.26

Глоссарий……………………………………………………………………...стр.28

Список использованных источников……………………………………….стр.30

Приложение 1…………………………………………………………………стр.31

Приложение 2…………………………………………………………………стр.40

Приложение 3…………………………………………………………………стр.46

**Введение**

 В настоящее время проблема психологического климата в коллективе очень актуальна в условиях экономической нестабильности и низкой мотивации работников к труду. Поэтому и теоретики – социальные психологи, специалисты по управлению персоналом, специалисты по внутренним коммуникациям – и руководители российских компаний всё чаще задумываются о способах улучшения социально-психологического климата в коллективе. Однако, несмотря на актуальность, данная проблема пока еще является практически не исследованной с современной точки зрения.

Проблема групп и коллективов, одна из актуальнейших в социальной психологии, давно привлекает внимание отечественных психологов. В первые годы советской власти этой проблемой занимались Л. Н. Войтоловский, М. А. Рейспер, К. Н. Корнилов, В. А. Вагнер, Б. В. Беляев, В. А. Артемов, В. М. Бехтерев, М. В. Ланге, А. С. Залужный и многие другие.

Изучением различных видов коллективов: учебных, студенческих, воинских и даже туристических — в середине XX века занимались многие отечественные психологи: А А. Бодалев, И. П. Волков, О. И. Зотова, Е. С. Кузьмин, К. К. Платонов, Б. Д. Парыгин, А. В. Петровский, А Л. Свенцицкий, Л. И. Уманский, Е. В. Шорохова и некоторые другие выдающиеся отечественные исследователи. У каждого из них был свой ракурс в рассмотрении психологических особенностей коллектива.

В последнее время, с притоком новых социальных взглядов, когда многое меняется и нажитое за последние десятилетия переходит в небытие необходимо находить новые цели, новые способы деятельности, которые бы давали нам больше, позволяли бы более продуктивно работать в новой сложившейся ситуации. Отход от тоталитарного общества и попытки прийти к более демократичному укладу жизни требует от нас пересмотра многих аспектов окружающей нас действительности. В связи с этим особую актуальность приобретает изучение особенностей социально-психологического климата в современных трудовых коллективах.

Взаимосвязь между эффективностью организации и ее социально-психологическим климатом - важнейшая проблема для руководителей компании, фирмы. Поэтому так важно знание важнейших составляющих социально-психологического климата организации и их исследование, разработанных как отечественными, так и зарубежными исследователями. Благоприятный социально-психологический климат - это итог систематической работы и мероприятий руководителей, менеджеров, психологов и всех сотрудников организации

Цель данной курсовой работы заключается в изучении теоретических аспектов исследования социально – психологического климата коллектива

 Для достижения данной цели необходимо последовательное решение следующих задач:

-Раскрытие сущности социально – психологического климата и определение факторов его формирования;

-Изучение методов исследования и регулирования социально – психологического климата в коллективе

**Сущность социально–психологического климата коллектива**

Социальная психология рассматривает коллектив как особое качество группы, связанное с общей деятельностью. Это особое качество представляет собой продукт развития групп, существующих внутри определенной системы социальной деятельности.

Можно выделить основные характеристики, которые указываются различными авторами как обязательные признаки коллектива [[1]](#footnote-1).

Прежде всего, коллектив – это объединение людей во имя достижения определенной, социально одобряемой цели (коллективом не может быть хотя и сплоченная, но антисоциальная группа, например, группа преступников).

Во–вторых, это добровольный характер объединения, под которым понимается такая характеристика группы, когда она «задана» не только внешними обстоятельствами, но является для индивидов, в нее входящих, системой активно построенных ими отношений, на базе общей деятельности.

Существенным признаком коллектива является его целостность. Это выражается в том, что коллектив выступает как некоторая система деятельности с присущей ей организацией, распределением функций, определенной структурой руководства и управления.

Наконец, коллектив представляет собой особую форму взаимоотношений между его членами, которая обеспечивает принцип развития личности не вопреки, а вместе с развитием коллектива.

Существует несколько «моделей» развития коллектива, каждая из которых фиксирует особые стадии в этом движении.

В настоящее время психологи рассматривают следующие уровни групповой структуры:

-Центральное звено групповой структуры образует сама предметная деятельность группы, причем это обязательно социально–позитивная деятельность.

Степень развития группы определяется тремя критериями:

1) оценка выполнения группой основной общественной функции;

2) оценка соответствия группы социальным нормам;

3) оценка способности группы обеспечить каждому ее члену возможности для полноценного (или социально приемлемого) развития личности.

Второй слой групповой структуры представляет собой фиксацию отношения каждого члена группы к групповой деятельности, ее целям и задачам. Этот слой описывается не только как совпадение ценностей, касающихся совместной деятельности, но и как развитие определенной мотивации членов группы, эмоциональной идентификации с группой.

Третий слой фиксирует собственно межличностные отношения, опосредованные деятельностью.

Четвертый слой групповой структуры фиксирует непосредственные эмоциональные контакты между членами группы, не опосредованные коллективными целями деятельности, установленными нормами поведения.

Межличностные отношения являются базой в формировании социально- психологического климата в коллективе. Наряду с данным термином в литературе используется и ряд других: социально – психологическая атмосфера, морально – психологический настрой, морально – психологическая обстановка.

В отечественной социальной психологии термин «психологический климат» впервые использовал Н.С. Мансуров, который изучал производственные коллективы. В.Д. Парыгин дает следующее определение социально– психологического климата: «Климат коллектива представляет собой преобладающий и относительно устойчивый психологический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности»[[2]](#footnote-2).

Один из видных исследователей социально – психологических проблем управления трудовыми коллективами В.М. Шепель, определяя психологический климат как эмоциональную окраску психологических связей, возникающих на основе близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей, выделяет три климатические зоны.

Первая–социальный климат, который определяется тем, насколько на предприятии гарантировано соблюдение конституционных прав и обязанностей работников.

Вторая–моральный климат, определяемый моральными ценностями, общепринятыми в коллективе.

Третья–психологический климат, под которым понимает ту атмосферу, которая складывается между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом.

Несмотря на различие в подходах и определениях социально – психологического климата, многие авторы сходятся на том, что относительно устойчивый психологический настрой является в известной степени целостной характеристикой коллектива, проявляется в межличностных отношениях, в отношениях к трудовой ситуации, влияет на результаты производственной деятельности, самочувствие, активность личности (положительно, нейтрально или отрицательно).

Наиболее глубоким по содержанию и степени разработанности является определение социально – психологического климата, данное Ю.Л. Неймером. По его мнению, социально – психологический климат коллектива - это внутреннее состояние коллектива, отражающее его комплексную способность достигать стоящие перед ним цели[[3]](#footnote-3).

 Психологический климат отражает преобладающий психический настрой; совокупность отношений членов группы к условиям и характеру совместной

деятельности, к членам коллектива; к руководству организации [[4]](#footnote-4).

Выделение моделей социально – психологического климата основывается на оценке трех сторон:

-уровень развернутости психологического потенциала коллектива;

-степень реализации его в данный момент;

-тенденцию дальнейших изменений психологического потенциала коллектива.

Приведем пример нескольких моделей социально – психологического климата:

1)Высокий уровень развернутости социально - психологического потенциала коллектива, которому соответствует и степень его реализации. При работе с полной отдачей сохраняется необходимый резерв сил для дальнейшего совершенствования условий и организации труда, не происходит работы на износ. Четкая организация труда и управления в коллективе в сочетании с необходимым резервом сил и удовлетворенностью от ощутимой отдачи открывают перспективу дальнейшего развертывания социально-психологического потенциала коллектива.

2)Высокий уровень развернутости психологического потенциала коллектива при крайне низкой степени его реализации в данный момент, что связано с несовершенством сложившейся в рамках системы, выходящей за пределы данного коллектива, организации труда и управления. Отсюда – наметившаяся тенденция свертывания социально-психологического потенциала коллектива и снижения в целом уровня его профессиональной социально - экономической эффективности и тенденции роста неудовлетворенности системой организации и управления, выходящей за рамки данного коллектива, и перерастание этой неудовлетворенности в конфликт.

3)Невысокий уровень развернутости социально-психологического потенциала коллектива компенсируется работой (хоть и устаревшими методами, но с полной отдачей – на износ). Данный случай в перспективе сулит срыв в работе и резкое падение социально-экономической эффективности.

Эти варианты социально – психологического климата, разумеется, не исчерпывают их реального многообразия.

Существенным элементом в общей концепции социально - психологического климата является характеристика его структуры (рис.1). Это предполагает вычисление основных компонентов в рамках рассматриваемого явления по некоему единому основанию, в частности по категории отношения. Тогда в структуре социально – психологического климата становится очевидным наличие двух основных подразделений – отношения людей к труду и их отношения друг к другу. В свою очередь отношения друг к другу дифференцируются на отношения между товарищами по работе и отношения в системе руководства и подчинения. В конечном итоге всё многообразие отношений рассматривается через призму двух основных параметров психического настроя – эмоционального и предметного. Под предметным настроем подразумевается направленность внимания и характер восприятия человеком тех или иных сторон его деятельности. Под тональным – его эмоциональное отношение удовлетворенности или неудовлетворенности этими сторонами.



Рис.1 Структура социально – психологического климата

Психологический климат коллектива, обнаруживающий себя, прежде всего, в отношениях людей друг к другу и к общему делу, этим все же не исчерпывается. Он неизбежно сказывается и на отношениях людей к миру в целом, на их мироощущении и мировосприятии. А это в свою очередь может проявиться во всей системе ценностных ориентаций личности, являющейся членом данного коллектива. Таким образом, климат проявляется определенным образом и в отношении каждого из членов коллектива к самому себе. Последнее из отношений кристаллизуется в определенную ситуацию – общественную форму самоотношения и самосознания личности. В результате создается определенная структура ближайших и последующих, более непосредственных и более опосредованных проявлений социально - психологического климата.

То обстоятельство, что отношение к миру (система ценностных ориентаций личности) и отношение к самому себе (самосознание, самоотношение и самочувствие) попадают в ранг последующих, а не ближайших проявлений климата, объясняется их более сложной, многократно опосредованной зависимостью не только от ситуации данного коллектива, но и от целого ряда других факторов, с одной стороны, макромасштабных, с другой – сугубо личностных.

Действительно, отношения человека к миру формируются в рамках его образа жизни в целом, который никогда не исчерпывается предметами того или иного, даже самого значимого для него коллектива.

Аналогичным образом обстоит дело и с отношением к самому себе. Самосознание человека складывается в течение всей его жизни, а самочувствие находится в существенной зависимости не только от его статуса в трудовом коллективе, но нередко в еще большей мере от семейно-бытового положения и физического здоровья индивида. Это, разумеется, не снимает возможности рассмотрения самооценки и самочувствия индивида в данном конкретном коллективе и в зависимости от него.

На самочувствие личности в коллективе отражаются отношения личности к определенной группе в целом, степень удовлетворенности своей позицией и межличностными отношениями в группе.

Каждый из членов коллектива на основе всех других параметров психологического климата вырабатывает в себе соответствующее этому климату сознание, восприятие, оценку и ощущение своего «я» в рамках данной конкретной общности людей.

Самочувствие личности в определенной мере может служить и известным показателем степени развернутости ее духовного потенциала. В данном случае подразумевается психическое состояние, определяемое во многом атмосферой производственного коллектива.

С этой точки зрения саму самочувствие личности может рассматриваться как один из наиболее общих показателей социально - психологического климата.

Вместе с тем он не может считаться вполне основательным для того, чтобы конкретно судить о всех аспектах социально - психологического климата в коллективе, о мере эффективности его деятельности.

**Факторы формирования социально–психологического климата**

Социально–психологический климат коллектива представляет собой систему, где, во-первых, все элементы взаимосвязаны; во-вторых, элементы системы более высокого порядка тесно увязаны с другими (внешней и внутренней средой предприятий, демографическими и личностными характеристиками людей). Взаимодействие этих элементов влияет на активность коллектива, а она, в свою очередь, на производственные и социальные результаты деятельности, которые определяют характер внутренней и внешней среды предприятия.

На социально-психологический климат коллектива оказывают влияние множество объективных и субъективных факторов. Можно выделить, в первую очередь, факторы внешней и внутренней среды предприятия. К факторам внешней среды относятся общесоциальная, экономическая и политическая обстановка, уровень и условия жизни, культура.

Внутренняя среда или внутренние условия жизнедеятельности коллектива весьма многообразны. К ним относятся: организация и условия труда, действующая система стимулирования, бытовые условия труда, методы и стиль руководства, уровень самоуправления и информированность коллектива.

Следует отметить взаимообусловленность внешних и внутренних фактов и социально–психологического климата (состояние социального здоровья коллектива).

Внешняя и. внутренняя среда взаимодействуют на социально-психологический климат не прямо, а косвенно, через восприятия людей. Восприятие определяется принадлежностью людей к социальной группе в зависимости от характера и содержания труда, места и роли в иерархической структуре управления, профессии, пола, возраста, семейного положения и образования, комплекса социально-психологических характеристик (потребностей, интересов, мотивов поведения).

Базовыми компонентами системы социально–психологического климата являются ценностные ориентации коллектива, установки и нормы поведения.

Социальные группы усваивают ценности, соответствующие их положению в обществе. Помимо этого каждая группа формирует собственную систему ценностей, существуют методики исследования ценностных ориентаций малых групп. При исследовании ценностных ориентаций организации в целом возникает проблема формирования репрезентативной выборки.

Следующим элементом социально–психологического климата являются социальные установки, которые представляют интерес, так как характеризуют наиболее глубокое и устойчивое отношение человека к своим статусам и ролям. Особенность заключается в том, что для исследования социально–психологического климата важны установки всего коллектива предприятия.

Нормы поведения -следующий базовый компонент социально–психологического климата. При исследовании социально–психологического климата наиболее интересным является выявление соотношения принятых общественных, групповых и индивидуальных норм поведения.

Социальная норма представляет собой систему представлений, составляющих определенный шаблон поведения, разделяемый членами социальной группы и необходимой для совершения совместных согласованных действий.

Социальные нормы формируются на базе ценностей коллектива. Их основное назначение в том, чтобы обеспечить соответствие поведения каждого работника общеколлективным ценностям.

Норма трудового поведения выполняет две функции: предписывающую и оценочную. В зависимости от содержания социальные нормы подразделяются на нормы отношения:

- к целям и задачам коллектива;

- к деятельности руководителя;

- к товарищам или коллегам;

- к собственной активности.

По сфере распространения и применения выделяют два вида норм:

- нормы требования;

- нормы-стереотипы.

Важным элементом системы социально–психологического климата является приемлемость руководителя. Главным показателем является здесь авторитет руководителя, измеряемый по социометрической методике.

Авторитет руководителя характеризуется влиятельностью, признанием руководителя подчиненными (коллективом).

Групповая совместимость представляет собой социально-психологическую характеристику, проявлявшуюся в способности ее членов согласовывать свои действия и оптимизировать взаимоотношения в различных видах совместной деятельности. Совместимость в коллективе имеет иерархию уровней. На нижнем уровне находится физиологическая совместимость, основывающаяся на учете половозрастных особенностей людей и физиологических процессов их организма. Психофизиологический вид совместимости предполагает согласованность темпераментов, характеризующих динамические особенности психической деятельности людей. Психологическая совместимость основывается на взаимодействии личностных особенностей, характеров, мотивов поведения. На высшем уровне находится социально-психологический вид совместимости, предполагающий согласованность социальных ролей, функционально-ролевых ожиданий, интересов, ценностных ориентации.

Деление совместимости на вышеперечисленные виды достаточно условно, в практической деятельности трудно отделить одно от другого, поскольку все они проявляются в поведении людей во взаимодействии. Поэтому обычно употребляется термин «социально-психологическая совместимость»

При изучении взаимной приемлемости в организации в целом важна психологическая совместимость тех работников, которые вступают в контакт в силу организационных и технологических условий. Оценка взаимной приемлемости изучается, как правило, на основе социометрии, различных тестовых методик. Уровень идентификации работников с предприятием. Идентификация представляет собой сознательное, внутреннее мотивированное принятие индивидом целей, ценностей и норм поведения коллектива организации.

Существует несколько видов идентификации:

-эмоциональная (общность переживаний, образование идентичных чувств);

-ценностно-мировоззренческая (восприятие взглядов, точек зрения кого-либо);

-поведенческая (отождествление образа действия другого человека).

Идентификация может быть не только положительной, но и отрицательной. Отрицательной идентификации чаще всего поддаются молодые работники.

Сплоченность понимается как степень единства действий членов коллектива в условиях свободного выбора вида этих действий из нескольких возможных вариантов.

В результате многочисленных экспериментов было установлено, что существует определенная тенденция личности воспринимать свою группу, если это высокоразвитое сообщество, как источник ориентации. Возникает значительная однородность в установках членов такой группы в оценке содержательной стороны совместной деятельности, определяемое как ценностно-ориентационное единство. Сплоченность, понимаемая как ценностно-ориентационное единство, - это характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношений к объектам (лицам, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом.

Наибольшее значение имеет совпадение оценок в деловой сфере, в подходе к целям к задачам совместной деятельности. Количественным показателем групповой сплоченности может служить индекс сплоченности, определяемый как частота, совпадений оценок или позиций членов группы по отношению к объектам, существенно значимым для группы в целом.

Сплоченность -обратимый процесс, на любой стадии он может быть ослаблен или сведен на нет в результате разобщения, конфликта.

Удовлетворенность условиями труда и жизни зависит не только от существующего положения дел, но и от притязаний, социальных ожиданий членов коллектива.

**Методы исследования социально–психологического климата**

Поскольку проявления психологического климата многообразны как в поведении людей, так и в различных системах их отношений, постольку не существует и не может существовать какой-то единой методики исследования психологического климата. Практически все известные социальной психологии методики применяются в исследовании психологического климата. Социальный психолог в каждой конкретной ситуации творчески подходит к составлению набора методик. Он может комбинировать при этом методику наблюдения, интервью, социометрию, различные способы диагностики группы, специальные приемы установления стиля руководства и т.д. Профессиональная подготовка психолога, работающего на предприятии, тем и отличается, что он в состоянии сам определить необходимый набор методических средств исследования.

В практике исследований социально-психологического климата используются следующие методы: социометричеcкий, ролевые игры, интервью, тестирование, наблюдение, эксперимент, анкетирование.

Наиболее распространенной методикой изучения межличностных отношений является социометрическая - метод, структурного анализа малых групп.

Социометрия означает измерение межличностных отношений в группе. Самым известным представителем социометрического метода является американский психиатр, социальный психолог Якоб Морено (1892-1974). Основное внимание Я. Морено сконцентрировал на психологических взаимоотношениях людей в небольших группах. При разработке социометрической методики им были использованы экспериментальные, методы, некоторые постулаты психоанализа и теории ролей.

Система социометрии Я. Морено основана на пяти теоретических положениях.

1. Распределение симпатии-антипатии между людьми связано с существованием «теле» невидимых нематериальных сгустков эмоциональной энергии, простейших единиц чувства, которые направлены от индивида к индивиду. Эти «теле» подлежат измерению.

2. Человек не может существовать без взаимодействия с другими людьми, которое осуществляются на двух уровнях: спонтанном и реальном. Спонтанным является уровень, на котором находятся лица, с которыми данный индивид хотел бы вступить в контакт. Реальный представлен теми, кто действительно является эмоциональными партнерами. Социальная общность представляет собой социальный атом, а каждая личность - ядро этого атома, где собираются воедино многочисленные роли, связанные с существованием других участников. Вскрыть эти структуры позволяет разработанные Я. Морено тест ролей, психодрама, социодрама.

3. Закон социальной гравитации устанавливает, что сплочённость группы прямо пропорциональна влечению участников друг к другу и обратно пропорциональна влечению пространственной дистанции между ними.

4. Социологический закон - высшие формы коллективной ориентации развиваются из простейших.

5. Социодинамический закон отмечает, что в любой группе человеческие привязанности распределяются неравномерно; большая часть эмоциональных явлений приходится на немногих индивидов (звезды), большинство участников оказываются эмоционально обездоленными (социометрический пролетарий). Увеличение размеров группы еще более усиливает эту непропорциональность. Изменить это может только социометрическая революция.

На основе изложенных принципов Я. Морено разработал социометрический тест, суть которого заключается в измерении чувств симпатии-антипатии, проявляющихся в межличностных отношениях. Он позволяет дать количественную оценку выборов индивидов в отношении друг к другу в процессе определенного вида деятельности.

Социометрический метод применяется для исследования межличностных и межгрупповых отношений и для изучения структуры малых групп с целью их улучшений.

Многолетняя практика позволила выработать систему требований к проведению социометрического опроса.

-Социометрический опрос можно проводить в коллективах (малых группах),члены которых имеют опыт совместной работы не менее 6 месяцев.

-Размер исследуемой группы не должен превышать 12-15 человек.

-Выбранный критерий, по которому проводится опрос должен быть однозначно понимаемым всеми членами группы.

-Опрос должен проводиться посторонним лицом.

Процедура социометрического опроса состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный,- на котором определяется проблема, формулируются цели, задачи исследования, определяется объект, изучаются его социально-демографические характеристики.

2. Социометрическая разминка - установление прямого контакта с членами группы, определение содержания социометрического критерия.

3. Опрос, включающий инструктаж респондентов, раздачу социометрических карточек, их заполнение, сбор.

4. Обработка и анализ полученной информации.

Социометрический тест является разновидностью опроса, в основе которого лежит социометрический критерий.

Взаимоотношения, между членами группы выясняются на основе следующих, процедур:

-выбор, - выраженное желание сотрудничать с другими;

-отклонение - отрицательный выбор - выраженное нежелание индивида сотрудничать с другими;

-опускание - оставление одним индивидом другого без внимания. Социометрический критерий - это вопрос, основным содержанием которого является выражение отношения к члену группы в какой-либо из ситуации.

При проведении социометрических опросов применяются самые различные типы критериев.

Производственные критерии, используются для исследования межличностных отношений в производственной деятельности. Это вопрос типа: «С кем бы Вы хотели выполнять производственное задание?»

Непроизводственные критерии. К ним относятся, вопросы типа: «Кого бы Вы пригласили на свой день рождения?»

Прогностические критерии - это вопрос типа: «Как Вы считаете, кто из членов группы выберет Вас в качестве напарника ?»

Кроме того, критерии бывают прямые и косвенные, положительные и отрицательные, двойные и ординарные.

Правила выработки критериев следующие:

-В содержании критерия должны отражаться взаимоотношения между членами коллектива.

-В социометрическом критерии должна отражаться ситуация выбора партнера.

-Критерий не должен ограничивать возможности опроса.

-Критерии должны быть значимыми и описывать конкретную ситуацию.

Одним из самых распространенных в социологических исследованиях является метод опроса.

Опрос - это метод сбора первичной информации, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии исследователя и опрашиваемого. Ведущее положение опроса среди других методов сбора первичной социологической информации объясняется тем, что вербальная информация богаче, образней других видов информации и позволяет выяснить не только факты, но и мнения, чувства, мотивы, относящиеся как к настоящему; так и к прошлому, и к будущему. Информация, полученная при опросе, более надежна, легче поддается формализации. Опросы классифицируются по самым различным основаниям.

По характеру взаимосвязей социолога и pecпондента опросы различают на заочные (анкетные) и очные (интервью). По степени формализации - на стандартизированные (проводятся по заранее подготовленному плану) и нестандартизированные (свободные). По частоте проведения опросы делятся на одноразовые и многоразовые. Специфическим видами опроса являются социометрический и экспертный опрос.

Широко распространенным методом исследования, позволяющим в короткие сроки получить значительную по объему информацию, является анкетный опрос.

Рассмотрим еще один наиболее распространенный метод выявления мнений, суждений, оценок членов коллектива - метод анкетного опроса.

Анкетный опрос - это такой вид опроса, над которым исследователь теряет контроль в момент раздачи или рассылки анкет или опросных листов. Основными компонентами анкетного опроса являются: социолог, анкета и респондент. Анкетный опрос имеет своей основной целью получение определенных количественных показателей, совокупно характеризующих составляющие социально-психологического климата производственной группы в основных его проявлениях в сфере группового сознания. При этом каждую из этих составляющих можно выразить следующими показателями.

1. С помощью групповой оценки состояния данной характеристики (например, оценки отношения руководителя к подчиненным и оценки отношения подчиненных к руководителю), полученной на основе индивидуальных оценок.

2. С помощью групповой оценки удовлетворенности состоянием данной характеристики (например, взаимоотношениями с руководителем группы)

Анкета -это определенная система вопросов, связанных с задачами исследования. Анкета состоит из нескольких частей. На первом месте стоит вводная часть. В ней указывается, кто проводит опрос, с какой целью, дается инструкция по заполнению анкеты, указывается способ возврата заполненных анкет. Вводная часть анкеты чаще всего располагается на титульном листе.

На втором месте стоит паспортичка, в которой содержатся вопросы для выяснения социально-демографических характеристик респодентов (пол, возраст, образование, профессия, семейное положение). Часто паспортичка дается в конце анкеты. Затем следуют контактные вопросы. Их цель -заинтересовать респондента. После контактных вопросов идут основные. Их содержание определяется целями исследования. На последнем месте стоят заключительные вопросы. Эти вопросы должны снимать психологическое напряжение. В начале анкеты помещаются наиболее простые вопросы, не вызывающие затруднений у респодентов и создающие желание участвовать в исследовании. Этим задачам в наибольшей степени соответствуют вопросы о фактах.

К середине анкеты сложность вопросов постепенно нарастает. В среднюю часть включают вопросы, которые обеспечивают получение информации по теме исследования. Завершают основную часть более легкие вопросы, которые преследуют цель уточнить информацию, проконтролировать ответы на наиболее важные вопросы.

При составлении анкеты применяются различные виды вопросов. Вопросы классифицируются по ряду важнейших признаков: содержание, функции, структура, форма.

По содержанию вопросы подразделяются на две большие группы: вопросы о фактах и событиях и вопросы об оценках и мнениях.

По функциям различают четыре типа вопросов: основные, фильтрующие, контактные, контрольные.

Основные вопросы предназначены для получения информации о социальных фактах, фильтрующие вопросы - для отсеивания некомпетентных респондентов. Функция контрольных вопросов уточнить правильность ответов на основные вопросы. Контактные вопросы позволяют установить доброжелательные отношения между исследователем и респондентом.

В зависимости от структуры вопросы бывают открытые и закрытые. В открытых вопросах респондент сам формулирует ответ. В закрытых содержится перечень вариантов ответов, и опрашиваемый выбирает тот ответ, который для него приемлем. Выделяют три разновидности закрытых вопросов:

1) «да-нет»;

2) альтернативные, предполагающие выбор одного ответа из перечня возможных;

3) вопросы-меню, позволяющие респонденту выбрать одновременно несколько ответов.

По форме различают вопросы прямые и прожективные (косвенные). Прямые вопросы касаются существующей ситуации. В прожективных вопросах ситуация предполагается.

В приложении 1 приведен пример анкеты – опросника, который разработан для изучения психологического климата в трудовом коллективе. Опросник предлагается для заполнения участникам той группы, в которой необходимо диагностировать социально-психологический климат. Каждый член группы заполняет анкету индивидуально.

Существует множество методик, измеряющих состояние психологического климата в коллективе.

К примеру, методика цветописи заключается в изучении эмоциональных состояний человека, которым соответствуют определенные цветовые оттенки. По оценке цветов, выбранных испытуемыми, определяется эмоциональное состояние работника и эмоциональная атмосфера коллектива в целом.

Сущность методики анализа значимых ситуаций заключается в изучении реакции членов группы, преобладающей в той или иной ситуации. Исследователь ежедневно регистрирует в дневнике произошедшие события и поведение в коллективе, берет интервью, проводит беседы.

Существуют также так методики исследования психологической атмосферы коллектива как методика А.А. Русалиновой, методика А.Ф. Фидлера, методика измерения взаимоотношений в первичном коллективе, методика измерения согласованности групповых оценок личности и мнений[[5]](#footnote-5), и др. В Приложениях 2,3 представлены методика О.Немова и методика А.С.Михайлюк и Л.Ю.Шарыто.

**Этапы исследования социально – психологического климата**

Исследования социально - психологической ситуации на предприятии. (в подразделении) включает в себя несколько этапов работы.

Первый этап – подготовительный. На этом этапе идет определение и согласование целей, задач, объемов и сроков выполнения исследования, ответственных за организацию и проведение процедур оценки. Так же на этом этапе происходит формирование и утверждение итоговой модели изучения социально-психологической ситуации на предприятии и утверждение план-графика проведения оценочных процедур.

Следующий, второй этап - исследовательский, в ходе его проводят диагностические мероприятия и процедуры по ряду направлений:

1. Изучение представлений сотрудников о положении дел в организации.

Результатом является характеристика социальных представлений сотрудников о различных аспектах жизнедеятельности организации; определение степени осведомленности сотрудников о положении дел в организации и выявление общей установки (позитивной или негативной) по отношению к происходящему; сравнительный анализ представлений сотрудников и представлений руководителей о положении дел в организации; описание имеющихся социально - психологических ресурсов и потенциальных угроз для эффективной деятельности сотрудников.

2. Изучение социально - психологического климата в коллективе.

Результатом является определение степени благоприятности психологической атмосферы в коллективе; выявление зон психологической напряженности в коллективе; определение сплоченности коллектива на ценностном уровне; выявление представлений сотрудников о целях организации и своего подразделения; выявление личных целей сотрудников и согласованности их с целями организации (подразделения).

3. Исследование уровня удовлетворенности условиями деятельности. Исследование мотивации сотрудников к деятельности.

Результатом является изучение степени удовлетворенности условиями труда; изучение представлений сотрудников о мотивирующих факторах, присутствующих в организации; изучение системы мотиваторов с точки зрения их значимости для эффективной деятельности; изучение направленности групповой мотивации.

4. Изучение ролевой структуры коллектива.

Результатом является: оценка каждого работника, получение концентрированного и статистически значимого мнения коллектива о конкретной личности; оценка группы сотрудников в целом и выявление лидеров по различным аспектам, авторитетных членов группы, признанных, принятых, отрицательно-средних членов группы, неавторитетных и аутсайдеров; определение группы качеств, характеризующих данный коллектив и ранжирование их по степени их выраженности; формирование рекомендаций по дальнейшей работе с данным коллективом.

Один из важных этапов исследования это аналитический этап. В его ходе происходит обобщение и анализ итоговых результатов.

Формирование выводов и рекомендаций происходит по следующим направлениям:

1. Обладает ли организация (подразделение) достаточным социально-психологическим ресурсом для изменений и достижения поставленных целей?

2. Какими ограничениями и потенциалом для эффективной индивидуальной и групповой деятельности обладает коллектив в целом?

3. Какие социально - психологические факторы влияют на повышение (понижение) эффективности деятельности персонала?

4. При каких условиях потенциал коллектива будет реализовываться в максимальной степени?

5. Как и в каких направлениях необходимо разрабатывать систему управленческих воздействий для оптимизации деятельности предприятия (подразделения)?

На заключительном этапе – итоговом- проводят подведение итогов диагностики и исследования.

**Заключение**

Теоретические исследования феномена «Социально психологический климат коллектива» сопряжены с определенными трудностями - необходимостью учета двух наук социологии и психологии; с другой стороны именно социологический подход позволяет психологии апеллировать к социологии, исходя из понимания, что человек есть результат социальных отношений.

Практические исследования и разработки в части совершенствования социально – психологических взаимоотношений в коллективе также требуют углубленного изучения психологии как науки, отдельных ее разделов: психологии личности, психологии группы, психологии управления.

Таким образом, изучение социально- психологического климата коллектива сопряжено с необходимостью совершенствования, повышения эффективности организаций, и при этом требует систематического изучения науки психологии, и социально – психологических взаимоотношений на практике, с целью наиболее эффективного использования рабочей силы.

В данной курсовой работе мы рассмотрели сущность понятия социально – психологического климата коллектива, совокупность его составляющих и факторов, влияющих на состояние социально- психологический климат коллектива; рассмотрели методы и этапы исследования социально- психологического климата коллектива.

Изучение социально – психологических методов исследования на предприятии имеет важное практическое значение. В частности, целесообразно исследовать влияние всей совокупности факторов жизнедеятельности коллектива с целью выявления степени их влияния на социально – психологическую обстановку в организации. Представляет практический интерес изучение социально – демографической структуры коллектива в конкретной организации; анализ методов управления персоналом, в том числе и социально – психологических; анализ показателей их эффективности (показателей сплоченности членов коллектива) и их влияние на экономические показатели деятельности предприятия.

С уверенностью можно утверждать, что социально-психологический климат на предприятии во многом определяет производственные успехи организации и ее положение на рынке. Поэтому диагностика и формирование позитивного социально-психологического климата во всех подразделениях организации — насущная задача каждого кадровика.

Еще многие руководители в наше время не осознали всю важность состояния социально-психологического климата в коллективе. Но все чаще во главе компании и организации появляются руководители нового типа, которые не экономят средства на воспитание полноценных исполнителей и творческих работников. Такая компания отличается слаженностью работы, единством внутри коллектива, поражающими результатами своей работы.

Благоприятный социально-психологический климат является условием повышения производительности труда, удовлетворенности работников, трудом и коллективом. Социально-психологический климат возникает спонтанно. Но хороший климат не является простым следствием провозглашенных девизов и усилий отдельных руководителей. Он является итогом систематической воспитательной работы с членами коллектива, осуществления специальных мероприятий, направленных на организацию отношений между руководителями и подчиненными. Формирование и совершенствование социально-психологического климата – это постоянная практическая задача руководителей любого ранга. Создание благоприятного климата является делом не только ответственной, но и творческой, требующей знаний его природы и средств регуляции, умения предусматривать достоверную ситуацию во взаимоотношениях членов коллектива.

**Глоссарий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование понятия** | **Содержание** |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | **Анкета** | определенная система вопросов, связанных с задачами исследования |
| 2 | **Анкетный опрос** | вид опроса, над которым исследователь теряет контроль в момент раздачи или рассылки анкет или опросных листов. Основными компонентами анкетного опроса являются: социолог, анкета и респондент |
| 3 | **Исследование социально-психологического климата** | объективный вывод о взаимоотношениях в коллективе, его развитии и влиянии этого всего на работу коллектива, т.е. показатели. |
| 4 | **Коллектив** | формальная (формализированная) общность людей, объединенных совместной деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий, научные изыскания) |
| 5 | **Межличностные отношения** | система установок, ориентаций и ожиданий членов группы относительно друг друга. |
| 6 | **Наблюдение** | целенаправленное, организованное и определенным образом фиксируемое восприятие исследуемого объекта |
| 7 | Нормы поведения | требования к поведению члена группы, которые могут быть формализованными или неформализованными. |
| 8 | **Опрос** | метод сбора первичной информации, основанный на непосредственном (интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии исследователя и опрашиваемого |
| 9 | **Социально – психологический климат коллектива** | внутреннее состояние коллектива, отражающее его комплексную способность достигать стоящие перед ним цели |
| 10 | **Социология** | наука об обществе как целостной системе и об отдельных социальных институтах, процессах, социальных группах и общностях, отношениях личности и общества, закономерностях массового поведения людей. |
| 11 | **Социометрический критерий** | вопрос, основным содержанием которого является выражение отношения к члену группы в какой-либо из ситуации |
| 12 | **Социометрия** | отрасль социальной психологии, изучающая межличностные отношения, уделяя преимущественно внимание их количественному измерению; в современной социальной психологии определенный набор методов исследования межличностных отношений, используемых при изучении малых групп в целях улучшения руководства |

**Список использованных источников**

1. Аксёненко Ю. Н., Каспарян В. Н., Самыгин С. И., Суханов И. О. Социология и психология управления. Ростов на Дону: 2001. – 512с.
2. Андреева М.П. Профессиональные задачи социальной психологи в новой ситуации // Психологический журнал. – Том 26. – 2005. – № 5. – С. 9-13.
3. Гоулман Д. и др. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М., 2005. С. 98.
4. Евсеева Т.Г. Психология управления: Учебно-практическое пособие для дистанционного обучения. – М., МГТА, – 2000, – 46с.
5. Кафидов В.В. Теория организации : учебное пособие для вузов / В.В. Кафидов, Т.В. Скипетрова ; Рос. гос. аграрный заоч. ун-т, Ин-т государствоведения, менеджмента и информатики. - М.: Фонд "Мир": Акад. проект, 2005 . - 144 с.
6. Ковалевский С. Руководитель и подчиненный. -М.: Экономика, 1989. –226 с.
7. Методики социально – психологической диагностики личности и группы // АН СССО. Институт психологии. – М.: Наука, 1990. – 216 с.
8. Парыгин Б.Д, Основы социально–психологической теории.–М.: Наука, 1971.–186 с.
9. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. М., 1981г.
10. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб.: Питер, 2000.- 560с.
11. Самоукина Н. В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах. — М.: Вершина, 2007.
12. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. психология управления: Учеб. пособие. – Ростов –на – Дону: Феникс, 1997.
13. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учеб. пособие. – Ростов –на – Дону: Феникс, 1997.
14. Финк С. Управление поведением: раскрывая лучшее в людях // Курс МВА по менеджменту. М., 2004. С. 129.

Портал <http://www.hr-portal.ru/>

Приложение 1

**Опросник**

**Инструкция:** Уважаемый товарищ! Просим вас выразить ваше мнение по ряду вопросов, связанных с вашей работой и коллективом, в котором вы трудитесь.

Прежде чем ответить на каждый вопрос, внимательно прочитайте все имеющиеся варианты ответов на него и поставьте крестик против того ответа, который соответствует вашему мнению. Заполняйте анкету самостоятельно.

1. Нравиться ли Вам Ваша работа?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| очень нравится  | пожалуй, нравится  | pабота мне безразлична  | пожалуй, не нравится  | очень не нравится  |
|   |   |   |   |   |

1. Хотели бы Вы перейти на другую работу?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| да  | нет  | не знаю  |
|   |   |   |

1. Оцените, пожалуйста, по 5-бальной шкале степень развития перечисленных ниже качеств у Вашего непосредственного руководителя: 5 – качество развито очень сильно, 1 – качество совсем не развито.

|  |  |
| --- | --- |
| качество | оценка  |
| ТрудолюбиеОбщественная активностьПрофессиональные знанияЗабота о людяхТребовательностьОтзывчивостьОбщительностьСпособность разбираться в людяхСправедливостьДоброжелательность  |   |

1. Кто из членов вашего коллектива пользуется наибольшим уважением у товарищей? Назовите одну или две фамилии: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .
2. Предположим, что по каким-либо причинам вы временно не работаете, вернулись бы Вы на свое нынешнее место работы?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| да  | нет  | не знаю  |
|   |   |   |

1. Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны?

|  |  |
| --- | --- |
| Большинство членов нашего коллектива – хорошие, симпатичные люди  |   |
| В нашем коллективе есть всякие люди  |   |
| Большинство членов нашего коллектива – люди малоприятные  |   |

1. Считаете ли Вы, что было бы хорошо, если бы члены Вашего коллектива жили близко друг от друга?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| нет, конечно  | скорее нет, чем да  | не знаю, не задумывался над этим  | скорее да, чем нет  | да, конечно  |
|   |   |   |   |   |

1. Обратите внимание на приведенную ниже шкалу. Цифра 1 характеризует коллектив, который Вам очень нравится, а 9 – коллектив, который Вам очень не нравится. В какую клетку Вы поместили бы свой коллектив?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |

1. Как Вам кажется, могли бы Вы дать достаточно полную характеристику деловых и личностных качеств большинства членов коллектива?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| качества  | да  | пожалуй да  | не знаю не задумывался над этим  | пожалуй нет  | нет  |
| а. Деловые качества большинства членов коллектива  |   |   |   |   |   |
| б. Личностные качества большинства членов коллектива  |   |   |   |   |   |

1. Если бы у Вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами вашего коллектива, то как бы Вы к этому отнеслись?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Это бы меня вполне устроило  | Не знаю, не задумывался над этим  | Это бы меня совершенно не устроило  |
|   |   |   |

1. Могли бы Вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов Вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| нет, не мог бы  | не могу сказать не задумывался  | да, мог бы  |
|   |   |   |

1. Какая атмосфера преобладает обычно в Вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра 1 соответствует нездоровой, нетоварищеской атмосфере, а 9 – наоборот, атмосфере взаимопонимания, взаимного уважения. В какую из клеток Вы поместили бы свой коллектив?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |

1. Как Вы думаете, если бы Вы вышли на пенсию или долго не работали по какой-либо причине, стремились бы Вы встречаться с членами Вашего коллектива?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| да, конечно  | скорее да, чем нет  | затрудняюсь ответить  | скорее нет, чем да  | нет, конечно  |
|   |   |   |   |   |

1. Укажите, пожалуйста, в какой степени Вы удовлетворены различными условиями Вашей работы?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| условие  | полностьюудовлетворен  | пожалуйудовлетворен  | трудно сказать | пожалуй неудовлетворен  | полностью неудовлетворен |
| состояниеоборудования  |   |   |   |   |   |
| равномерностьобеспеченияработой  |   |   |   |   |   |
| санитарно-гигиеническиеусловия  |   |   |   |   |   |
| отношения снепосредственнымруководителем  |   |   |   |   |   |
| возможностьповышенияквалификации  |   |   |   |   |   |
| разнообразиеработы  |   |   |   |   |   |

1. Насколько хорошо, по Вашему мнению, организована Ваша работа?

|  |  |
| --- | --- |
| По-моему, наша работа организована очень хорошо  |   |
| В общем неплохо, хотя есть возможность улучшения  |   |
| Трудно сказать  |   |
| Работа организована неудовлетворительно, много времени расходуется впустую  |   |
| По-моему, работа организована очень плохо  |   |

1. Как Вы считаете, пользуется ли Ваш руководитель реальным влиянием на дела коллектива?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| безусловно, да  | пожалуй да  | трудно сказать  | пожалуй, нет  | безусловно, нет  |
|   |   |   |   |   |

1. Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
| М  | Ж  |
|   |   |

1. Возраст: ........... лет
2. Образование:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| незаконченное среднее  | среднее  | среднее специальное  | незаконченное высшее  | высшее  |
|   |   |   |   |   |

1. Стаж работы в данном коллективе: ........... лет
2. Ваша профессия ..................................................
3. Ваша среднемесячная зарплата с учетом всех премиальных выплат: ............................................................руб.
4. Ваше семейное положение:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| холост (не замужем)  | женат (замужем)  | разведен (а)  | вдовец (вдова)  |
|   |   |   |   |

Обработка и анализ полученных результатов проводятся следующим образом. На основании ответов на вопросы 17-23 дается краткая социально-демографическая характеристика обследованной группы, в которой указываются: численность группы, половой и возрастной состав, число членов группы (в процентах), имеющих незаконченное среднее, среднее, среднее специальное, незаконченное высшее и высшее образование. Также отмечается профессиональный состав членов группы, распределение их в зависимости от стажа работы, их среднемесячная зарплата и семейное положение. В зависимости от задач исследования в опросник можно включить дополнительные вопросы относительно жилищных условий работников, количества детей, обеспеченности детскими учреждениями и т. п.

Вопросы 6-13 направлены на выявление особенностей отражения членами коллектива сложившихся межличностных отношений и коллектива в целом с учетом эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов. Каждый компонент тестируется тремя вопросами: эмоциональный:6, 8, 12; когнитивный: 9А, 9Б, 11; поведенческий: 7, 10, 13:. Ответ на каждый из этих вопросов оценивается как + 1, 0 или -1. Полученные в группе данные следует занести в протокол.

Протокол

|  |  |
| --- | --- |
| участник опроса  | компоненты  |
| эмоциональный  | когнитивный  | поведенческий  |
| 1 ...n  |   |   |   |
| сумма  |   |   |   |

Для целостной характеристики отдельного компонента сочетания ответов каждого участника на вопросы обобщаются следующим образом:

-положительная оценка получается при сочетаниях: +++, ++0, ++-;

-отрицательная оценка – при сочетаниях: - - -, - - +, - - 0;

– оценка неопределенная (противоречивая) при сочетаниях: 000, 00-,00+.

Далее для каждого компонента подсчитывается средняя по группе оценка.

Нaпpимеp для эмоционального компонента:

|  |  |
| --- | --- |
| Э =  | (сумма положительных оценок) - (сумма отрицательных)  |
| n |
|  |  |

где количество положительных ответов содержащихся в столбце «эмоциональный компонент»; количество отрицательных ответов, содержащихся в этом столбце, n – количество участников oпpoca.

Полученные средние оценки могут располагаться в интервале от -1 до + 1. Этот континуум подразделяется на три части:

-от -1 до -0,33 – отрицательные оценки;

-от -0,33 до +0,33 – противоречивые или неопределенные оценки;

- от +0,33 до + 1 – пoлoжительныe оценки.

Соотношение оценок трех компонентов – эмоционального, когнитивного и поведенческого – позволяет охарактеризовать психологический климат как положительный, отрицательный и неопределенный (противоречивый).

При обработке данных; полученных по вопросам 1, 14, 15 и 16, подсчитывается индекс групповой оценки. При этом ответ на каждый из этих вопросов оценивается одним из трех вариантов: + 1, 0 или -1. Например, для 14-го вопроса: ответы «полностью удовлетворен» и «пожалуй, удовлетворен» оцениваются как + 1, ответ «трудно сказать» – 0, а ответы «пожалуй, не удовлетворен» и «полностью не удовлетворен» – -1.

Индекс групповой оценки подсчитывается как отношение суммы оценок, полученной для данной группы к максимально возможной для данной группы сумме оценок. В результате получаем индексы групповой оценки следующих сторон (элементов) трудовой ситуации: работа в целом, состояние оборудования, pавнoмеpнocть обеспечения работой, размер зарплаты, санитарно-гигиенические условия, отношения с нeпоcpeдcтвeнным руководителем, возможность повышения квалификации, разнообразие работы, уровень организации работы, степень влияния руководителя на дела в коллективе. Анализ этих оценок позволяет дать качественно-количественное описание психологического климата группы и выявить наиболее «узкие» места, требующие коррекции.

Анализ ответов на вопросы 1, 2 и 5 позволяет выявить группы с положительной, неопределенной и отрицательной производственной установкой, или, другими словами, с положительным, неопределенным (противоречивым) и отрицательным отношением к работе. Ответы на вопрос 4 позволяют проанализировать соотношение официальной и неофициальной структуры группы, т.е. соотношение руководства и лидерства. А ответы на вопрос 3 позволяют дать краткую характеристику деловых и личных качеств руководителя. [[6]](#footnote-6)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**Методика выявления степени интеграции**

«**СПСК»—социально-психологическая самооценка коллектива**

**(методика О. Немова)**

**Инструкция.**

Ознакомившись со списком суждений, оцените, какое количество ваших коллег проявляет отношения и формы поведения, зафиксированные в содержании этих суждений.

Варианты ответов:

«все» — 6 баллов;

«почти все» — 5 баллов;

«большинство» — 4 балла;

«половина» — 3 балла;

«меньшинство» — 2 балла;

«почти никто» — 1 балл;

«никто» — 0 баллов.

Выбранные оценки записывайте в опросном листе напротив порядкового номера соответствующих суждений.

**Опросный лист**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Суждения | Оценка |
| 1 | Свои слова подтверждают делом |   |
| 2 | Осуждают проявления индивидуализма |   |
| 3 | Имеют сходные убеждения |   |
| 4 | Радуются успехам друг друга |   |
| 5 | Оказывают помощь новичкам и членам других подразделений |   |
| 6 | Умело взаимодействуют друг с другом |   |
| 7 | Знают задачи, стоящие перед коллективом |   |
| 8 | Требовательны друг к другу |   |
| 9 | Все вопросы решают сообща |   |
| 10 | Едины в оценках проблем, стоящих перед коллективом |   |
| 11 | Доверяют друг другу |   |
| 12 | Делятся опытом работы с новичками и членами других подразделений |   |
| 13 | Бесконфликтно распределяют обязанности между собой |   |
| 14 | Знают итоги работы коллектива |   |
| 15 | Никогда и ни в чем не ошибаются |   |
| 16 | Объективно оценивают свои успехи и неудачи |   |
| 17 | Личные интересы подчиняют интересам коллектива |   |
| 18 | Одному и тому же посвящают свой досуг |   |
| 19 | Защищают друг друга |   |
| 20 | Учитывают интересы новичков и представителей других подразделений |   |
| 21 | Взаимно дополняют друг друга в работе |   |
| 22 | Знают положительные и отрицательные стороны работы коллектива |   |
| 23 | Работают над решением задач и проблем с полной отдачей  |   |
| 24 | Не остаются равнодушными, если задеты интересы коллектива |   |
| 25 | Одинаково оценивают правильность распределения обязанностей |   |
| 26 | Помогают друг другу |   |
| 27 | К новичкам, старым членам коллектива и представителям других подразделений предъявляют одинаково справедливые требования |   |
| 28 | Самостоятельно выявляют и исправляют недостатки в работе |   |
| 29 | Знают правила поведения в коллективе |   |
| 30 | Никогда и ни в чем не сомневаются |   |
| 31 | Не бросают начатое дело на полпути |   |
| 32 | Отстаивают принятые в коллективе нормы поведения |   |
| 33 | Одинаково оценивают интересы коллектива |   |
| 34 | Искренне огорчаются при неудачах коллег |   |
| 35 | Одинаково объективно оценивают работу старых, новых членов коллектива и представителей других подразделений  |   |
| 36 | Быстро разрешают конфликты и противоречия, возникающие в процессе взаимодействия друг с другом при решении коллективных задач |   |
| 37 | Хорошо знают свои обязанности |   |
| 38 | Сознательно подчиняются дисциплине |   |
| 39 | Верят в свой коллектив |   |
| 40 | Одинаково оценивают неудачи коллектива |   |
| 41 | Тактично ведут себя в отношении друг друга |   |
| 42 | Не подчеркивают своих преимуществ перед новичками и представителями других подразделений  |   |
| 43 | Быстро находят между собой общий язык |   |
| 44 | Хорошо знают приемы и методы совместной работы |   |
| 45 | Всегда и во всем правы |   |
| 46 | Общественные интересы ставят выше личных |   |
| 47 | Поддерживают полезные для коллектива начинания |   |
| 48 | Имеют одинаковые представления о нормах нравственности |   |
| 49 | Доброжелательно относятся друг к другу |   |
| 50 | Тактично ведут себя по отношению к новичкам и членам других подразделений |   |
| 51 | Берут на себя руководство коллективом, если потребуется |   |
| 52 | Хорошо знают работу товарищей по коллективу |   |
| 53 | По-хозяйски относятся к имуществу фирмы |   |
| 54 | Поддерживают сложившиеся в коллективе традиции |   |
| 55 | Дают одинаковые оценки социально значимым качествам личности |   |
| 56 | Уважают друг друга |   |
| 57 | Тесно сотрудничают с новичками и членами других коллективов |   |
| 58 | Принимают на себя обязанности других членов коллектива при необходимости |   |
| 59 | Знают черты характера друг друга |   |
| 60 | Все умеют делать |   |
| 61 | Ответственно выполняют любую работу |   |
| 62 | Оказывают активное сопротивление силам, разобщающим коллектив |   |
| 63 | Одинаково оценивают правильность распределения поощрений |   |
| 64 | Поддерживают друг друга в трудные минуты |   |
| 65 | Радуются успехам новичков и представителей других подразделений |   |
| 66 | Действуют слаженно и организованно в сложных ситуациях |   |
| 67 | Хорошо знают привычки и склонности друг друга |   |
| 68 | Активно участвуют в общественной работе |   |
| 69 | Постоянно заботятся об успехах коллектива |   |
| 70 | Одинаково оценивают справедливость наказаний |   |
| 71 | Взаимно относятся друг к другу |   |
| 72 | Искренне сопереживают неудачам новичков и членов других подразделений |   |
| 73 | Быстро находят вариант распределения обязанностей, который устраивает всех |   |
| 74 | Хорошо знают, как обстоят дела друг у друга |   |

**Обработка результатов**. Подсчитайте сумму баллов по каждой из приведенных ниже групп для каждого сотрудника подразделения. После этого найдите интенсивность развития каждого из показателей в подразделении по формуле: сумма полученных баллов по определенной шкале всех сотрудников подразделения, принявших участие в опросе, делится на количество принявших участие в опросе.

Шкала достоверности — вопросы 16; 31; 46; 61. Чем больше положительных ответов дал сотрудник по этой шкале, тем менее правдиво он отвечал на вопросы методики.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатель | Вопросы |
| 1 | Стремление к сохранению целостности группы | 2; 9; 17; 24; 32; 39; 47; 54; 62; 69 |
| 2 | Сплоченность (единство отношений) | 3; 10; 18; 25; 33; 40; 48; 55; 63; 70 |
| 3 | Контактность (личные взаимоотношения) | 4; 11; 19; 26; 34; 41; 49; 56; 64; 71 |
| 4 | Открытость | 4; 12; 20; 27; 35; 42; 49; 57; 65; 72 |
| 5 | Организованность | 4; 13; 21; 28; 36; 43; 51; 58; 66; 73 |
| 6 | Информированность | 4; 14; 22; 29; 37; 44; 52; 59; 67; 74 |
| 7 | Ответственность | 4; 8; 16; 23; 31; 38; 46; 53; 61; 68 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Экспресс-методика оценки
социально-психологического климата в трудовом коллективе
(А.С.Михайлюк, Л.Ю.Шарыто)**

Предлагаемая методика позволяет делать периодические «срезы» с целью диагностики состояния психологического климата в коллективе, прослеживать эффективность тех или иных мероприятий и их влияние на психологический климат. Такие измерения полезны при изучении степени адаптации новых сотрудников, отношения к труду, причин текучести кадров, эффективности руководства, продуктивности деятельности.

Методика позволяет диагностировать три компонента психологического климата: эмоциональный, поведенческий и когнитивный. Для измерения эмоционального компонента используется критерий привлекательности — на уровне понятий «нравится — не нравится», «приятный — неприятный». Вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента, конструируются на основе критерия «желание — нежелание работать в данном коллективе», «желание — нежелание общаться с членами коллектива в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание — незнание особенностей характера членов коллектива».

**Инструкция.**

Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является оптимизация психологического климата в коллективе.

Внимательно прочитайте варианты ответа. Выберите один из них, наиболее соответствующий Вашему мнению. Поставьте рядом с ним знак «+» или предлагаемую оценку.

**Опросный лист**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Вопросы |
| 1 | Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны:А) большинство членов нашего коллектива — хорошие симпатичные люди;Б) в нашем коллективе есть всякие люди;В) большинство членов нашего коллектива — люди малоприятные. |
| 2 | Думаете ли Вы, что было бы весьма неплохо, если бы члены Вашего коллектива жили неподалеку друг от друга?1 — нет;2 — скорее нет, чем да;3 — не знаю, не задумывался об этом;4 — скорее да, чем нет;5 — да, конечно. |
| 3 | Как Вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику:А) деловых качеств большинства членов коллектива \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;Б) личных качеств большинства членов коллектива \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.1 — нет;2 — пожалуй, нет;3 — не знаю, не задумывался об этом;4 — пожалуй, да;5 — да. |
| 4 | Цифра «один» на приведенной ниже шкале характеризует коллектив, который Вам очень не нравится, а цифра «девять» — коллектив, который Вам очень нравится. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив?1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 5 | Если бы у Вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами Вашего коллектива, то как бы Вы к этому отнеслись:А) это меня бы вполне устроило;Б) не знаю, не задумывался над этим;В) это меня бы совершенно не устроило.  |
| 6 | Могли бы Вы с достаточной уверенностью определить, с кем охотно общаются по деловым вопросам большинство членов Вашего коллектива?А) нет, не мог бы;Б) не знаю, не задумывался об этом;В) да, мог бы. |
| 7 | Какая атмосфера обычно преобладает в Вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра «один» соответствует нездоровой атмосфере, а цифра «девять» — наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения, понимания. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив?1 2 3 4 5 6 7 8 9 |
| 8 | Как Вы думаете, если бы Вы по какой-либо причине долго не работали (болезнь, декретный отпуск, пенсия и т. п.), Вы бы стремились встречаться с членами Вашего коллектива?1 — нет;2 — скорее нет, чем да;3 — не знаю, не задумывался об этом;4 — скорее да, чем нет;5 — да, конечно. |

Обработка результатов, полученных при использовании методики, стандартизирована и имеет следующий алгоритм: анализируются различные стороны отношений к коллективу для каждого сотрудника в отдельности. Каждый компонент трактуется тремя вопросами, причем ответ на них принимает одну из трех возможных форм: +1; 0; –1. Следовательно, для целостной характеристики компонента полученные сочетания ответов каждого сотрудника на вопросы по данному компоненту должны быть обобщены следующим образом:

-Положительная оценка (+1). К этой категории относятся те сочетания, в которых положительные ответы (4, 5 — на ответы-утверждения; 7, 8, 9 — на ответы по шкале «1–9») даны на все три вопроса, относящиеся к данному компоненту, или два ответа положительные, а третий может иметь другой знак;

-Отрицательная оценка (–1). Сюда входят сочетания, содержащие три отрицательных ответа (1, 2 — на ответы-утверждения; 1, 2, 3 — на ответы по шкале «1–9») или два ответа отрицательные, а третий может иметь другой знак;

-Неопределенная (противоречивая) оценка (0). Эта категория включает такие случаи:

* на все три вопроса дан неопределенный ответ (3 — на ответы-утверждения; 4, 5, 6 — на ответы по шкале «1–9»);
* ответы на два вопроса — неопределенные, а третий может иметь другой знак;
* один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки.

На опросном листе вопросы 1-й, 4-й, и 7-й относятся к эмоциональному компоненту; 2-й, 5-й, 8-й — к поведенческому компоненту; 3-й, 6-й — к когнитивному (причем вопрос 3 содержит две позиции).

По группе ответов строится таблица для всех сотрудников подразделения:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сотрудники | Эмоциональный компонент | Когнитивный компонент | Поведенческий компонент |
| 1.2....n. |   |   |   |

В каждой клетке таблицы должен стоять один из знаков: +1; 0; –1.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке. Например, для эмоционального компонента:

Э = Е(+) – Е(–) / n,

 где Е(+) — количество всех положительных ответов;

Е(–) — количество всех отрицательных ответов;

n — число сотрудников, принявших участие в опросе.

Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от +1 до –1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние данные. Для этого континуум возможных оценок (от +1 до –1) делится на три равные части:

От –1 до –0,33 — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются отрицательными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается неудовлетворительным.

От –0,33 до +0,33 — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются противоречивыми. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается противоречивым, неопределенным и нестабильным.

От +0,33 до +1 — средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются положительными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается как благоприятный.

В соответствии с полученными результатами должны строиться мероприятия по улучшению психологического климата в подразделении.

1. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. психология управления: Учеб. пособие. – Ростов –на – Дону: Феникс, 1997. [↑](#footnote-ref-1)
2. Парыгин Б.Д, Основы социально – психологической теории. –М.: Наука, 1971. – 186 с. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ковалевский С. Руководитель и подчиненный. -М.: Экономика, 1989. –226 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учеб. пособие. – Ростов –на – Дону: Феникс, 1997. [↑](#footnote-ref-4)
5. Методики социально – психологической диагностики личности и группы // АН СССО. Институт психологии. – М.: Наука, 1990. – 216 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб.: Питер, 2000.- 560с. (с. 441-448) [↑](#footnote-ref-6)