Содержание

Введение…………………………………………………………………………3

Глава 1. Теоретико – методологические основы социальных отношений в трудовом коллективе

1.1.Трудовой коллектив: определение, свойства, классификация, функции…6

1.2. Социальные отношения в трудовом коллективе…………..........................9

1.3. Коллектив как социально-психологическая характеристика социальных отношений………………………………………………………………………..13

ГЛАВА 2. Разработка стратегий поведения членов трудового коллектива как фактор оптимизации социальных отношений в трудовом коллективе

2.1. Формирование выборки и описание этапов исследования………………17

2.2.Методы и методики исследования социальных отношений в трудовом коллективе……………………………………………………………………….20

2.3.Рекомендации по совершенствованию социальных отношений в трудовом коллективе……………………………………………………………………….21

Заключение……………………………………………………………………….27

Список литературы……………………………………………………………..29

Приложения……………………………………………………………………...30

**Введение**

Вопросы экономики, организации и социологии труда тесным образом взаимосвязаны и составляют непосредственный предмет рассмотрения процессов социальных отношений трудовых коллективов.

Исторически сложилась система общественного разделения труда. Члены

общества могут заниматься трудовой деятельностью как индивидуально, так и коллективно, объединяясь в различного типа организации, компании, фирмы и т.д. Объединения людей в организации позволяет им эффективнее включаться в систему общественного производства, создавать более крупные и мощные социально-производственные системы по сравнению с индивидуальной системой труда.

Общую картину взаимодействия между людьми в трудовых коллективах дополняют 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 развивается система взаимоотношений. Удовлетворенность взаимоотношениями по горизонтали (с товарищами) и по вертикали (с руководителями) рассматривается как важный показатель СПК в трудовом коллективе. Показатели удовлетворенности взаимоотношениями по горизонтали тесно связаны с частотой обсуждения в коллективе вопросов, непосредственно связанных с работой, а так же с частотой контактов членов коллектива в свободное от работы время. В самой официальной обстановке между людьми так или иначе складываются личные отношения и они не могут не влиять на общую атмосферу в коллективе, на общий характер, стиль, тон взаимоотношений в группе.

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 обладаю определенными правами и обязанностями, и систему неофициальных позиций, основанных на реальном авторитете членов коллектива и степени из влияния на группу.

Актуальность данной темы диктуется запросами практики, обусловленные усилившимся в наши дни коллективным характером человеческой деятельности и актуальными проблемами эффективности организации и управления людьми, регуляции развертывающихся между ними отношений.

В России в настоящее время достаточно глубоко исследованы проблемы социально- трудовых отношений, занятости, уровня жизни и доходов населения, качества жизни.

Методологические подходы, к рассмотрению различных аспектов социальных отношений нашли отражение в работах отечественных авторов В.В.Адамчук, Б М. Генкина, Н.В.Гришина, В.А.Дятлова, Л.П.Егоршина, Е.П.Ильина, А.Я.Кибанова, Е.В. Руденского и др.

Цель – разработка проекта управленческого решения по созданию благоприятных социальных отношений в трудовом коллективе.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- определить, что такое социальные отношения в трудовом коллективе;

- исследовать формирование и развитие социальных отношений в российских условиях;

- изучить содержание конфликтности в трудовом коллективе, под влиянием которого формируются и развиваются социальные отношения;

Объект исследования –социальные отношения в трудовом коллективе.

Предмет исследования – стратегия поведения членов трудового коллектива.

Теоретической и методологической основой исследования служат основные положения экономической теории, экономики и социологии труда, общей теории управления, теории мотивации, а также труды российских и зарубежных авторов, рассматривающих проблемы занятости, социально-трудовых отношений.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения , литературы.

**Глава 1. Теоретико – методологические основы социальных отношений в трудовом коллективе**

**1.1.Трудовой коллектив: определение, свойства, классификация, функции.**

Психологически развитой коллектив считается такая малая группа, в которой сложилась дифференцированная система различных деловых и личных взаимоотношений, строящихся на высокой нравственной основе. Такие отношения можно назвать коллективистскими. Малая группа, чтобы называться коллективом, должна соответствовать весьма высоким требованиям [8,90]:

- успешно справляться с возложенными на нее задачами (быть эффективной в отношении основной для нее деятельности);

- иметь высокую мораль, хорошие человеческие отношения;

- создавать для каждого своего члена возможность развития личности;

- быть способной к творчеству, то есть как группа давать людям больше, чем может дать сумма того же количества индивидов, работающих в отдельности.

Группа на пути к коллективу проходит несколько этапов, по мнению Б.Д.Парыгина, [19, 92]:

1) взаимная ориентация – этот этап заключается в самопрезентации, наблюдении друг за другом, попытках понять для себя важные свойства партнеров. Это этап невысокой работоспособности группы. Мероприятия, сокращающие эту фазу – организация встречи с изложением цели группы и функций ее членов;

2) эмоциональный подъем – определяется преимуществом контактов, оживленных новизной ситуации;

3) спад психологического контакта – возникает потому, что люди приступают к совместной деятельности, в которой обнаруживаются не только достоинства, но и недостатки. Формируется некоторая вза-имная неудовлетворенность;

4) подъем психологического контакта.

Итак, коллектив – это общность людей, в основе жизнедеятельности которой лежит ценностно-ориентационное единство его членов, причем основные ценностные ориентации являются общественно-значимыми.

Трудовой коллектив является основной ячейкой общества, которая объединяет всех работников предприятия, учреждения, организации для достижения определенной конкретной цели их совместной трудовой деятельности.

Все трудовые коллективы имеют общие свойства, отмечает Ш.М.Закиров[13,87]:

- наличие общей цели, единство интересов членов трудового коллектива;

- организационная оформленность в рамках социального института;

- общественно-политическая значимость деятельности;

- отношения товарищеского сотрудничества и взаимопомощи;

- социально-психологическая общность членов коллектива;

- управляемость;

- наличие четко обозначенной структуры взаимодействий и определенного круга обязанностей, прав и задач.

В основу классификации трудовых коллективов может быть положено несколько критериев, в соответствии с которыми они могут быть подразделены следующим образом[13,95]:

а) по формам собственности (государственные, частные и т.п.);

б) по сферам деятельности (производственные и непроизводственные);

в) по времени существования (временные и постоянные);

г) по стадии развития (формирующиеся, стабильные, распадающиеся).

д) по подчиненности (основной, первичный, вторичный).

Трудовые коллективы призваны выполнять следующие типичные функции[2,56].

1. Функция управления производством – осуществляется через различные формальные органы коллективного управления, общественные организации, специальные выборные и назначаемые органы, непосредственное участие работников в управлении.

2. Целевая – производственная, экономическая: выпуск определенной продукции, обеспечение экономической эффективности деятельности и т.д.

3. Воспитательная – осуществляется методами социально-психологического воздействия и через органы управления.

4. Функция стимулирования эффективного трудового поведения и ответственного отношения к профессиональным обязанностям.

5. Функция развития коллектива – формирование навыков и умений коллективной работы, совершенствование методов деятельности.

6. Функция поддержки рационализаторства и изобретательства.

С содержательной стороны трудовой коллектив определяют как такую общность, в которой межличностные отношения опосредованы общественно ценным и личностно значимым содержанием совместной деятельности. При таком понимании трудового коллектива в его структуре всегда (в разной степени) присутствуют три главных элемента: лидерская группа, ядро, периферийная часть.

Лидерскую группу представляют члены трудового коллектива, на которых функционально возложена функция руководства, или член коллектива, который в силу своих личностных качеств пользуется авторитетом у большинства других его членов.

Ядро составляют те члены трудового коллектива, которые уже утвердились в коллективе, идентифицировались с ним, то есть, являются носителями коллективного сознания, норм и ценностей.

Периферийную часть структуры трудового коллектива образуют те его члены, которые либо недавно включились в систему коллективных отношений и еще не идентифицировались с ней, либо присутствуют в коллективе лишь функционально. Именно эта часть коллектива в первую очередь является объектом «манипулирования» со стороны лидера.

**1.2. Социальные отношения в трудовом коллективе.**

Работники предприятия представляют собой организационно оформленную общность людей, которая образует его социальную организацию. Такая организация представляет собой систему социальных групп, выполняющих специфические производственные функции и взаимодействующих для достижения определенной цели. Она регулирует свой состав и взаимоотношения между группами работников 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[18,115].

Социальные группы могут быть реальными, которые всегда организационно оформлены, имеют четкое распределение функций, и условными, которые формируются, например, по полу, возрасту, стажу работы и т.д.

Взаимоотношения членов трудового коллектива как высшей стадии развития социальной группы можно структурировать по нескольким направлениям, по мнению Донцова А.И. [10,9 6]: социальная структура может быть представлена такими категориями как рабочие (в том числе квалифицированные и неквалифицированные), служащие, специалисты и руководители; функциональную структуру представляют таким образом: работники преимущественно физического труда (основные, вспомогательные, обслуживающие) и работники преимущественно умственного труда (административно-управленческий персонал, производственно-технический персонал).

Производственно-функциональные отношения вытекают из разделения и кооперации труда и имеют две разновидности, которые выделил Е.В.Руденский[21,67]:

- отношения по горизонтали между работниками, имеющими одинаковое социальное положение;

- отношения по вертикали (организационно-управленческие), т.е. отношения между руководителями и подчиненными.

Важна и социально-демографическая структура, в которой выделяются группы по возрасту, полу, национальности. Для руководителя чрезвычайно важно правильно оценить половозрастную структуру коллектива с психологической точки зрения, поскольку каждый возрастной период имеет свои психологические особенности. При формировании также должны рассматриваться перспективы ее развития по возрастному составу и периоду профессиональной деятельности. Особенности женской и мужской психологии накладывают отпечаток на характер внутригрупповых взаимоотношений.Это отметил Д.Г.Скотт[22,164] в своей работе: женские коллективы более эмоциональны, ситуативны, в них чаще возникают ролевые конфликты; мужские группы более жестоки, рациональны, но и инертны, прагматичны, имеют тенденцию к деловым и лидерским конфликтам. Поэтому сочетание мужчин и женщин в группе является благоприятным фактором для развития группы и хорошего психоло-гического климата.

Социально-организационная структура формируется общественными органами, функционирующими на предприятии. Это профсоюз, молодежные объединения, научно-технические общества, общества изобретателей и рационализаторов, советы бригад и др.

В профессионально-квалификационной структуре коллектива выделяют следующие группы работников: высококвалифицированные, квалифицированные, малоквалифицированные, неквалифицированные, практики, работники со средним специальным образованием, с высшим образованием.

Знание этих характеристик позволит руководителю увидеть плюсы и минусы своей организации, коллектива, выявить его психологические особенности, а также те персонифицированные силы, которые способны повысить или, наоборот, снизить эффективность его деятельности.

В рамках социальной организации трудового коллектива выделяют также формальную и неформальную подсистемы регуляции отношений. Они опираются на две достаточно разнородные совокупности средств и отношений с соответствующими им структурами. Каждая подсистема отличается собственной структурой и действует по собственным законам. Они постоянно взаимодействуют, образуя единую систему, дополняя друг друга, иногда противоборствуя.

Как отмечается в словаре [18,106] - формальная структура организации – основа административной структуры – представляет собой систему узаконенных безличных требований и стандартов поведения, формально заданных и жестко закрепленных ролевых предписаний. Она напоминает пирамиду, горизонтальный срез которой характеризует систему требований функционального разделения труда, а вертикальный (иерархический) – отношения власти и субординации. Формальная организация может быть описана в виде системы подразделений, групп и рабочих мест. Рабочее место отдельного работника и отдельного структурного подразделения в формальной организации определяется позициями, которые они занимают в горизонтальном и вертикальном срезах. В первом случае эта позиция называется функцией, в другом – статусом. Например, позиция начальника отдела труда и заработной платы воплощает в себе два эти состояния: функциональная принадлеж-ность – ОТиЗ, статус – начальник отдела.

Цель формальной организации – сделать управление людьми эффективным, а поведение их контролируемым и предсказуемым. Поэтому в фундаменте такой организации лежит принцип максимального упрощения и стандартизации отношений. Это достигается формализацией ролевых предписаний, введением безличных стандартов и норм, регламентирующих деловое поведение в организации. Итак, формальная организация образует каркас отношений в организации, придает им необходимую устойчивость, позволяя облегчить и рационализировать процесс целедостижения.

Поэтому, отмечает Е.В. Руденский[21,107], отличие от формальной, неформальная структура взаимоотношений строится на принципах саморегуляции и самоорганизации. Неформальная структура не является жестко структурированной. Вектор ее направленности меняется. При этом ее направленность может как усиливать и дополнять внешний организационный импульс, так и противостоять ему. Строится она на основе личностных особенностей членов группы, специфики отношений, складывающихся между ними. Здесь нет жестко закрепленных безличных стандартов, делающих организацию устойчивой, напротив, преобладают групповые нормы, а спонтанное взаимодействие людей придает гибкость организационному поведению. Если формальная организация опирается на жесткую структуру отношений, зафиксированную в иерархии функциональных должностных позиций, то в неформальной подобная структура носит ситуационный характер. Таким образом, формальная структура создается отношениями между безличными должностными и профессиональными позициями, а неформальная – отношениями между живыми людьми в процессе их совместной деятельности.

Необходимость в неформальной организации как элементе социальной организации обусловлена рядом факторов[21,109]:

- невозможность стандартизировать всю совокупность отношений, возникающих на производстве по поводу трудовой деятельности;

- неизбежность возникновения в организации непредвиденных ситуаций, требующих нестандартных решений;

- необходимость отработки новых стандартов поведения, которые первоначально возникают именно в неформальной организации и лишь затем переносятся в формальную;

- невозможность сведения отношений между людьми только к деловым задачам при всем многообразии неделовых отношений.

Последнее условие является основанием для деления неформальной организации на два блока: неформальную организацию, связанную с трудовой деятельностью и так называемую социально-психологическую организацию, регулирующую внепроизводственные связи людей.

Роль социально-психологической организации состоит в поддержке социальной целостности, в снятии социальных напряжений в коллективе, в поддержании у работников высокой самооценки и самоуважения. Социально-психологическая организация проявляет себя главным образом на уровне контактных коллективов, малых групп и опирается на спонтанно формирующиеся здесь межличностные нормы, ценности, механизмы сплоченности и лидерства, на выработанные группой санкции за отклоняющееся поведение.

**1.3. Коллектив как социально-психологическая характеристика социальных отношений.**

Трудовой коллектив характеризуется определенным набором социально-психологических признаков. Наиболее существенные из них, которые отметили группа исследователей [3,175] следующие:

1. Совпадение ценностных ориентаций коллектива с ценностными ориентациями общества.

2. Отношения товарищества, взаимопомощи, низкий уровень конфликтности.

3. Доброжелательное отношение к «новичкам».

4. Преобладание оптимистического настроения.

5. Удовлетворенность работой и коллективом.

6. Хорошая трудовая и производственная дисциплина.

7. Предрасположенность к общению в нерабочее время.

8. Свободное обсуждение вопросов, связанных с трудовой деятельностью и жизнью коллектива, доброжелательная критика.

Они же выделяют следующие социально-психологические параметры развития трудового коллектива, влияющие на эффективность деятельности: направленность, организованность, психологическое единство.

Направленность изучается с точки зрения ее движущих сил и подразделяется на внешнюю (например, на цели деятельности) и внутреннюю (коллективная и эгоистическая).

Организованность – важнейшая характеристика организации. Это ее способность сохранять устойчивость структуры при обогащении и динамичности функций. Она проявляется в объеме и скорости реакций данной организации на изменение внешней и внутренней среды, в способности коллектива сочетать разнообразие мнений и форм поведения ее участников с единством действия, направленного на достижение единой цели.

Организованность характеризует трудовой коллектив:

а) с количественной стороны (полнота согласованности изменений и действий);

б) с качественной стороны (совершенствование организационных отношений, обогащение форм активности участников коллектива).

Эмпирические показатели организованности коллектива следующие:

- стремление к сохранению группы (коллектива) как целого;

- наличие авторитетного и компетентного руководства.

- единство мнений об организаторах;

- субординационная совместимость;

- способность к согласованным действиям;

- инициативность и самостоятельность членов группы;

- стремление к сотрудничеству и др.

Психологическое единство (сплоченность) – это общность межличностных отношений, единство восприятия внешних и внутренних воздействий, положительный характер эмоциональных установок, отсутствие эгоцентрических устремлений, «пригнанность» всех членов группы друг к другу.

В зависимости от уровня сплочённости выделяют следующие типы коллективов:

1) сплоченный (консолидированный) коллектив. Он характеризуется относительно стабильным составом работников, отношением дружбы и взаимного уважения, высокой дисциплиной и трудовой отдачей;

2) расчлененный (слабосплоченный) коллектив состоит из ряда социально-психологических групп, имеющих своих лидеров. Трудовые показатели, активность и дисциплина этих групп различна;

3) разобщенный (конфликтный) коллектив характеризуется отсутствием личных дружеских контактов, официальными связями его членов, высоким уровнем текучести кадров, низкой трудовой активностью.

По своей направленности сплоченность может быть:

а) положительной (функциональной), т.е. ориентированной на цели и задачи трудовой деятельности;

б) отрицательной (дисфункциональной), направленной на достижение целей, противоречащих задачам организационного развития.

Различают следующие стадии сплочения трудового коллектива:

1. Ориентационная – это этап становления. Эта стадия характеризуется тем, что простое объединение людей преобразовывается в группу с общими целями и задачами, идейной направленностью. Каждый член коллектива ориентируется в новом для него коллективе путем целенаправленной ориентации и самоориентации.

2. Взаимоадаптационная стадия – представляет собой формирование единых установок поведения членов коллектива при целенаправленном, воспитательном воздействии руководителя или путем самоадаптации (подражание и идентификация).

На этой стадии создается актив, выделяются добросовестные исполнители, организаторы и дезорганизаторы, складывается группа пассива.

3. Стадия консолидации, сплочения. Это этап зрелости коллектива. Группы формируются по интересам. Большинство работников воспринимает коллективные задачи как личные, возникает сотрудничество, единство работников[3,114].

Особую значимость все указанные выше параметры имеют в современных условиях, когда необходимо формирование компетентного рыночного мышления.

Результативность деятельности трудового коллектива во многом определяется состоянием его социально-психологического климата.

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 нем[17,101].

Р.Л. Кричевский выделяет социально-психологический климат:

а) благоприятный, характеризующийся взаимным доверием, уважением, информированностью по значимым вопросам, взаимовыручкой и взаимной ответственностью. При благоприятном климате у человека достаточно развита потребность в труде на общем благо.

б) неблагоприятный, характеризующийся неуважительным отношением коллег друг к другу, черствостью, повышенным уровнем конфликтности в коллективе.

в) неустойчивый, для которого характерна периодичность возникновения конфликтов.

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.

Английские специалисты по управлению М.Вудкок и Д.Френсис выделили наиболее типичные ограничения, препятствующие эффективной работе коллективов, которые были указаны в работе Д.П.Кайдалова [15,56]:

1. Непригодность руководителя. Руководство – это, видимо, самый важный фактор, определяющий качество работы коллектива. Организаторские способности имеются далеко не у каждого. Установлено, что такая одаренность встречается в несколько десятков раз реже, чем музыкальные или математические способности.

2. Неквалифицированные сотрудники. Эффективный коллектив должен представлять собой сбалансированное объединение людей, где каждый качественно исполняет свою роль и все решают общую задачу.

3. Ненормальный микроклимат. Коллектив составляют люди с разными ценностями и пристрастиями. Объединяют их не только общие цели, но и эмоции. Преданность коллективу – один из признаков нормального климата в коллективе. Высокая степень взаимной поддержки также естественное состояние эффективно работающего коллектива. Недоверие, подозрительность друг к другу разъедают коллектив.

4. Нечеткость целей. Если нет ясного видения общей цели, то отдельные члены коллектива не смогут внести свой вклад в общее дело. Изучение экономических гигантов США и Японии показало, что их успех во многом обусловлен наличием делового кредо, то есть совокупности основных целей и задач. Эти цели конкретно формулируются для трудовых коллективов нижестоящих подразделений в виде принципов деятельности, правил или даже лозунгов, а затем постоянно и умело доводятся до сознания и чувств всех работающих.

5. Неудовлетворительные результаты работы. Бывает, что хороший микроклимат, высокая компетентность сотрудников не дают хороших результатов. Неудачи, как правило, оказывают демотивирующее воздействие на членов коллектива. Задача руководителя в таком случае – поддержать высокий моральный дух сотрудников, предложить соответствующие стимулы для активизации работы подчиненных.

6. Неэффективность методов подготовки и принятия решений.

7. Закрытость и конфронтация. Когда в коллективе нет свободы суждений, в нем возникает нездоровый климат. Члены коллектива должны иметь возможность высказывать свое мнение друг о друге, обсуждать все разногласия. В эффективно работающих коллективах не избегают деликатных и неприятных вопросов, а обсуждают их честно и прямо, не боясь столкновения взглядов и конфликтов.

8. «Неразвитые сотрудники». При прочих равных условиях наибольшими возможностями обладает коллектив с высоким уровнем индивидуальных способностей его членов. «Развитые сотрудники» энергичны, умеют совладать со своими эмоциями, готовы открыто обсуждать свою позицию, могут изменить свою точку зрения только под воздействием аргументов, хорошо излагают свое мнение.

9. Низкие творческие способности коллектива. Эффективный коллектив имеет способность генерировать творческие идеи и осуществлять их.

10. Неконструктивные отношения с другими коллективами. Оппозиция по отношению к другим подразделениям организации чаще всего снижает эффективность деятельности.

Руководитель обязан налаживать связи, изыскивать возможности для совместного решения проблем, добиваться личного взаимопонимания и налаживания сотрудничества.

Учет названных типичных сложностей в организации эффективной деятельности коллектива способен помочь руководителю в выполнении функциональных обязанностей.

**ГЛАВА 2. Разработка стратегий поведения членов трудового коллектива как фактор оптимизации социальных отношений в трудовом коллективе**

**2.1. Формирование выборки и описание этапов исследования**

Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе путем включенного наблюдения в естественных условиях была выявлена напряженность социально-психологического климата, преобладание отрицательных эмоций в общении между членами коллектива.

На втором этапе был применен метод тестирования, в рамках которого применялись две методики: диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса и диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

Исследование проводилось в первичном трудовом коллективе больницы, состоящем из 14 человек, из них 9 женщин и 5 мужчины.

Возрастной состав членов коллектива: от 29 до 65 лет.

Образование: среднее специальное и высшее.

Профессии: операционные медицинские сестры и врачи.

Выборка была ограничена социальным заказом. (табл. 1)

**Описание выборки**

**Таблица № 1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **пол** | **Возраст** | **должность** | **Образование** |
| **1** | жен | 29 | опер. сестра | Среднее |
| **2** | муж | 65 | врач | Высшее |
| **3** | жен | 35 | опер. сестра | Среднее |
| **4** | жен | 60 | анестезистка | Среднее |
| **5** | жен | 60 | ст. мед. сестра | Среднее |
| **6** | жен | 51 | опер. сестра | Среднее |
| **7** | жен | 50 | опер. сестра | Среднее |
| **8** | жен | 41 | опер. сестра | Среднее |
| **9** | муж | 38 | врач | Высшее |
| **10** | муж | 43 | врач | Высшее |
| **11** | муж | 35 | врач | Высшее |
| **12** | муж | 41 | врач | Высшее |
| **13** | жен | 30 | опер.сестра | Среднее |
| **14** | жен | 52 | опер. сестра | Среднее |

**2.2.** **Методы и методики исследования социальных отношений в трудовом коллективе**

 Для проверки выдвинутых гипотез были применены: метод наблюдения (включенное наблюдение в естественных условиях), а также метод тестирования. В рамках метода тестирования были применены две методики: методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса и методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

1. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению.

В нашей стране тест адаптирован Гришиной Н.В. для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. В своем подходе к изучению конфликтных явлений К.Томас делал акцент не только на разрешение конфликтов, а на управление ими. В соответствии с этим, К.Томас считает нужным сконцентрировать внимание на том, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более продуктивными или деструктивными, каким образом возможно стимулировать продуктивное поведение

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас применяет двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы урегулирования конфликтов: конкуренции (соревнования), приспособления, компромисс, избегание, сотрудничество.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов двенадцатью суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных ситуациях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

2. Методика диагностики самооценки мотивации одобрения Д. Марлоу и Д. Крауна.

Методика диагностики самооценки мотивации одобрения используется для оценки правдивости высказываний испытуемых. Чем выше итоговый показатель «мотивация одобрения» по шкале получают респонденты, тем выше у них готовность представить себя перед другими как полностью соответствующего социальным нормам. Низкие показатели могут свидетельствовать как о непринятии традиционных норм, так и об излишней требовательности к себе. ( Практическая психодиагностика. Методики и тесты. )

**2.3.Обработка и интерпретация полученных данных**

В результате проведенного наблюдения было установлено, что социально-психологический климат в данном первичном трудовом коллективе напряженный. Персонал среднего звена считает, что делает некоторые виды работ, которые не входят в их функциональные обязанности, но недовольство этим проявляют только в своем кругу. Обращаться в вышестоящие инстанции считают неперспективным, бесполезным. Отсюда зреет недовольство, которое накапливается и периодически выплескивается друг на друга.

 Для изучения стратегии поведения, которые используют члены данного первичного трудового коллектива, был применен тест описания поведения К. Томаса. В результате было установлено, что респонденты используют в своей деятельности практически все стратегии поведения. Но наибольшее количество баллов у большинства респондентов (10 из 14) приходится на тактику избегания, ухода от конфликта, у двух респондентов преобладает тактика приспособления, и по одному тактика компромисса и сотрудничества. Наименьшее количество баллов набрала тактика соперничества. (табл. 2)

**Результаты диагностики по методике Томаса**

**Таблица № 2**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № испытуемого | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|  | 0 | 5 | 8 | 8 | 9  |
|  | 1 | 7 | 8 | 9 | 5 |
|  | 5 | 1 | 7 | 11 | 6 |
|  | 4 | 6 | 6 | 10 | 4 |
|  | 1 | 7 | 4 | 10 | 8 |
|  | 2 | 6 | 9 | 9 | 4 |
|  | 5 | 7 | 5 | 8 | 5 |
|  | 5 | 1 | 9 | 10 | 5 |
|  | 1 | 6 | 6 | 10 | 7 |
|  | 2 | 4 | 8 | 11 | 5 |
|  | 4 | 6 | 5 | 12 | 3 |
|  | 3 | 10 | 4 | 8 | 5 |
|  | 6 | 7 | 8 | 6 | 3 |
|  | 4 | 6 | 4 | 6 | 10 |

 Полученные данные позволили предположить, что использование тактики избегания может быть вызвано потребностью в признании, стремлением соответствовать одобряемому авторитетом образцу поведения. В связи с этим респондентам был предложен тест Д. Марлоу и Д. Крауна «Диагностики самооценки мотивации одобрения» (см. Приложение).

 Результаты этого теста показали, что у 9-ти человек высокие показатели (от 13 до 18 баллов), у одного (10 баллов ), у 3-х человек (9 баллов), у 1-го (8 баллов). (табл. 3) Это говорит о довольно высокой потребности в одобрении у большинства респондентов.

**Результаты диагностики по методике Марлоу и Крауна**

**Таблица 3**

|  |  |
| --- | --- |
| № испытуемого | Мотивация одобрения (баллы) |
|  | 10 |
|  | 14 |
|  | 13 |
|  | 14 |
|  | 16 |
|  | 18 |
|  | 9 |
|  | 14 |
|  | 13 |
|  | 15 |
|  | 16 |
|  | 9 |
|  | 9 |
|  | 8 |

Полученные данные позволили выдвинуть экспериментальную гипотезу: между выбором индивидами стратегии избегания и их стремлением к одобрению есть / нет взаимосвязи.

Для подтверждения одной из гипотез вычисляем коэффициент корреляции Спирмена по формуле:

, где d – квадрат разности между рангами,

 N – количество испытуемых,

 Та и Тb – поправки на одинаковые ранги.

, где а и b –объем каждой группы одинаковых рангов.

 **Анализ ранговой корреляции по Спирмену стратегии избегания и стремления к одобрению**

**Таблица 4**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Стратегия избегания, баллы | Стремление к одобрению, баллы | Ранги по стратегии избегания | Ранги по стремлению к одобрению | Разность рангов, d | d2 |
|  | 8 | 10 | 4 | 5 | 1 | 1 |
|  | 9 | 14 | 6,5 | 9 | 2,5 | 6,25 |
|  | 11 | 13 | 12,5 | 6,5 | -6 | 36 |
|  | 10 | 14 | 9,5 | 9 | -0,5 | 0,25 |
|  | 10 | 16 | 9,5 | 12,5 | 3 | 9 |
|  | 9 | 18 | 6,5 | 14 | 7,5 | 56,25 |
|  | 8 | 9 | 4 | 3 | -1 | 1 |
|  | 10 | 14 | 9,5 | 9 | -0,5 | 0,25 |
|  | 10 | 13 | 9,5 | 6,5 | -3 | 9 |
|  | 11 | 15 | 12,5 | 11 | -1,5 | 2,25 |
|  | 12 | 16 | 14 | 12,5 | -1,5 | 2,25 |
|  | 8 | 9 | 4 | 3 | -1 | 1 |
|  | 6 | 9 | 1,5 | 3 | 1,5 | 2,25 |
|  | 6 | 8 | 1,5 | 1 | -0,5 | 0,25 |

По таблице критических значений коэффициента корреляции рангов находим r критическое для N= 14, который равен 0,54, при p≤ 0,05 и 0,68, при p≤ 0,01 где p – показатель вероятности ошибки.

Таким образом, значение r полученное в исследовании попадает в зону значимости, при p ≤ 0,01 и получает подтверждение гипотеза о том, что между выбором индивидом стратегии избегания и стремлением к одобрению имеется корреляция.

 По итогам экспериментального исследования можно сказать, что высокая потребность в одобрении у членов данного коллектива ведет к формированию у них избегательной тактики поведения в конфликтной ситуации, что в свою очередь ведет к накоплению негативных эмоций, взаимных негативных оценок, неспособности отстоять свое мнение, что отражается на социально психологическом климате коллектива.

 Таким образом, подтверждается гипотеза о том, что стратегия поведения индивидов влияет на социально-психологический климат первичного трудового коллектива.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В данной работе был проведен теоретический анализ понятий первичного трудового коллектива, социально-психологического климата коллектива, конфликта.

Первичный трудовой коллектив - это малая группа людей, объединенных общей целью в общении и совместной деятельности, находящихся в непосредственном контакте друг с другом.

Социально-психологический климат - это психологический настрой в группе, который отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в данном коллективе.

Конфликт - это осознанное столкновение людей, несовпадения их потребностей, целей, типов поведения, отношений, установок.

Существуют пять типов стратегий поведения индивидов в конфликтной ситуации: сотрудничества, соперничества, избегания, компромисса, приспособления.

Было проведено экспериментальное исследование, включавшее наблюдение за поведением членов первичного трудового коллектива, диагностику стратегий поведения в конфликтной ситуации членов первичного трудового коллектива по методике К. Томаса, измерение мотивации к одобрению членов коллектива с помощью методики Д. Марлоу и Д. Крауна. Наблюдение обнаружило напряженность и преобладание негативных эмоций в отношениях в коллективе. Тестирование выявило, что преобладающей стратегией поведения в конфликтной ситуации в коллективе является избегание и что большинству членов коллектива свойствен высокий уровень потребности в одобрении.

В результате проведенного корреляционного анализа была обнаружена взаимосвязь между выбором стратегии избегания и мотивацией к социально одобряемому поведению. Высокая мотивация на социальное одобрение вызывает выбор в качестве ведущей стратегии поведения в конфликте избегание, не позволяющей конструктивно разрешать конфликты. Это, в итоге, ведет к накоплению и росту напряженности и негативных эмоций в отношениях, формированию неблагоприятного социально-психологического климата.

Таким образом, гипотеза о наличии связи между стратегиями поведения индивидов в конфликте и социальными отношениями в коллективе нашла свое подтверждение.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Адамчук В.В., Ромашов О.В., Сорокина М.Е. Экономика и со­циология труда: Учебник для вузов. - М: ЮНИТИ, 1999. - 431 с.
2. Андреева Г.М., Социальная психология. - М., 1980.
3. .Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность.-М.: Мысль, 1983. - 207 с.
4. Василюк Ф.Е., Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций).-М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
5. Веснин В.Р. Основы менеджмента: Учебник. - М/ Триада Лтд 1997.-384с.
6. Выханский О.С., Наумов А.И., Менеджмент.- М., Гардарика, 1996.
7. Генкин Б.М. Экономика и социология труда: Учебник для вузов М.: Норма-Инфра, 1998. - 384 с.
8. Гришина Н.В., Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов.Автореферат канд. дисс.- Л., 1978.
9. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе.// Социально-психологические проблемы производственного коллектива / Под ред. Шороховой Е.В.- М., 1983.
10. Донцов А.И., Психология коллектива.-М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984 .. Ершов А.А., Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе, их разрешение. - Л., 1976 .
11. Дятлов В.А., Кибанов А.Я., Одегов Ю.Г., Пихало В.Т. Управле­ние персоналом: Учебник для вузов.- М.: Академия, 2000. -736 с.
12. Егоршин Л.П, Основы управления персоналом: Учебное посо­бие. - Новгород:НИМБ, 2003. - 303 с.
13. 3акиров Ш.М., Савруков Н.Т. Менеджмент: Конспект лекций. -СПб.: Политехника, 2001. - 180 с.
14. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2002. - 512 с.
15. Кайдалов Д.П., Суименко Е.И., Единоначалие и коллегиальность.-М., 1979 .
16. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации / Практи­кум. - М.: Инфра-М, 1999. - 296 с.
17. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М., Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991.- 152с.
18. Кураков Л.П., Кураков В.Л. Экономико-юридический словарь. -Чебоксары: изд-во ЧГУ, 2000. - 722 с.
19. Парыгин Б.Д., Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения. / Под ред. В.А. Ядова.- Л., Изд-во « Наука».
20. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие.- Самара: Изд-во « БАХРАК-М», 2001.
21. Руденский Е.В., Социальная психология: Курс лекций.- М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997.
22. Скотт Д.Г., Конфликты пути их преодоления / Внешторгиздат,-Киев, 1991.-191 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ

# Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

1. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов дру­гого и моих собственных.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

1. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интере­сами ради интересов другого человека.

1. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стара­юсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполез­ной напряженности.

1. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятнос­тей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

1. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

1. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за ка­ких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

1. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

1. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным обра­зом сохранить наши отношения.

1. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также вдет мне навстречу.

1. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

1. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спра­шиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преиму­щества моих взглядов.

1. А. Я стараюсь успокоить другого и главным обра­зом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избе­жать напряженности.

1. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

1. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать беспо­лезной напряженности.

1. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

1. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

1. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

1. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению про­блемы.

1. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

1. **А.** Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетво­рить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

1. А. Если позиция другого кажется ему очень важ­ной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компро­миссу.

1. **А. Я** пытаюсь показать другому логику и преиму­щества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть вниматель­ным к желаниям другого.

1. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетво­рить желания каждого из нас.

1. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

1. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

1. **А.** Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

1. **А.** Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном воп­росе, чтобы мы совместно с другим зинтересован­ным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенден­ции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

КЛЮЧ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|  |  |  |  | А | Б |
|  |  | Б | А |  |  |
|  | А |  |  |  | Б |
|  |  |  | A |  | Б |
|  |  | А |  | Б |  |
|  | Б |  |  | А |  |
|  |  |  | Б | А |  |
|  | А | Б |  |  |  |
|  | Б |  |  | А |  |
|  | А |  | Б |  |  |
|  |  | А |  |  | Б |
|  |  |  | Б | А |  |
|  | Б |  | А |  |  |
|  | Б | А |  |  |  |
|  |  |  |  | Б | А |
|  |  |  |  | Б | А |
|  | А |  |  | Б |  |
|  |  |  | Б |  | А |
|  |  | А |  | Б |  |
|  |  | А | Б |  |  |
|  |  | Б |  |  | А |
|  | Б |  | А |  |  |
|  |  | А |  | Б |  |
|  |  |  | Б |  | А |
|  | А |  |  |  | Б |
|  |  | Б | А |  |  |
|  |  |  |  | А | Б |
|  | А | Б |  |  |  |
|  |  |  | А | Б |  |
|  |  | Б |  |  | А |

Тест возможно использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени - не более 15-20 мин.

**Методика диагностики самооценки мотивации одобрения (шкала лживости)**

## Д. Марлоу и Д. Крауна

Для оценки правдивости высказываний испытуемых в опросники нередко включают так называемые шкалы лживости или шкалы стремления к одобрению. Ниже при­водится один из вариантов такой шкалы, разработанной Д. Марлоу и Д. Крауном.

Инструкция: «Внимательно прочитайте каждое из при­веденных ниже суждений. Если Вы считаете, что оно вер­но и соответствует особенностям Вашего поведения, то на­пишите «да», если же оно неверно, то — «нет»».

1. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку.

2. Я не испытываю колебаний, когда кому-нибудь нуж­но помочь в беде.

3. Я всегда внимательно слежу затем, как я одет.

4. Дома я веду себя за столом так же, как в столовой.

5. Я никогда ни к кому не испытывал антипатии.

6. Был случай, когда я бросил что-то делать, потому что не был уверен в своих силах.

7. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих.

8. Я всегда внимательно слушаю собеседника, кто бы он ни был.

9. Был случай, когда я придумал вескую причину, чтобы оправдаться.

10. Случалось, я пользовался оплошностью человека.

11. Я всегда охотно признаю свои ошибки.

12. Иногда вместо того, чтобы простить человека, я стараюсь отплатить ему тем же.

13. Были случаи, когда я настаивал на том, чтобы де­лали по-моему.

14. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу.

15. У меня никогда не возникает досады, когда высказывают мнение, противоположное моему.

16. Перед длительной поездкой я всегда тщательно продумываю, что взять с собой.

17. Были случаи, когда я завидовал удаче других.

18. Иногда меня раздражают люди, которые обраща­ются ко мне с вопросами.

19. Когда у людей неприятности, я иногда думаю, что они получили по заслугам.

20. Я никогда с улыбкой не говорил неприятных вещей.

Ключ для обработки результатов опроса: ответы «Да» - на вопросы 1, 2. 3, 4, 5, 8, 11, 14, 15, 16, 20. «Нет» - на вопросы б, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, 19.

Общий итоговый показатель «мотивации одобрения» по шкале получают суммированием всех «работающих» во­просов. Чем выше итоговый показатель, тем выше моти­вация одобрения и тем, следовательно, выше готовность человека представить себя перед другими как полностью соответствующего социальным нормам. Низкие показате­ли могут свидетельствовать как о непринятии традиционных норм, так и об излишней требовательности к себе.