

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

Кафедра «Теоретическая и прикладная психология»

37.03.01 «Психология»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: **Ценностно-ориентационное единство и социально-психологический климат трудового коллектива медицинского учреждения**

Студент(ка) Е.Ю. Александренко _____
(И.О. Фамилия) (личная подпись)

Научный ст. преподаватель С.Ю. Николаева _____
руководитель (И.О. Фамилия) (личная подпись)

Допустить к защите
Заведующий кафедрой к.псих.н., доцент Е.А. Денисова _____
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия) (личная подпись)
« _____ » _____ 20__ г.

Тольятти, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОГО ЕДИНСТВА КОЛЛЕКТИВА	
1.1 Понятие социально-психологического климата коллектива.....	7
1.2 Условия формирования социально-психологического климата коллектива.....	11
1.3 Факторы формирования социально-психологического климата коллектива.....	14
1.4 Ценностно-ориентационное единство как один из показателей сплоченности коллектива.....	17
Выводы по первой главе	19
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОГО ЕДИНСТВА КОЛЛЕКТИВА	
2.1 Организация исследования и подбор методик.....	21
2.2 Результаты исследования	23
2.3 Анализ результатов исследования	48
Выводы по второй главе	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	53
БИБЛИОГРАФИЯ	56

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время чтобы оставаться конкурентно способными любой организации приходится развиваться не только руководителю, но и коллективу. Для повышения эффективной деятельности организации руководители создают благоприятные условия для работы сотрудников, следят за их эмоциональным настроением, управляют их межличностными отношениями. Одним из таких подходов является создание благоприятного социально-психологического климата коллектива. Его формирование и совершенствование – это каждодневная работа руководства и самого коллектива. Благоприятный климат создает условия для повышения эффективности и производительности труда, удовлетворенности работников трудом и своим коллективом. Чем лучше люди относятся друг к другу, тем комфортнее для них условия труда [20].

Актуальность данной темы связана с распространением исследуемого явления, возросшим требованиям к уровню психологической включенности работника в трудовую деятельность. Все больше руководителей уделяют внимание вопросам управления персоналом и их психологическим состоянием. Говоря о медицинском учреждении, все подразумевают медицинский персонал, забывая о том, что есть еще и сопровождающие службы, так называемый вспомогательный персонал, который так же является частью медицинского учреждения. Они не могут существовать отдельно друг от друга. Если социально-психологический климат у одних из служб (медицинской, сопровождающей) нездоровый, это может повлиять на все учреждение, сделать работу данного учреждения неэффективной и привести к упадку. Поэтому мы решили провести диагностику климата коллектива вспомогательного персонала, у них те же цели и задачи, что и у медицинского персонала, так как они являются единым целым. Слаженность их действий положительно влияет на все медицинское учреждение.

В.М. Шепель одним из первых стал изучать понятие социально - психологического климата как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, которая возникла из их близости, симпатии, совпадения интересов, характеров и склонностей. Он считал, что климат коллектива в организации состоит из трех составляющих:

- 1) социального климата. Осознание общих целей и задач коллективом организации;
- 2) морального климата. Принятие моральных ценностей организации;
- 3) психологического климата. Возникновение межличностных отношений между сотрудниками.

Этому феномену дали название социально-психологический климат коллектива организации. Социально-психологический климат (от греч. *Klíma* (*klimatos*) – наклон) – это межличностные отношения в группе, проявляющиеся в виде психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и развитию личности [27].

Формирование благоприятного социально-психологического климата коллектива одно из важных условий борьбы за качество услуг и рост производительности труда. Социально-психологический климат является в своем роде показателем уровня социального развития коллектива. Эффективность совместной деятельности зависит от реализации личных и групповых способностей.

С благоприятной атмосферой в коллективе не только увеличивается результативность коллектива в целом, но формируются новые возможности и проявляются потенциальные у человека. Сплоченность команды нужна для продуктивной совместной деятельности всех членов коллектива. Единство во мнениях, оценках событий позволяет достигнуть наиболее эффективной совместности коллектива, которое так необходимо для благополучной совместной работы сотрудников и для реализации единых целей и задач.

Цель исследования: изучить ценностно-ориентационное единство и социально – психологический климат коллектива, и его влияние на отношение сотрудников к труду.

Объект исследования: социально-психологический климат трудового коллектива.

Предмет исследования: социально – психологический климат и ценностно-ориентационное единство.

Гипотеза исследования: Мы предполагаем, что ценностно-ориентационное единство и социально психологический климат вспомогательного персонала трудового коллектива медицинского учреждения определяется такими показателями как:

- Групповая сплоченность;
- Единство во мнениях и оценках;
- Привлекательность работы для коллектива.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой нами были определены следующие **задачи:**

1. Теоретический анализ проблемы и факторов, влияющих на ценностно-ориентационное единство и социально-психологический климат трудового коллектива.
2. Экспериментально провести диагностики и методики для определения социально-психологического климата коллектива, ценностно-ориентационного единства и привлекательности работы.
3. Проанализировать полученные данные по эмпирической части и сделать выводы.

Изучив социально–психологический климат данного коллектива можно выявить наиболее уязвимые места, требующие коррекции.

Методологическая основа. В работе мы использовали:

1. Диагностический опросник социально – психологического климата группы [11].

2. Методика «Определение опосредованной групповой сплоченности и ценностно–ориентированного единства группы» (В.С. Ивашкин и В.В. Онуфриева) [24].

3. Методику изучения привлекательности работы как одного из показателей социально психологического климата [12].

Базой исследования послужило Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Центральная районная больница» г. Тольятти, коллектив вспомогательного персонала медицинского учреждения.

Практическая значимость исследования состоит в том, что сформулированные в работе выводы и заключения в совокупности с другими работами могут быть использованы для практической работы психологов.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из: введения, содержащее методологический аппарат исследования; двух глав, отображающих теоретическое и эмпирическое изучение проблемы; выводы по двум главам; заключения, содержащее выводы; библиографии.

Объем работы составляет 60 страницы. Библиография включает 30 научных источника.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОГО ЕДИНСТВА КОЛЛЕКТИВА

1.1. Понятие социально-психологического климата коллектива

Впервые термин социально-психологический климат использовал в отечественной психологии Н.С. Мансуров в своих работах по изучению, в советские годы, эффективности работы в трудовых коллективах. Но раскрыл это понятие В.М. Шепель. По его мнению, психологический климат – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. Многие советские и зарубежные исследователи занимались этим вопросом. Е.С. Кузьмин описывал психологический климат как отношения людей, господствующее общественное мнение в группе, стиль управления, обстановка и соотношение работа-отдых в группе [20]. Р.Х. Шакуров считал, что у этого понятия есть две стороны, это психологическая (выражается в экспансивных, умственных и волевых состояниях) и социально-психологическая (выражается в индивидуальных психологических проявлениях в коллективе необходимых для ее правильного функционирования, для поддержания единства коллектива). Б.Д. Парыгин, известный российский философ и психолог, охарактеризовал понятие как отражение взаимодействий и социального настроения в группе, которые связаны с удовлетворением потребностей группы (оптимальные рабочие условия, стиль управления, совместная деятельность, финансовые и другие условия) [25].

Прежде чем перейти к этому понятию разберем, что означает термин коллектив. Коллектив – это сплоченная группа субъектов, которые соединились между собой общими личными и социально значимыми целями и задачами, достигая в процессе межличностных взаимоотношений высокого уровня развития, которое формируется посредством высокой сплоченности, мотивации, общих ценностей. Межличностные отношения – это

совокупность отношений возникающих между людьми, в процессе узнавания чувств, суждений и ожиданий внутри группы. Межличностные отношения подразумевают принятие друг друга, расположенность всякого члена коллектива, согласованность в действиях и принятие своего места в коллективе. Любая совместная деятельность подразумевает совместное решение производственных задач и осознание членами коллектива общей единой цели [18].

Существуют основные признаки характеризующие коллектив:

1. Благоприятная деятельность, общая цель;
2. Коммуникабельность;
3. Организация структуры межгрупповых отношений, соблюдение субординации, признание всеми членами группы руководителя;
4. Наличие взаимопонимания, взаимовыручки, сплоченности, помощи, а так же требовательности и взаимной ответственности каждого сотрудника [26].

Все эти признаки соединяются в понятии социально-психологический климат коллектива. И так, социально-психологический климат - это качественная сторона межличностных отношений, которая выражается как совокупность психологических условий, сопутствующих или мешающих плодотворной коллективной работе и полному формированию личности в группе [2].

Рассматривая структуру этого понятия (Рисунок 1) можно выделить единый компонент, им является отношение. Отношение работников непосредственно к труду и их отношение друг к другу, которые разделяются на отношения между сотрудниками и отношения начальника и сотрудника. В итоге можно выделить два главных параметра определяющих психический настрой:

- Предметный – позитивное или негативное отношение и характер восприятия членом коллектива любых сторон его деятельности.

- Эмоциональный — отношение удовлетворенности/неудовлетворенности межличностными взаимоотношениями [5].

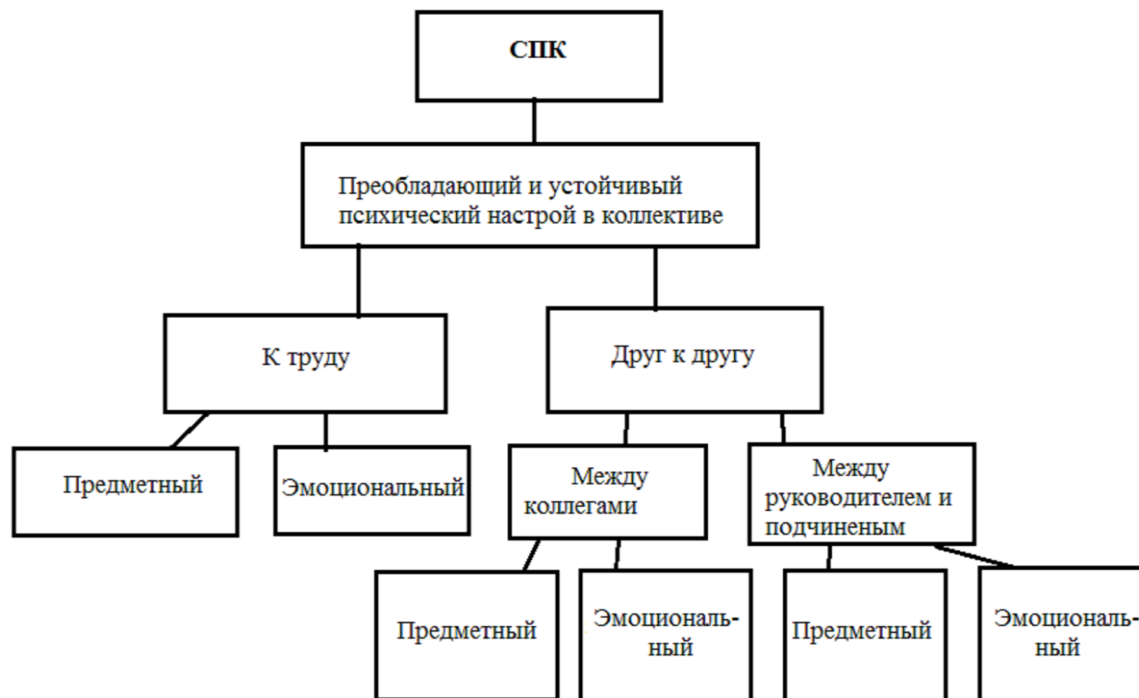


Рисунок 1. Структура социально-психологического климата

Главными показателями социально-психологического климата коллектива является сплоченность, ответственность, контактность, открытость, совместимость и сработанность. Рассмотрим каждый показатель.

Сплоченность – это внутригрупповая связь членов группы, объединенная общими ценностями. Включает в себя предметно-деятельностное и ценностно-ориентационное единство.

Ответственность – это проверка своей деятельности согласно принятым в учреждении нормам и правилам. В коллективе с положительным социально-психологическим климатом работники берут на себя ответственность не только за успешную совместную деятельность, но и за провал.

Контактность и открытость – позволяет оценить уровень развития личных отношений и степень близости духа коллектива.

Совместимость и сработанность – это полная согласованность в работе коллектива, которая способствует проявлению личных качеств сотрудников, на благо общего дела. Совместная деятельность, решение проблем коллективно вырабатывает единый стиль деятельности коллектива, стратегию поведения для группы. В таких коллективах происходит обмен накопленным опытом между сотрудниками.

Иными словами, социально-психологический климат в коллективе зависит от уровня развития группы, ее сплоченности. Эффективная совместная деятельность всех членов группы положительно влияет на состояние социально-психологического климата коллектива. Прежде всего, эффективность работы команды зависит от стиля руководства и культуры учреждения. Руководителю следует принять определенные меры для оптимизации работы коллектива, такие как подбор грамотных специалистов на руководящие должности, периодическое обучение и аттестация руководящих кадров, подбор коллективов с учетом их совместимости, как психологической, так и личной, выработка навыков взаимопонимания и взаимодействия у коллектива, посредством тренингов, деловых игр и других социально-психологических методов.

1.2 Условия формирования социально-психологического климата коллектива

Условия, при которых взаимодействуют сотрудники в учреждении, влияют на успешность совместной деятельности, на общую удовлетворенность трудом. Таких условий много, назовем некоторые из них: состояние оборудования, равномерность обеспечения работой, санитарно-гигиенические условия труда, разнообразие работы и др.

О состоянии социально-психологического климата коллектива можно судить по показателю удовлетворенности - неудовлетворенности трудом. Удовлетворенность или неудовлетворенность сотрудников трудом может быть обусловлена следующими обстоятельствами:

- 1) Характер труда;
- 2) Размер зарплаты;
- 3) Престиж профессии;
- 4) Повышение квалификации, разряда, статуса и др.;
- 5) Условия работы и специфические особенности – месторасположение, режим работы, руководитель знаменитый и т.д.;
- 6) Новые возможности – командировки, интересные люди.

Каждый руководитель должен заботиться о создании таких условий труда, в которых каждый член коллектива смог бы раскрыть свой творческий потенциал. Ведь благоприятный климат определяет успешность отдельных коллективов и учреждения в целом. Здоровый климат повышает работоспособность и стимулирует творческую активность членов коллектива, делая работу более привлекательной. В таких коллективах мало стрессов и конфликтов, нет склонности к аффектам, вся деятельность имеет конструктивную направленность. Эффективность совместной деятельности во многом зависит от комфорта, сплоченности и эффективной реализации возможностей, как группы в целом, так и отдельных работников. В коллективах с неблагоприятным социально-психологическим климатом

большая часть времени уходит на урегулирование конфликтов, поиск целей, проявление недовольства.

Выделим характеристики благоприятного социально-психологического климата коллектива:

1. В коллективе преобладает дружеская атмосфера, отношения строятся на взаимном сотрудничестве и взаимопомощи. Преобладают теплые, дружеские межличностные отношения, часто проводят свободное время вместе, высказывают одобрение и поддержку, а так же конструктивную критику;

2. В коллективе преобладает справедливость и уважительное отношение к каждому его члену;

3. В коллективе высоко ценятся честность, трудолюбие, бескорыстие и принципиальность;

4. Чтобы добиться высоких показателей члены коллектива проявляют деловую активность и взаимовыручку;

5. Высокая степень эмоциональной включенности в дела коллектива, успех или неудача кого либо из членов коллектива вызывает участие и сопереживание всего коллектива;

6. Развита ответственность у всего коллектива за состояние дел.

Из перечисленных характеристик можно сделать вывод о том, что благоприятный социально-психологический климат коллектива – это отношение членов коллектива к совместной трудовой деятельности и их отношение друг к другу.

Выделим характеристики неблагоприятного социально-психологического климата:

1. В коллективе проявляется дух соперничества, конфликтность, взаимная неприязнь, угнетенность; сотрудники проявляют некоторую враждебность в межличностных взаимоотношениях, нетерпимость к суждениям высказанных коллегами по работе, значимо только собственное мнение.

2. Есть предвзятость в отношении сотрудников. Осмеивание новых сотрудников и более слабых.
3. Сотрудники в организации ведут себя инертно, бездейственно, действуют по принципу каждый за себя нет стремления проявить себя на благо общего дела.
4. Нет эмоционального отклика на удачу/не удачу членов группы.

Исходя из этих характеристик, можно сказать, что неблагоприятный климат ощущается сотрудниками как состояние неудовлетворенности трудом и межличностными отношениями каждым членом группы.

Психологический климат коллектива складывается из слаженности межличностных отношений, как с коллективом, так и с руководством. Руководитель играет не последнюю роль в создании благоприятного климата коллектива, он должен давать своим сотрудникам чувство уверенности, в том, что они всегда будут позитивно восприняты, надежность, должен участвовать в их делах. Решая возникающие проблемы и повседневные задачи у коллектива вырабатываются специфические, присущие только ему способы урегулирования конфликтов, вырабатывается свой стиль деятельности. В последствии такие коллективы достигают слаженности и сплоченности, это хорошо влияет на совместную деятельность и повышает уровень производительности труда.

1.3. Факторы формирования социально-психологического климата коллектива

На формирование климата коллектива влияют много факторов, как макросреды, так и микросреды. Факторы макросреды – это обстановка в обществе, на которой создаются и развиваются отношения между людьми (экономические, политические, культурные и т.д.). Факторы микросреды – это материальное и духовное окружение сотрудника в учреждении. Они делятся на объективные – это технические, санитарно-гигиенические, управленческие элементы учреждения; и субъективные – это социально-психологические факторы (формальная и неформальная структура). Формальная структура – взаимосвязь межгрупповых отношений сотрудников, в узаконенной форме требований и норм поведения для сотрудников. Неформальная структура – содержит в себе неформальные и деловые связи, социально-психологические зависимости, которые возникают в ходе общения сотрудников между собой. Влияние на отношения в группе оказывает проявление симпатии или антипатии членов коллектива, возрастные, профессиональные и другие социальные факторы[23].

Рассмотрим отдельно наиболее важные факторы, обуславливающие социально-психологический климат:

1. Удовлетворенность трудом.

При формировании здорового климата коллектива следует уделять внимание привлекательности работы, ее многообразию, на сколько она удовлетворяет различные потребности работника, профессиональные и личные. Сможет ли сотрудник реализовать свои возможности в карьерном росте.

Привлекательность работы увеличивает удовлетворенность всеми аспектами труда: зарплатой, повышением квалификации, перспективами повышения, отпусками, уровнем профессионализма сотрудников и руководителей, межличностными и деловыми отношениями среди коллег, режим работы учреждения и т.п. Она зависит от ожиданий сотрудников и

возможностей реализовать собственные потребности: достойная зарплата, хорошие санитарно-гигиенические условия, дружеское общение, возможность добиться успехов, престижа, увлекательная работа, возможность подняться по карьерной лестнице и Т.Д. [20].

2. Характер исполняемой деятельности.

Однообразие действий, ответственность, фактор риска жизни и здоровья сотрудников, наличие стрессов и т.д. Все это может плохо отразиться на климате коллектива.

3. Организация коллективной деятельности.

Распределение обязанностей в коллективе для эффективной реализации общих целей и задач учреждения. Неточное разделение обязанностей, невыполнение хотя бы одной из поставленных задач, несовместимость персонала, недостаточный профессионализм, влияют на отношения в коллективе, делая их некомфортными.

4. Стиль руководства.

Демократический – позволяет сотрудникам участвовать в управлении. Руководитель проявляет дружелюбие, коммуникабельность, в отношениях к сотрудникам выказывает доверие.

Авторитарный – обычно вызывает недовольство, подчинение, раболепие. Руководитель держит все в своих руках, у всех есть четкие обязанности, которые непрекословно должны выполняться.

Попустительский – руководитель дает свободу подчиненным, они в свою очередь самостоятельно принимают решения. Этот стиль руководства ведет к низкой производительности труда, неэффективности и полной неудовлетворенности совместной работой. Эффективен в тех случаях, когда каждый член коллектива профессионал в своем деле [15].

5. Психологическая совместимость.

Наилучшее соединение личных качеств сотрудников, способность к коллективной деятельности. Сотрудникам со схожими характерами легче добиться взаимопонимания у них появляется чувство безопасности,

надежности. Но это не исключает того что различия так же способствуют продуктивной деятельности, здесь в основе лежит принцип взаимодополняемости, вызываемое взаимной симпатией и привязанностью.

Однородность коллектива влияет на психологическую совместимость группы. Есть три уровня совместимости:

- Психофизиологический (люди с разными видами темперамента выполняют задания с разным темпом, это может повлиять на рабочие отношения, может появиться разлад);

- Психологический (совместимость поведения и характера);

- Социально-психологический (слаженность общественных ролей, предписаний, мнений и интересов).

Каждый сотрудник обладает своим собственным отношением к работе и к товарищам по коллективу, она определяется его воспитанием, жизненным опытом, его окружением. Совокупность мнений каждого члена коллектива формирует общую социально-психологическую обстановку. Постоянная враждебность и низкий мотивационный настрой для работы сильно мешает производительности и эффективности труда, это препятствует повышению трудовых показателей гораздо больше, чем отсутствие передовых технологий или экономических условий труда. Мотивация и настроение сотрудников повышает инициативу, изобретательность, креативность.

1.4 Ценностно-ориентационное единство как один из показателей сплоченности коллектива

Результативность учреждения во многом зависит от внутренней сплоченности всех членов коллектива, сформировавшейся посредством коллективных увлечений, ценностей, правил и цельности поведения. Цельность поведения возникает при согласованности поведения всего коллектива при совместном решении поставленных задач и коллективных целей. Возможность выбора вариаций поведения являет собой важное условие, при котором единство охарактеризовывает сплоченность коллектива.

Сплоченность рабочего коллектива выражается в слаженности рабочих моментов, в несении обязательств и ответственности за весь коллектив, во взаимовыручке. Сплоченность внутри коллектива говорит об уровне развития данного коллектива.

Исходя из степени сплоченности, можно выделить некоторые типы коллектива:

- Сплоченные.

Характеристиками такого коллектива является постоянство кадров, дружелюбная атмосфера, как на работе, так и в личное время, соблюдение дисциплины и субординации, предприимчивость. Коллектив осознает себя цельной группой, единым целым.

- Расчлененные.

Характеристиками подобного коллектива является возникновение противоборствующих групп, нет четкой дисциплины, социально не активны, текучесть кадров, проявления конфликтности.

- Разобщенные.

Для такого коллектива характерно приспособленчество, пассивность, восприимчивость к сплетням и паники, склонность к предрассудкам и предубеждениям. Низкий уровень единства. Члены такого коллектива эмоционально нестабильны.

Процесс сплочения подразумевает выработку и поддержание общего круга интересов, ценностей и действий всего коллектива в ходе рабочего процесса. Разобщение группы и частые конфликты подрывают сплоченность в коллективе, тем самым снижают уровень эффективности труда и рабочий потенциал всего коллектива.

Ценностно-ориентационное единство является одним из важных показателей сплоченности, подразумевается соединение совместных и личных ценностей, норм поведения и оценочное суждение о важных аспектах совместной деятельности. В основе этого находятся согласованность действий между коллегами, непосредственный обмен ценностями. Эти ценности представляют собой производственные задания, опыт, подготовка, предприимчивость, инициативность, организаторские способности и др. свойства личности, как руководителя, так и рядового сотрудника. Ценности включают в себя все важные характеристики свойств личности, которые необходимы для эффективной работы, как группы, так и самого учреждения [13].

Ценностно-ориентационное единство воплощается в единстве поведения всего коллектива. Это согласованность в действиях коллектива, выполнение сотрудниками своих непосредственных обязанностей для реализации общей цели.

И так, ценностно-ориентационное единство является одним из важных показателей сплоченности коллектива, который отмечает степень совпадения в позициях коллектива и в оценочном суждении по отношению к наиболее важным задачам и целям учреждения. Показателем единства является частота совпадений мнений всего коллектива, в важных вопросах.

Высокая степень ценностно-ориентационного единства говорит о том, что развита совместная деятельность в коллективе, как и внутригрупповое общение. Ценностно-ориентационное единство не предполагает полного единомыслия всех членов группы как в личном плане (привычки, вкусы,

интересы и т.д.) так и в способах реализации общих целей и задач. Оно подразумевает сближение подходов в совместной деятельности.

Согласно А.В. Петровскому: «сплоченность как ценностно-ориентационное единство – это характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (лицам, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом» [26].

Ценностно-ориентационное единство коллектива – это, прежде всего сближение суждений и оценок в моральной и деловой сферах, в подходе к задачам и целям коллективной деятельности.

Выводы по первой главе

Изучив теоретический материал по данной проблеме, мы бы хотели выделить следующие мысли:

1. Социально-психологический климат представляет собой доминирующий сравнительно стабильный психологический настрой всех членов коллектива, который выражается в процессе их деятельности. Вырабатывается посредством эмоциональных и предметных отношений между членами коллектива, посредством их субъективных ценностей. Устанавливает определенную систему взаимоотношений в коллективе к сотрудникам, к трудовой деятельности, к совместному досугу и другим житейским проявлениям деятельности. Психологический климат во многом зависит от уровня развития группы, ее сплоченности. Сплоченный коллектив лучше решает задачи, поставленные перед ними руководством.

2. Условия, при которых сотрудникам приходится взаимодействовать в любом учреждении определяют успешность коллективной деятельности, их удовлетворенность трудом. Чем лучше условия труда, тем благоприятнее отношение сотрудников к работе. Ведь здоровый климат в коллективе увеличивает работоспособность и помогает

раскрыть творческий потенциал сотрудников, делая работу более привлекательной. Эффективная коллективная деятельность зависит от комфортных условий, в которых работают все сотрудники (освещение, санитарно-гигиенические условия, техническое оборудование мест работы, размер зарплаты, отношения с руководителем и т.д.) их сплоченности и результативности данного коллектива.

3. Климат коллектива формируется под действием ряда факторов, таких как, удовлетворенность трудовой деятельностью, ее характер (монотонность, сложность, ответственность), организация, психологическая совместимость членов коллектива, сработанность, стиль руководства учреждением. Все эти факторы влияют на степень удовлетворенности трудом и самим коллективом. Если руководителю удастся найти оптимальный подход в реализации данных факторов и условий труда, увеличивается удовлетворенность коллектива работой в целом, что в свою очередь содействует выработыванию благоприятного социально-психологического климата коллектива.

4. Ценностно-ориентационное единство выступает важным элементом сплоченности всего коллектива, который обозначает уровень совпадений в принципах коллектива и в оценке взглядов по отношению к важным задачам и целям учреждения. Показателем единства является частота совпадений взглядов, суждений всех членов коллектива в наиболее важных вопросах для всего коллектива. Единство подразумевает как сближение подходов в коллективной деятельности, слаженность действий всех членов коллектива, между сотрудниками происходит обмен ценностями (накопленный опыт, инициативность, способность организовать работу и остальные свойства личности). Ценности заключают в себе все важные характеристики свойств личности, которые необходимы для результативной трудовой деятельности. Сплоченный коллектив согласованно работает, несет обязательства и ответственность за действия всех членов коллектива, выручают друг друга.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТАЦИОННОГО ЕДИНСТВА КОЛЛЕКТИВА

2.1 Организация исследования и подбор методик

Вторая глава нашего исследования посвящена проблеме исследования социально-психологического климата коллектива, его развитию и ценностно-ориентационному единству коллектива.

Объектом исследования является коллектив вспомогательного персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Центральной районной больницы» г. Тольятти. Состав группы - 17 человек. Коллектив смешанный, в него входят экономисты, бухгалтера, расчетная группа, отдел кадров, программисты, юристы, статист и операторы ЭВМ.

Цель исследования - определить социально-психологический климат, ценностно-ориентационное единство и привлекательность работы для трудового коллектива.

Для реализации данной цели нами были отобраны следующие методики:

1. Диагностический опросник социально-психологического климата группы [11].

Опросник разработан для изучения психологического климата в коллективе. С помощью этой методики можно определить уровень развития психологического климата в трудовом коллективе, дать оценку, а также выявить факторы его формирования, которые помогут усовершенствовать психологический климат в группе или скорректировать его при необходимости.

Цель: выявить социально-психологический климат коллектива и дать его характеристику.

Задачи:

- Изучить внутригрупповые и межличностные отношения;

- Найти индекс групповой оценки;
- Дать социально-демографическую характеристику коллектива;
- Выявить отношение работников к труду;
- Проанализировать официальные и не официальные структуры коллектива;
- Дать характеристику деловых и личных качеств руководителя.

2. Определение опосредованной групповой сплоченности и ценностно-ориентированного единства группы[24].

Методика разработана В.С. Ивашкиным и В.В. Онуфриевой для изучения совместной деятельности в группе объединенной общими целями и задачами. Стимульным материалом взяты деловые, эмоциональные и моральные качества, отражающие ценностные ориентации групп.

Цель методики – изучить групповую сплоченность, опосредованную общими целями и задачами.

3. Методика изучения привлекательности работы как одного из показателей социально-психологического климата [12].

Методика позволяет изучить деятельность как производственные отношения, позволяет дать оценку отношения человека к будущим событиям. Опросник разработан В.М. Снетковым.

Под психологическим климатом обычно понимают единый эмоциональный настрой, в котором проявляются установившиеся формальные и неформальные взаимоотношения, настрой, удовлетворенность и привлекательность работы, стабильность и кадровый рост, общие цели и задачи.

Опросник состоит из двух частей. В первой части оцениваются реальные условия в трудовом коллективе. Во второй части дается оценка тех же условий труда, но уже с учетом личных пожеланий отвечающего, оцениваются факторы важные для его будущей работы. Сопоставление этих двух оценок является показателем субъективной привлекательности работы

для человека. Чем меньше разница между ними, тем будет больше привлекательность труда для коллектива в учреждении.

Цель: выяснить субъективную привлекательность труда у коллектива, узнать уровень развития социально-психологического климата, его показатель целостности суждений.

Все три методики направлены на диагностику социально-психологического климата в коллективе. Сопоставив результаты по трем методикам можно будет увидеть полную картину социально-психологического климата данного коллектива.

2.2 Результаты исследования социально-психологического климата в коллективе

Проведем диагностику социально-психологического климата группы.

Социально-психологический климат – это отношение межличностных и групповых отношений в коллективе, отображающий деловой настрой, мотивацию к труду и степень положительного общения между членами коллектива. Позитивная атмосфера в трудовом коллективе дает возможность почувствовать себя частью общего, поддерживает высокий уровень заинтересованности в работе, помогает справедливо оценивать качество выполняемой работы, организации работы в целом. Социально-психологический климат вызывает у персонала стремление к полезной деятельности, к инициативе и сплоченности.

Таблица 1.

Социально-демографическая характеристика обследуемой группы

Численность группы	Пол	Возраст	Образование	Семейное положение
1	ж	30	Среднее спец.	Замужем
2	ж	28	Высшее	Замужем

3	ж	26	Среднее спец.	Замужем
4	ж	26	Высшее	Замужем
5	м	29	Высшее	Женат
6	м	31	Высшее	Холост
7	ж	57	Среднее спец.	Не замужем
8	ж	40	Среднее спец.	Замужем
9	ж	28	Среднее спец.	Замужем
10	ж	26	Среднее спец.	Не замужем
11	ж	40	Высшее	Разведена
12	ж	30	Высшее	Замужем
13	ж	35	Высшее	Замужем
14	ж	32	Высшее	Замужем
15	ж	40	Высшее	Замужем
16	ж	30	Высшее	Не замужем
17	ж	28	Незак. высшее	Не замужем

Численность группы 17 человек, коллектив смешанный. Большая часть коллектива женского пола 88% и 12% мужского пола (Рисунок 2).

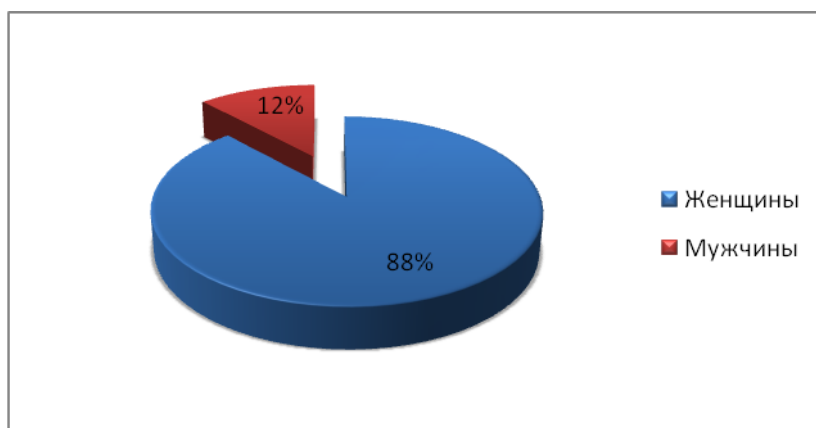


Рисунок 2. Численный состав группы

Возрастной состав различный от 26 л. до 57 л. 59% коллектива в возрасте до 30 лет (Рисунок 3), это большая часть коллектива. Данный коллектив можно считать молодым.

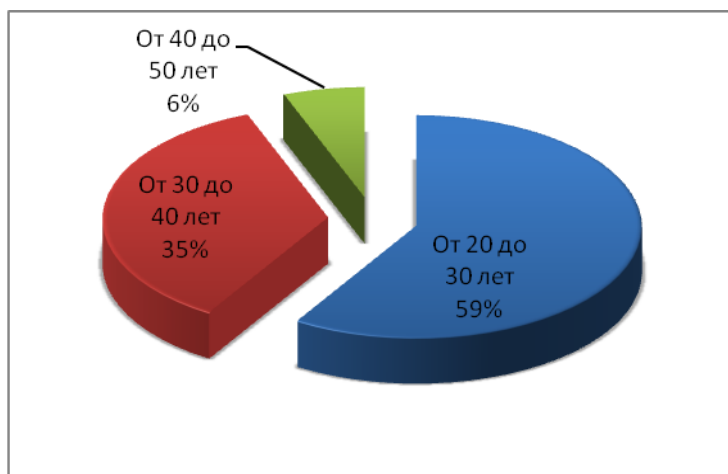


Рисунок 3. Возрастной состав группы

У данного коллектива высокий уровень образования. 59% сотрудников с высшим образованием, 6% с незаконченным высшим и 35% имеют среднее специальное образование (Рисунок 4).

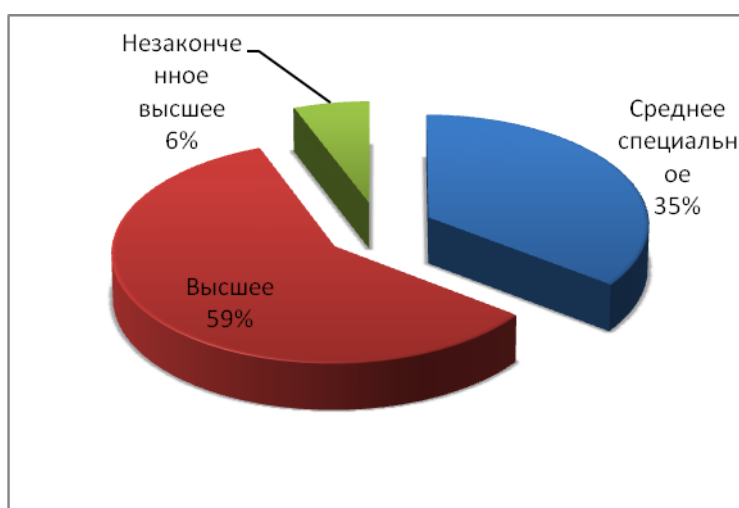


Рисунок 4. Образование

Коллектив состоит на 65% из женатых/замужних, 29% в коллективе холостых и 6% разведены (Рисунок 5).

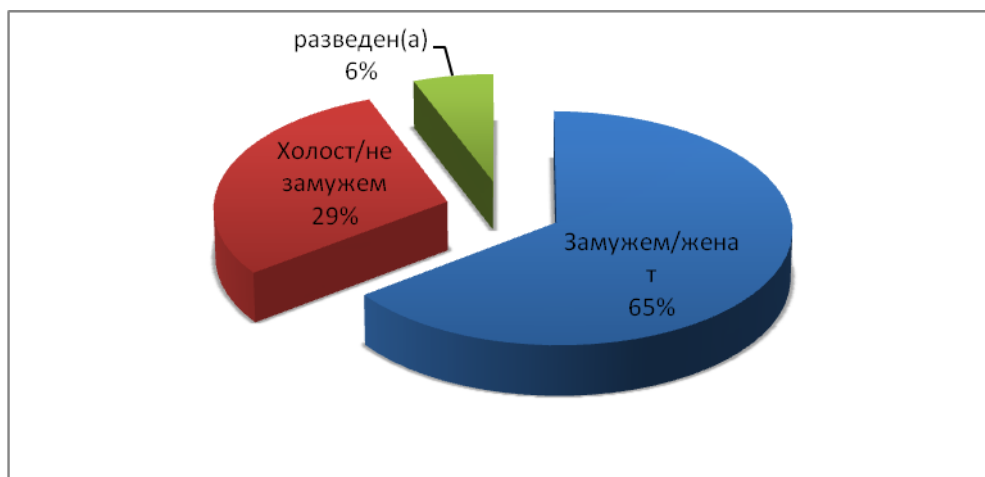


Рисунок 5. Семейное положение

Таблица 2.

Профессиональный состав обследуемой группы

n	Профессия	Стаж работы в этом коллективе	з/п (в рублях)
1	Оператор ЭВМ	3 г.	10000
2	Оператор ЭВМ	9 л.	10000
3	Оператор ЭВМ	5 л.	10000
4	Оператор ЭВМ	9,5 л.	10000
5	Программист	8 л.	20000
6	Программист	3 г.	15000
7	Юрист	10 л.	20000
8	Кадровик	10 л.	25000
9	Кадровик	8 л.	20000
10	Статист	3 г.	20000
11	Экономист	10 л.	30000
12	Экономист	2,5 г.	20000
13	Экономист	10 л.	30000
14	Экономист	3 г.	15000
15	Бухгалтер	10 л.	20000

16	Бухгалтер	3 г.	15000
17	Оператор ЭВМ	8,5 л.	10000

Профессиональный состав различный, охватывает всех представителей административного отдела (Рисунок 6).

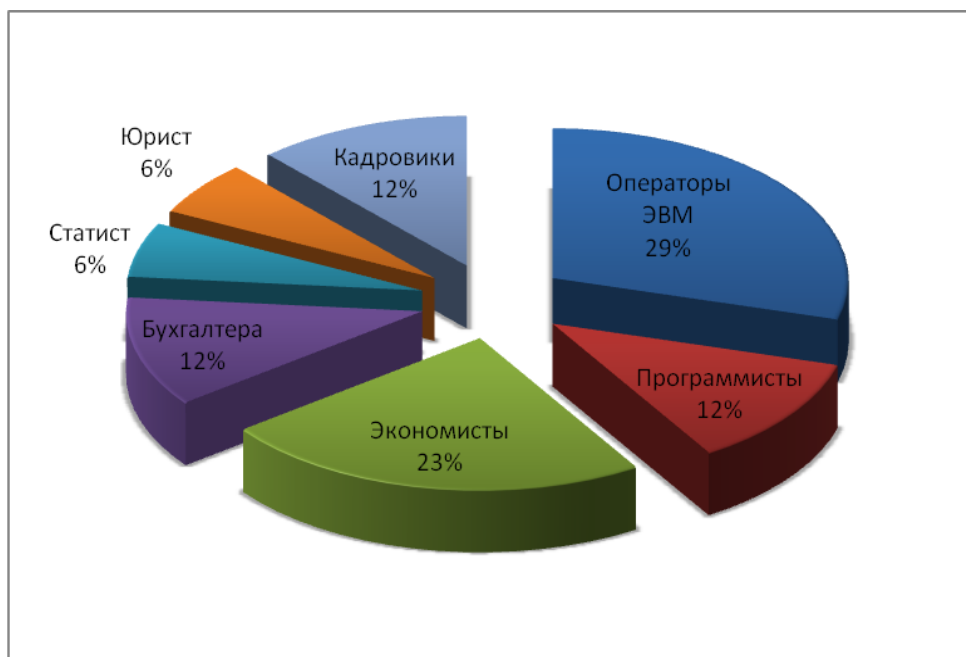


Рисунок 6. Профессиональный состав

Больница существует с 90-х годов. Самый большой стаж работы в занимаемой должности 10 лет. Коллектив образовался достаточно давно, 47% сотрудников работают в этом учреждении от 8 – 10 лет. Присутствует текучесть кадров, т.к. 35% сотрудников проработали только 3 года (Рисунок 7).

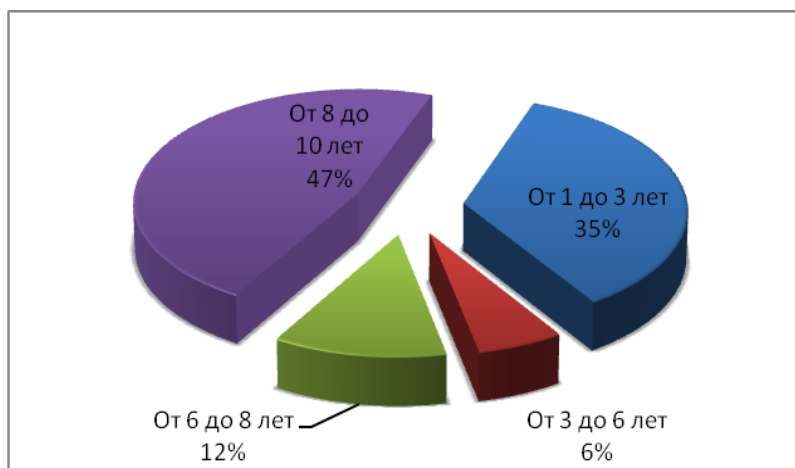


Рисунок 7. Стаж работы в данном коллективе

Средняя зарплата по г. Тольятти составляет примерно 20 - 30 т.р. 47% коллектива не получают даже средней зарплаты. Остальные 53% получают среднюю зарплату по городу (Рисунок 8).

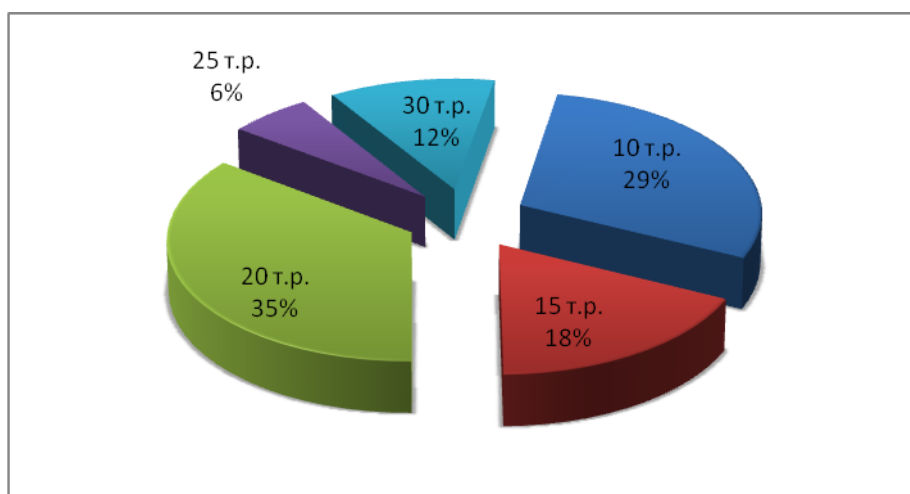


Рисунок 8. Среднемесячная зарплата

Выявим особенности отражения членами коллектива сложившихся межличностных отношений и коллектива в целом, с учетом эмоционального, поведенческого и когнитивного компонентов.

Эмоциональный компонент отражает реакцию людей на происходящие события. Поведенческий компонент помогает сотрудникам выразить свое отношение к коллективу посредством мимики, различных жестов и других

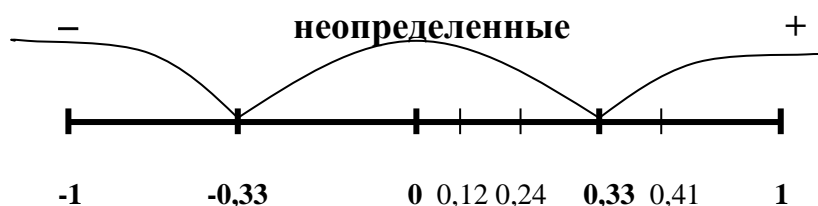
средств невербального общения. Когнитивный компонент позволяет сотрудникам, посредством психических процессов, лучше узнать сослуживцев, добиться понимания.

Таблица 3.

Особенности отражения членами коллектива сложившихся межличностных отношений и коллектива в целом

Участник	Компоненты		
	Эмоциональный	Когнитивный	Поведенческий
1	+	+	0
2	0	0	0
3	+	0	0
4	+	0	0
5	+	0	0
6	0	0	0
7	0	+	+
8	+	0	0
9	0	0	0
10	0	+	0
11	0	0	0
12	+	0	+
13	0	+	0
14	0	-	0
15	0	0	0
16	0	0	0
17	+	+	0
Σ	(+) = 7	(+) = 5	(+) = 2
	(-) = 0	(-) = 1	(-) = 0
	(неопр.) = 10	(неопр.) = 11	(неопр.) = 15

Для каждого компонента подсчитаем среднюю по группе оценку:



По эмоциональному компоненту получаем положительную реакцию на происходящие события в медицинском учреждении, но по когнитивному и поведенческому компоненту - противоречивое, неопределенное, сотрудники сталкиваются с проблемой искаженного понимания в общении друг с другом, они дистанцированы, изолированы друг от друга, не ощущают себя единым целым, цельным коллективом, это отражается на их работе, снижается эффективность совместной деятельности.

Сопоставив все три компонента можно охарактеризовать психологический климат этого коллектива как неопределенный, противоречивый. Можно сказать, что члены коллектива плохо понимают друг друга, они сталкиваются с проблемой искаженного понимания в общении друг с другом, это проявляется в сложности принятий решений межгрупповых задач.

Вычислим индекс групповой оценки.

Индекс групповой оценки подсчитывается как отношение полученной суммы оценок каждым человеком по элементам трудовой ситуации к максимально возможной сумме оценок: $\frac{n}{17}$.

Элементы трудовой ситуации	Σ	Индекс
Работа в целом	10	0,6
Состояние оборудования	1	0,06
Равномерность обеспечения работой	-4	-0,2

Размер зарплаты	-10	-0,6
Санитарно-гигиенические условия	-2	-0,1
Отношения с непосредственным руководителем	8	0,5
Возможность повышения квалификации	0	0
Разнообразие работы	3	0,2
Уровень организации работы	1	0,06
Степень влияния руководителя на дела в коллективе	11	0,6

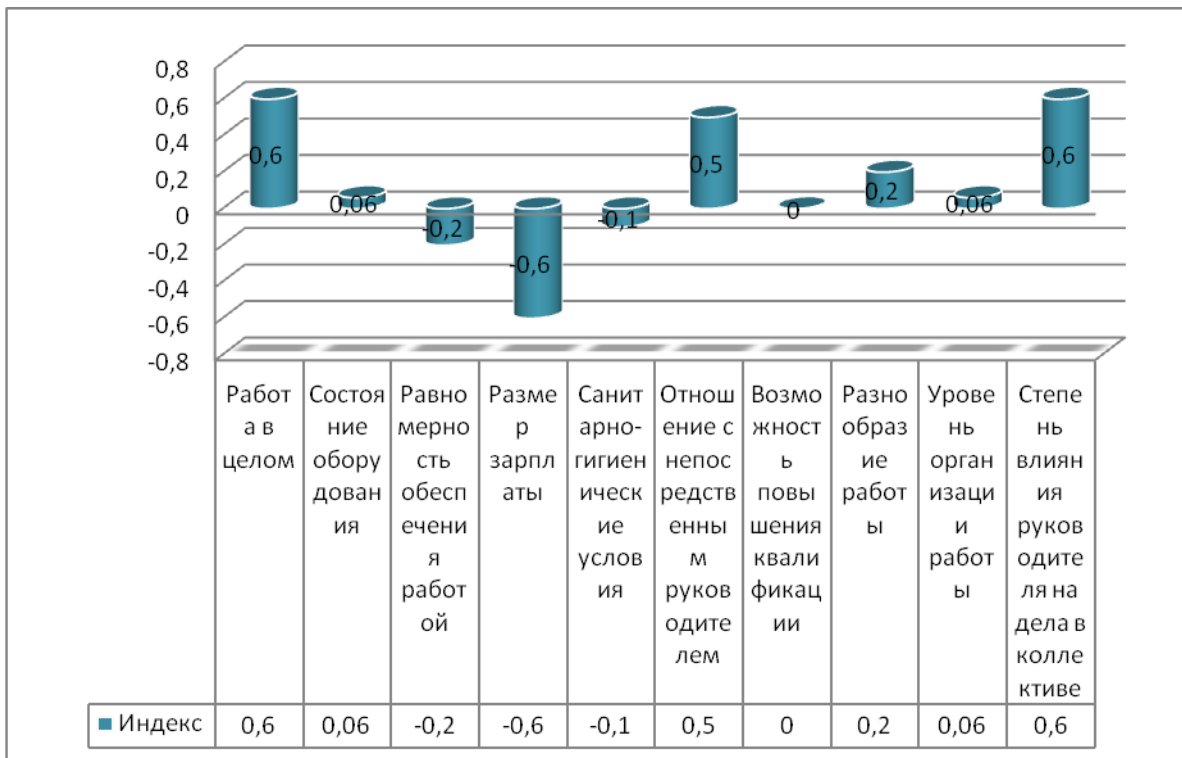
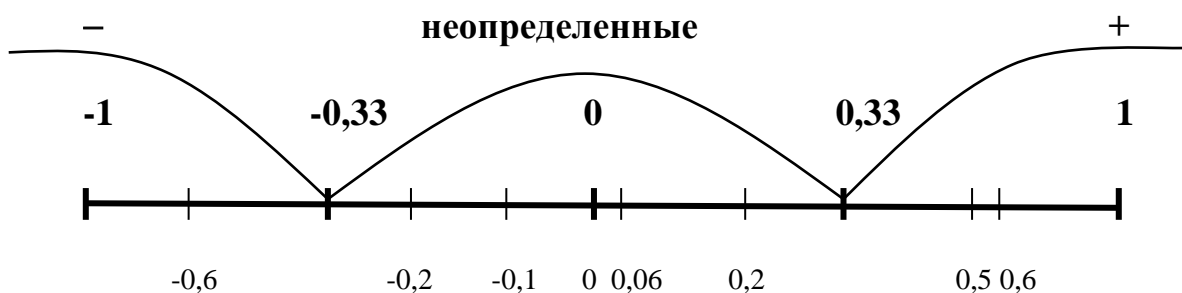


Рисунок 9. Качественно-количественное описание психологического климата группы



У членов коллектива отношение к работе имеет положительную тенденцию. Многие считают, что их непосредственный руководитель имеет реальное влияние на дела коллектива. К состоянию оборудования, равномерности обеспечения работой, санитарно-гигиеническим условиям, возможности повышения квалификации, разнообразию работы и ее организованности коллектив относится противоречиво и неопределенно. Отношение коллектива к руководителю в основном благоприятное. Размер зарплаты коллектив считает в целом неудовлетворительным, данный элемент трудовой ситуации требует коррекции (Рисунок 9).

Определим производственную установку или отношение к работе в трудовом коллективе.

При исследовании этого вопроса нами было выявлено, что 47% работников хотели бы сменить место работы, 29% работников не хотят менять место работы и 24% - не знают (Рисунок 10). Отношение к работе у коллектива положительное, 47% работников хотели бы вернуться на нынешнее рабочее место, если бы по каким либо причинам они временно не смогли работать там, 18% работников не хотели бы возвращаться на нынешнее место и 35% - не знают (Рисунок 11).

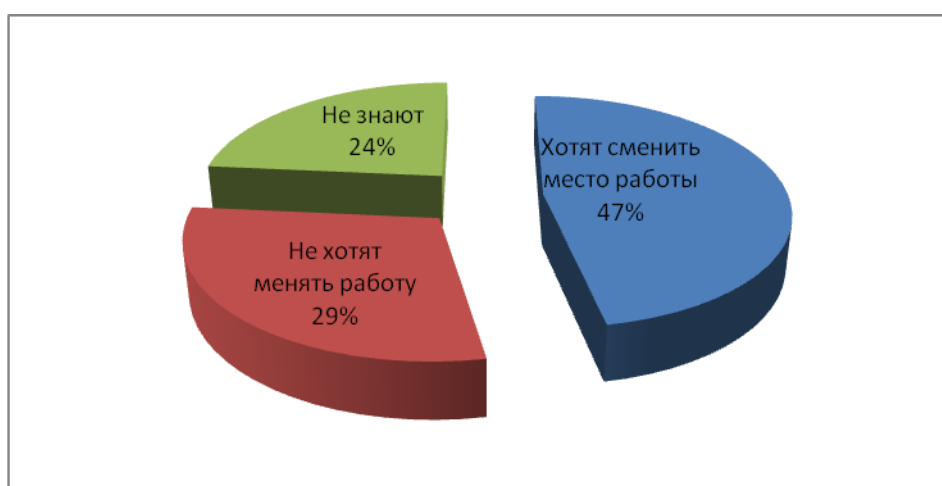


Рисунок 10. Производственная установка коллектива

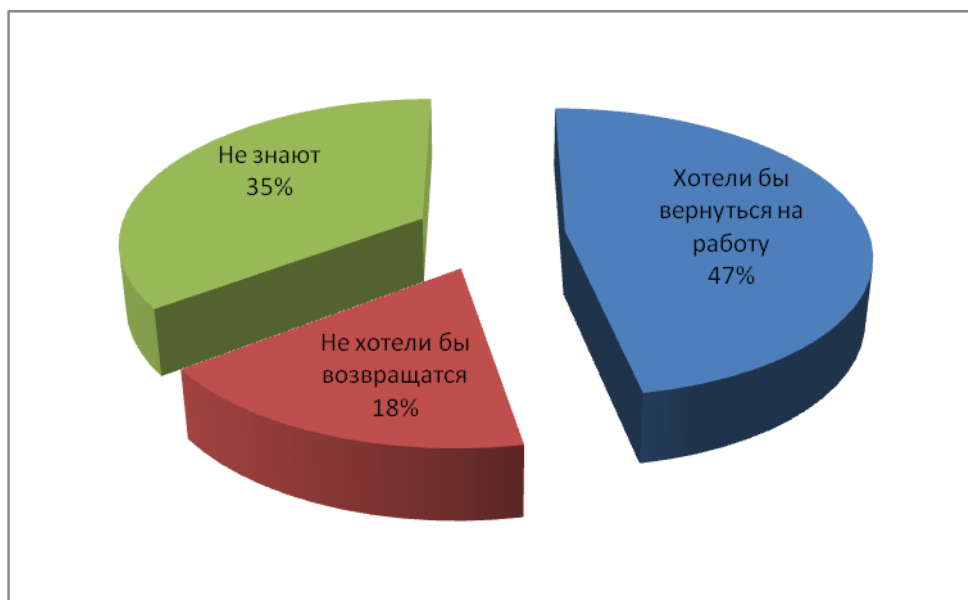


Рисунок 11. Производственная установка коллектива с точки зрения смены места работы

Из этого следует, что производственная установка у коллектива неопределенная (противоречивая), отношение к самой работе положительное, но индекс оценки этого фактора средний, это говорит о некоторой неудовлетворенности элементами трудовой ситуации (размер зарплаты, равномерность обеспечения работой, санитарно-гигиенические условия).

Соотношение официальной и неофициальной структуры группы, т.е. соотношение руководства и лидерства.

Лидера в группе не выявлено. Нет человека, к которому можно было бы обратиться с проблемами как личного, так и делового плана. Человека, который находился бы в непосредственной близости и был вовлечен в межгрупповые дела. Официальным руководителем все признают глав врача Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Центральной районной больницы» г. Тольятти.

Проведем краткую характеристику деловых и личных качеств руководителя.

Чтобы найти средний балл, вначале найдем общую сумму по каждому из качеств и разделим на количество отвечающих: $\frac{\sum}{n}$.

Качества	Σ	Средний балл
Трудолюбие	74	4,4
Общественная активность	77	4,5
Профессиональные знания	79	4,6
Забота о людях	58	3,4
Требовательность	77	4,5
Отзывчивость	69	4
Общительность	74	4,4
Способность разбираться в людях	68	4
Справедливость	59	3,5
Дображелательность	64	3,8

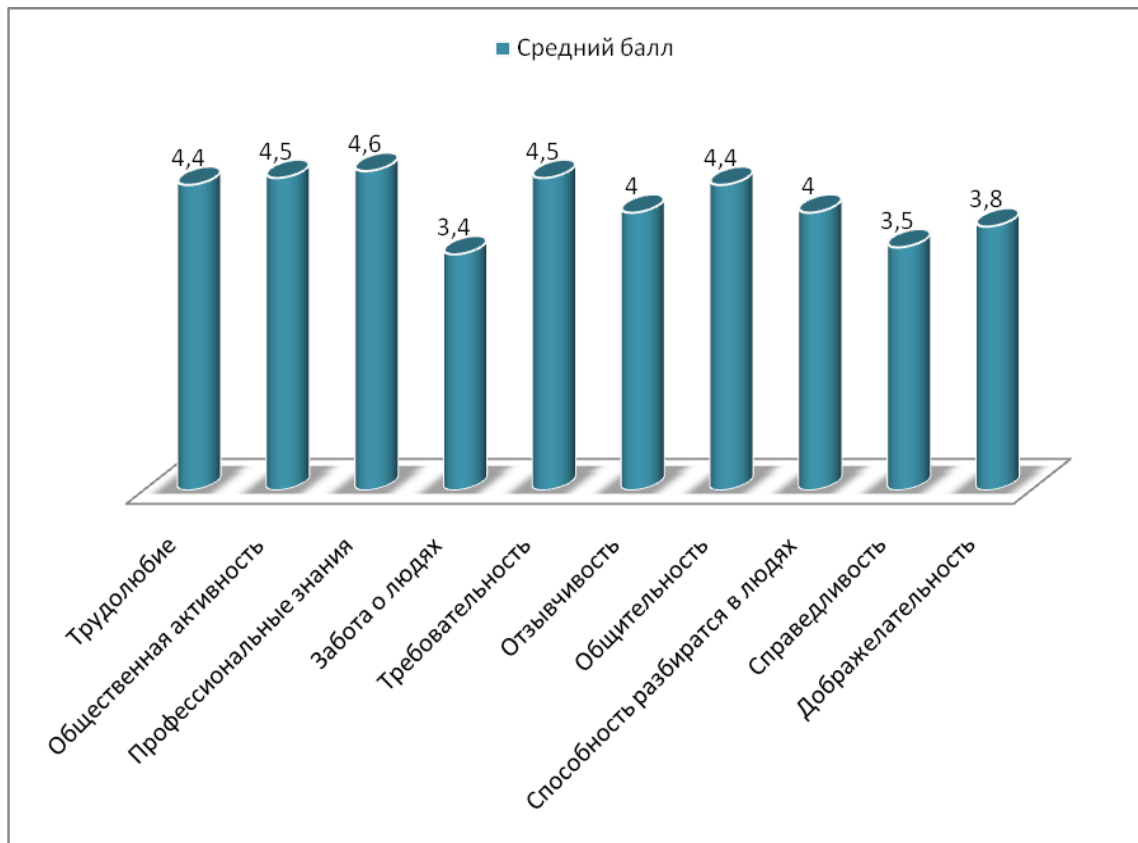


Рисунок 12. Деловые и личные качества руководителя

Коллектив вспомогательного персонала Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Центральной районной больницы» г. Тольятти считает, что у его руководителя развиты такие профессиональные и личные качества, как трудолюбие, общественная активность, профессиональные знания, требовательность, общительность, способность разбираться в людях и отзывчивость. Следует проработать такие качества как забота о людях, справедливость и доброжелательность. Из этого можно сделать вывод что коллектив не чувствует поддержки со стороны руководителя, руководитель дистанцируется от подчиненных и не вникает в их дела и проблемы (Рисунок 12).

Результаты по методике В.С. Ивашкина и В.В. Онуфриева «Определение опосредованной групповой сплоченности и ценностно-ориентационного единства (ЦОЕ) группы».

В данной методике дан список из 21 качества личности, они разделены на эмоциональные, деловые и моральные. Из этих качеств испытуемым следует выбрать пять качеств, которые, по их мнению, наиболее подходят для человека как члена коллектива по первой выборке. По второй выборке испытуемым следует выбрать пять качеств, которые они считают, нужны для успешной совместной работы.

На основе выбранных данным коллективом качеств, можно сделать заключение о том, какие из качеств больше ценятся в трудовом коллективе. Так же можно увидеть какой процент коллектив отводит моральным, деловым и эмоциональным качествам.

Опосредованная групповая сплоченность.

Рассмотрим развитие коллектива как сплоченность. Термин сплоченность применяется для обозначения таких социально-психологических характеристик коллектива, как психологическое единство, единство целей и задач коллектива, профессиональное и личное взаимодействие, степень привлекательности эмоциональной для ее членов.

Другими словами сплоченность – это личная заинтересованность каждого члена коллектива в его существовании и развитии.

Групповая сплоченность – это показатель надежности, стабильности и согласованности работы коллектива, основанного на межличностных связях между людьми.

Вычислим общее количество выбранных качеств, умножив общее количество членов коллектива на количество сделанных выборов:

$$N \times 5 = 17 \times 5 = 85.$$

Вычислим общее количество эмоциональных (Э), деловых (Д) и моральных (М) качеств, выбранных всеми членами коллектива: для этого найдем количество сделанных выборов каждым респондентом.

Респондент	Качества		
	Э	Д	М
n			
1	1	2	2
2	2	1	2
3	1	2	2
4	1	3	1
5	2	2	1
6	0	5	0
7	3	2	0
8	1	3	1
9	3	0	2
10	2	2	1
11	1	2	2
12	0	3	2
13	1	2	2
14	1	2	2
15	2	0	3
16	1	2	2

17	1	1	3
Σ	23	34	30

$$\Sigma \text{Э} = 23; \Sigma \text{Д} = 34; \Sigma \text{М} = 30.$$

Подсчитаем в процентном соотношении эмоциональные (Э), деловые (Д) и моральные (М) качества. Общую сумму по каждому качеству разделим на общее количество выбранных качеств членами группы и умножим на 100%:

$$\text{Э} = \frac{\Sigma \text{Э}}{N \times 5} \times 100\% = \frac{23}{85} \times 100\% = 26\%;$$

$$\text{Д} = \frac{\Sigma \text{Д}}{N \times 5} \times 100\% = \frac{34}{85} \times 100\% = 39\%;$$

$$\text{М} = \frac{\Sigma \text{М}}{N \times 5} \times 100\% = \frac{30}{85} \times 100\% = 35\%.$$



Рисунок 13. Качества в процентном соотношении

Получаем процентное соотношение по трем качествам (Рисунок 13):

Э %: Д %: М %, 26 %: 39 %: 35 %.

Из этого следует, что в группе в основном ориентируются на деловые качества, которые нужны человеку для успешной общей работы в трудовом коллективе и для успешной коллективной деятельности.

Найдем уровень групповой сплоченности:

Групповая сплоченность высокая (3 балла) при условии, что $D > 55\%$ или $D + M > 60\%$.

Групповая сплоченность средняя (2 балла) при условии, что $M < 55\%$.

Групповая сплоченность низкая при условии, что $35\% < M < 55\%$.

Исходя из имеющихся данных можно сделать вывод о том, что групповая сплоченность данного трудового коллектива средняя. Коллектив расчленен, поддерживают деловые отношения друг с другом, но слаженность во мнениях проявляется только в неудовлетворенности трудом в аспекте зарплаты, равномерностью обеспечения работой и санитарно-гигиеническими условиями. Члены коллектива плохо знают друг друга, нет активного межличностного общения из-за этого происходит недопонимание.

Определение ценностно-ориентационного единства группы.

Ценностно-ориентационное единство – важный показатель единства коллектива, показывающий степень совпадения мнений, оценок и отношение к общим целям, значимых для коллектива. Ценностно-ориентационное единство в трудовом коллективе – это, прежде всего единство во мнениях и оценках, как в моральной, так и в деловой сферах, понимание целей, задач и ценностей проявляющихся в совместной деятельности у коллектива. Показателем ценностно-ориентационного единства выступает количество совпадений в коллективе значимых для этого коллектива мнений. Высокая степень единства является значимым источником для увеличения степени общения внутри коллектива и повышает результативность при коллективной работе. Ценностно-ориентационное единство не делает всех работников похожими друг на друга, оно не мешает иметь свой вкус, иметь отличное от всех мнение, вырабатывать свои привычки, не навязывает определенный

способ реализации общих целей всем, не мешает проявлять свою индивидуальность.

Вычисляем общее количество выбранных качеств группой:

$$N \times 5 = 17 \times 5 = 85.$$

Делаем расчет количества выбранных группой качеств на каждое из списка:

Всего предлагаемых качеств 21.

Выбираемые качества	Количество
Трудолюбие	7
Принципиальность	1
Веселость	1
Аккуратность	1
Честность	4
Исполнительность	6
Порядочность	4
Организованность	8
Отзывчивость	2
Приветливость	1
Дружелюбие	7
Сдержанность	5
Справедливость	10
Общительность	7
Активность	8
Искренность	4
Настойчивость	1
Обаяние	1
Правдивость	2
Деловитость	4
Скромность	1

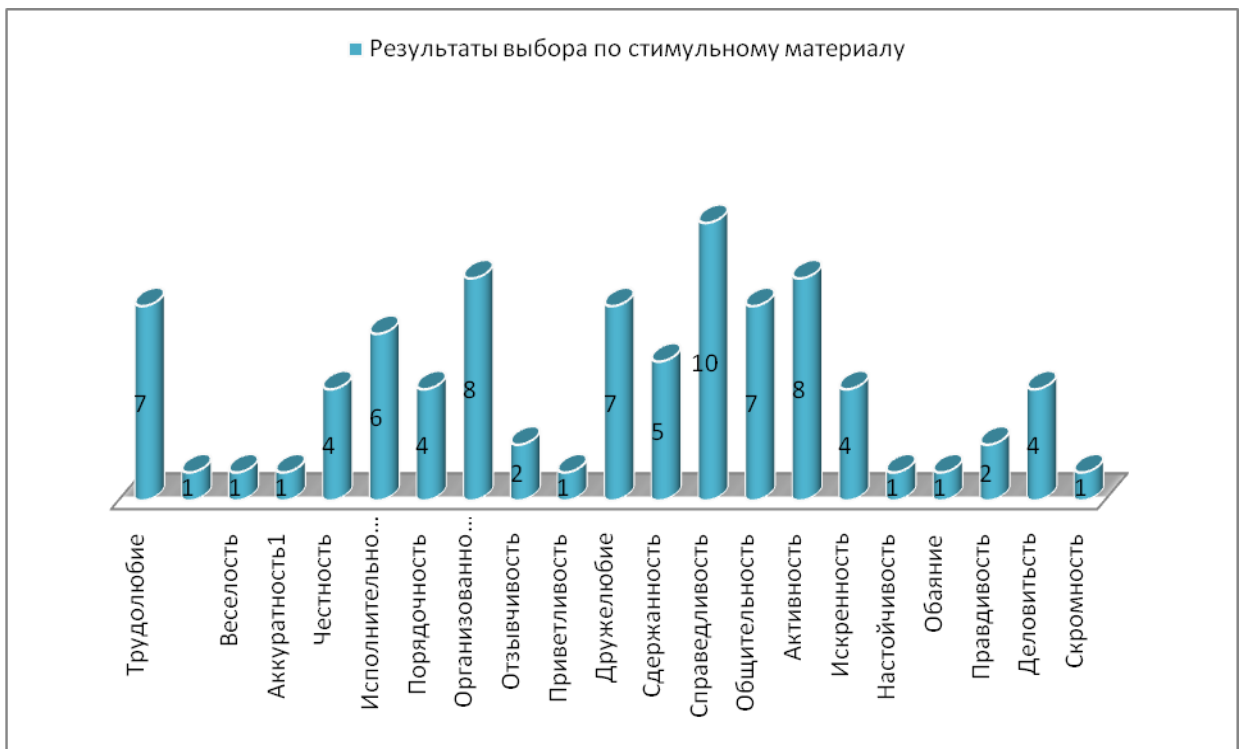


Рисунок 14. Количество выбранных группой качеств

Больше всего в коллективе ценят такие качества, как: справедливость (М), организованность (Д), активность (Д), трудолюбие (Д), исполнительность (Д), дружелюбие (М) и общительность (Э).

Отсюда видно, что в данном коллективе деловые качества преобладают над моральными и эмоциональными. Члены коллектива ориентированы на деловой стиль общения, но при этом они стараются поступать по справедливости, так же у них обнаружено позитивное отношение к трудовой деятельности, желание общаться.

Выберем пять самых популярных в группе качеств **Н** (Рисунок 14):

Справедливость, организованность, активность, трудолюбие и дружелюбие.

Н = 40.

Выберем пять самых непопулярных в группе качеств **М** (Рисунок 3):

Принципиальность, веселость, аккуратность, приветливость и настойчивость.

$M = 5$.

Вычислим коэффициент ЦОЕ группы по формуле:

$$C = \frac{(H - M)}{N \times 5} \times 100\% = \frac{40 - 5}{85} \times 100\% = 41\%.$$

Определим уровень группового ценностно-ориентационного единства:

Исходя из того что $30\% < C < 50\%$ - равен 2 баллам.

Ценностно-ориентационное единство группы считается средним. Сотрудники ориентированы на деловой стиль общения, в ущерб моральным и эмоциональным качествам. Коллектив расчленен, нет четкой дисциплины, поддерживают деловые отношения друг с другом, но слаженность во мнениях проявляется не достаточно хорошо, плохо знают друг друга, нет активного межличностного общения из-за этого происходят недопонимания. Социально неактивны, конфликтны, в таких коллективах присутствует текучесть кадров.

Изучим привлекательность работы как одного из показателей социально-психологического климата.

Привлекательность – эмоциональный компонент ожидания человека, определенный его соображениями о предмете. Привлекательность работы - это разница между реальными условиями труда и желаемом представлении о них у коллектива. Привлекательность труда включает в себя такие условия труда, которые способствуют удовлетворению различных потребностей индивида, как личных там и деловых. Например, такие потребности как потребность в увлекательной работе, в общении, карьерном росте, в своем развитии, в признании своих заслуг перед коллективом, в благоприятных условиях труда, в финансовой независимости и др. Владимир Михайлович Снетков считает удовлетворенность и привлекательность работой одними из самых важных факторов оценки социально-психологического климата в коллективе.

Вычислим среднее арифметическое по каждой шкале для первой и второй части:

Где n по горизонтали означает номер респондента, а n по вертикали – номер потребности.

n	\sum средняя (1 часть)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	0	8,25	7	9	10	3	5	6,75	2	5,75	0	7,75	8,5	8,5	7,25	8	8,25
2	4,5	7,5	6,25	6,25	4,25	4,25	3,5	2,75	3	5,25	1,25	6,75	8,5	8,25	6	6	5,25
3	2,75	8	4	7,75	7	5	4,25	4	3,25	5,25	5,5	8,5	9,5	10	5,75	6,25	8,25
4	2,25	8,25	4,75	7,75	7	4,75	5,5	4,25	3	3,75	2	7,25	8,75	8	5,75	4,75	7,75
5	0	7,25	5,5	5,5	4	1,5	1,25	2,5	2,25	2	0	6,75	9	8,5	4,25	6,5	7,25
6	2,5	5,25	2,5	2	1	0,25	3	0	1,75	3,75	0	6	6	6	5	4,25	5
7	3	5,5	4	6,5	6,5	5	3,75	7,75	1,5	5	2,5	8,5	7	9,25	5,75	3,75	7,5
8	5	5,75	6	7,5	7	4,25	4	5,75	0,5	2,25	4,5	7,25	8	8,25	5,5	6	9
9	3,25	5,25	5,5	7	6,75	4,25	3,5	3,25	2	3,75	0,75	6,75	7,75	8,5	5,25	5	7,25
10	3,25	6	4	6,5	5,5	7	2	4,25	5,5	6,25	6,75	6,75	8,75	7	5,25	3	5,75
11	6,25	6	5,25	3,5	3,25	3,75	3,25	3,75	2	3,75	3,5	6,75	6,75	7,5	5,75	5	7
12	9,25	5,75	3,5	3,25	3,25	3,75	3,75	2,75	1,25	4	5,5	5,25	7,25	6,25	6	5,25	5,5
13	6	8,5	5,5	9,75	7,5	7,25	6,5	6,25	2,25	2,75	10	5,75	7,75	6,5	6	5,75	8,25
14	5	7	4	7,75	4,5	3,25	2,75	2,75	2,5	5,75	4,5	4,75	8,75	5,5	6	3,5	7,25

n	\sum средняя (2 часть)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	7,5	8,25	8,75	10	9,25	7,25	5,5	9,25	4	5,75	9,5	7,25	9,5	10	8	9,75	10
2	10	7,5	9,75	10	10	10	8,25	10	4	5,25	9,5	9	10	10	10	9,5	10
3	9,5	8,5	9,25	10	10	8,5	7,75	9,5	4,5	5,25	9,25	9	9,75	10	10	8,5	10
4	9	8,75	8,25	10	10	6,75	7	7,25	4,25	3,75	8,75	9	9,5	10	10	6,75	10
5	9,25	8,25	8,75	9,25	9,25	7	8	10	5,25	2	8,75	9	10	10	8,5	9,75	10
6	10	7,75	10	10	10	9,25	8	10	7,25	3,75	10	8,75	9,75	10	10	7,25	10
7	8,5	7,5	9	9,25	9,25	4,75	6,5	8,75	6	5	8,75	9,75	10	10	9,5	7,5	10
8	5,75	7,25	5,5	7,75	7,75	5,25	3,25	5	4	2,25	7,75	9,25	9,5	10	8,5	8	10
9	9,5	8,25	8,25	9,25	9	7,25	7,75	10	4,5	3,75	8	9,5	9,5	10	8,75	8,75	10
10	9,25	8,5	9,5	10	10	10	6	7,25	5,5	6,25	8,75	9,25	9,75	10	9,25	1,75	10

11	7	8,75	8,5	6,25	5	7,5	7	9	6,5	3,75	9,25	5,5	5,5	10	5,75	6,25	10
12	7,5	9	8,5	8,25	7,75	7,5	5,75	3	4,75	4	10	8,5	10	10	10	5	10
13	6,25	8,5	8,25	8,75	6,25	6,25	5	9,5	5,75	2,75	10	8,25	10	10	10	7	10
14	6,25	8,75	8,5	8,75	9	3,75	3,75	6,25	5,75	5,75	9,25	6,5	7,25	10	7,75	3,5	10

Найдем степень субъективной привлекательности работы для человека в данном коллективе путем нахождения разности средних арифметических между 1 и 2 частями ($M_1 - M_2$), где n по горизонтали – номер респондента, а n по вертикали – номер строки.

n	($M_1 - M_2$)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	-7,5	0	-	-1	0,75	-	0,5	-2,5	-2	0	-9,5	0,5	-1	-	0,5	-	-
			1,75			4,25								2,75		1,75	1,75
2	-5,5	0	-3,5	-	-	-	-	-	-1	0	-	-	-1,5	-4	-	-3,5	-
				3,75	5,75	5,75	4,75	7,25			8,25	2,25			1,75		4,75
3	-	-0,5	-	-	-3	-3,5	-3,5	-5,5	-	0	-	-0,5	-	-	0	-	-
	6,75		5,25	2,25					1,25		3,75		0,25	4,25		2,25	1,75
4	-	-0,5	-3,5	-	-3	-2	-1,5	-3	-	0	-	-	-	-	-2	-2	-
	6,75			2,25					1,25		6,75	1,75	0,75	4,25			2,25
5	-	-1	-	-	-	-5,5	-	-7,5	-3	0	-	-	-1	-	0	-	-
	9,25		3,25	3,75	5,25		6,75				8,75	2,25		5,75		3,25	2,75
6	-7,5	-2,5	-7,5	-8	-9	-9	-5	-10	-5,5	0	-10	-	-	-5	-4	-3	-5
												2,75	3,75				
7	-5,5	-2	-5	-	-	0,25	-	-1	-4,5	0	-	-	-3	-	-	-	-2,5
				2,75	2,75			4,75			6,25	1,25		4,25	0,25	3,75	
8	-	-1,5	0,5	-	-	-1	0,75	0,75	-3,5	0	-	-2	-1,5	-4,5	-	-2	-1
	0,75			0,25	0,75						3,25				0,25		
9	-	-3	-	-	-	-3	-	-	-2,5	0	-	-	-	-	-	-	-
	6,25		2,75	2,25	2,25		4,25	6,75			7,25	2,75	1,75	4,75	0,25	3,75	2,75
10	-6	-2,5	-5,5	-3,5	-4,5	-3	-4	-3	0	0	-2	-2,5	-1	-	-	1,25	-
														4,75	2,25		4,25
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-4,5	0	-	1,25	1,25	-	1,75	-	-3
	0,75	2,75	3,25	2,75	1,75	3,75	3,75	5,25			5,75			4,25		1,25	
12	1,75	-	-5	-5	-4,5	-	-2	-	-3,5	0	-4,5	-	-	-4	-	0,25	-4,5
		3,25				3,75		0,25				3,25	2,75		3,75		
13	-	0	-	1	1,25	1	1,5	-	-3,5	0	0	-2,5	-	-4	-3,5	-	-
	0,25		2,75					3,25					2,25			1,25	1,75
14	-	-	-4,5	-1	-4,5	-0,5	-1	-3,5	-	0	-	-	1,5	-4	-	0	-
	1,25	1,75							3,25		4,75	1,75			2,25		2,75

Из таблицы видно, что в данном трудовом коллективе для каждого из его членов низкая привлекательность труда, неудовлетворенность работой почти по всем шкалам, в той или иной степени, это служит важным показателем неблагоприятного социально-психологического климата в коллективе.

Зная значение субъективной привлекательности по каждому человеку, можно найти субъективную привлекательность труда для коллектива в целом.

Потребности	Σ значений субъективной привлекательности труда	Степень субъективной привлекательности труда (Σ/n)
1	-33,5	-2
2	-63,25	-3,7
3	-44,25	-2,6
4	-43,5	-2,6
5	-69	-4,1
6	-97,5	-5,7
7	-49,25	-2,9
8	-20,25	-1,2
9	-56,25	-3,3
10	-47,5	-2,8
11	-38,5	-2,3
12	-48,17	-2,8
13	-20,25	-1,2
14	-35,25	-2,1

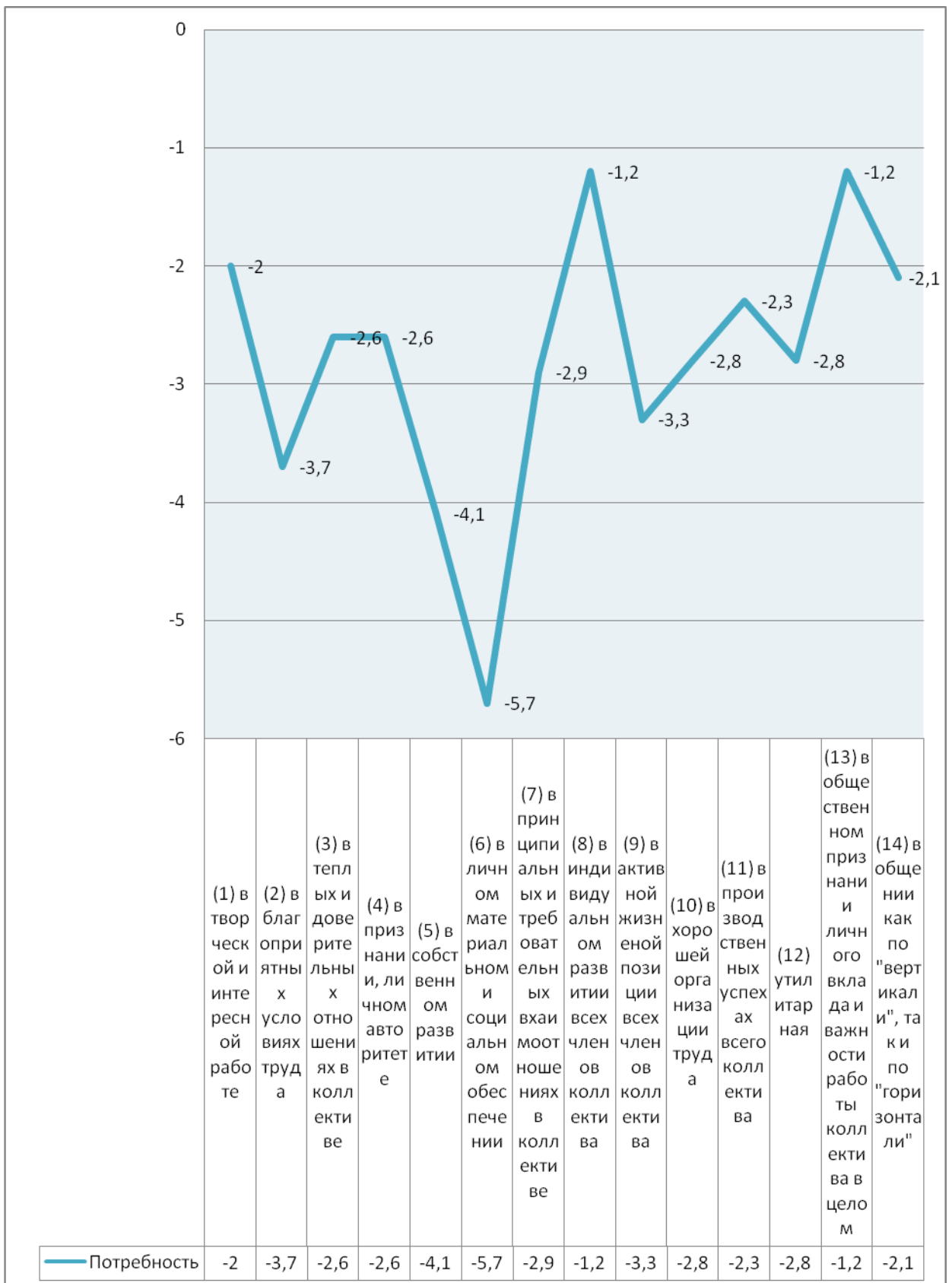


Рисунок 15. Общие результаты субъективной привлекательности труда

Как видно из полученных результатов по всем потребностям получены отрицательные значения (рисунок 15). Можно сказать, что субъективная привлекательность работы в коллективе низкая, о чем свидетельствует общая неудовлетворенность сотрудниками всеми аспектами труда.

Наименее удовлетворены такие потребности, как потребность в личном материальном и социальном обеспечении и потребность в собственном развитии.

Найдем интегральный показатель социально-психологического климата коллектива. Для этого найдем среднее арифметическое по шкалам средних коллектива.

Потребности	Среднее арифметическое по средним шкалам	Интегральный показатель
1	105	6,2
2	89,5	5,3
3	105	6,2
4	95,5	5,6
5	74	4,4
6	54,25	3,2
7	92,75	5,5
8	96,5	5,7
9	85,75	5
10	93,5	5,5
11	83	4,9
12	81,5	4,8
13	112,25	6,6
14	85,5	5

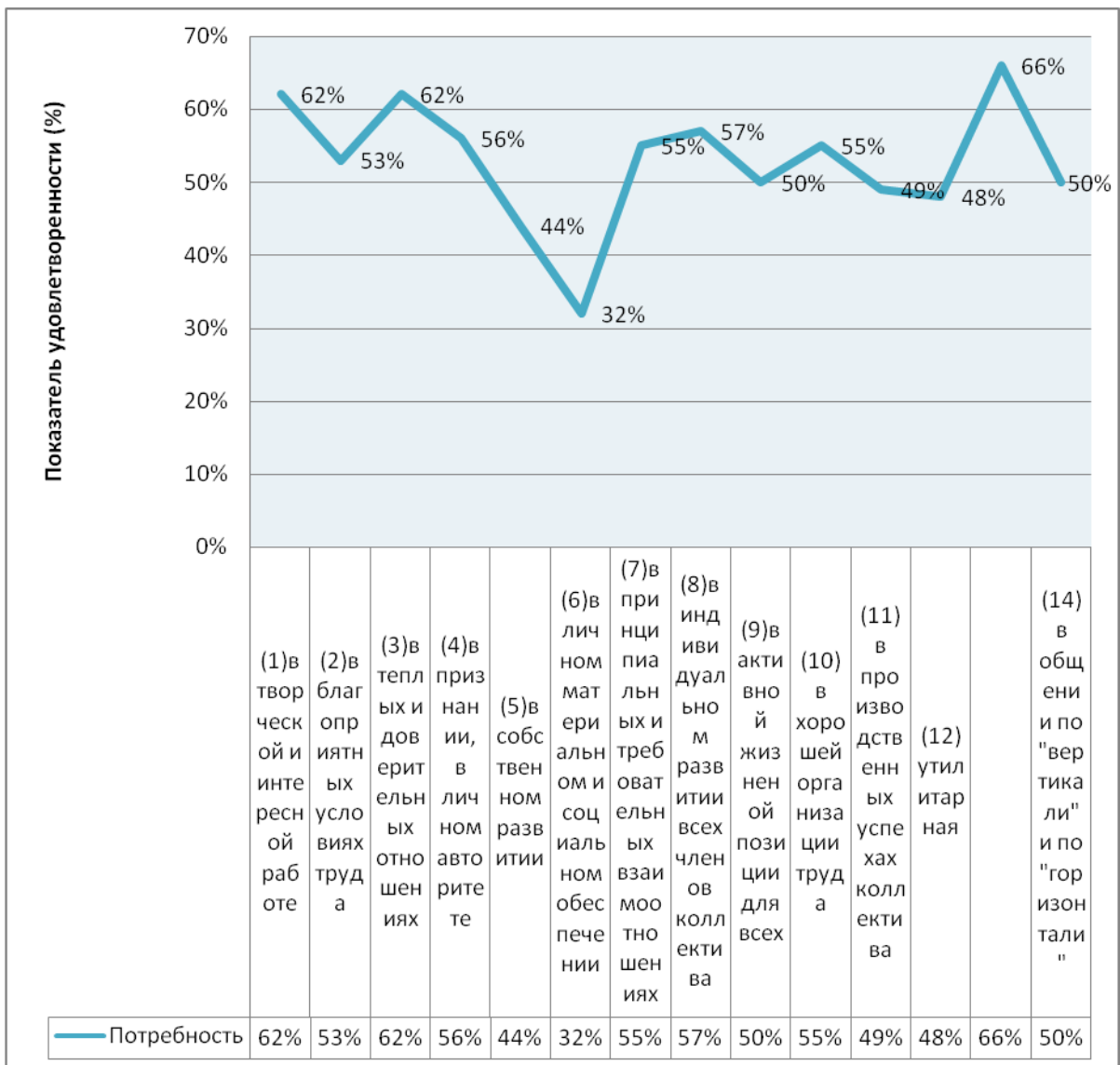


Рисунок 16. Интегральный показатель социально-психологического климата коллектива

Оценки ниже среднего уровня у таких потребностей, как потребность в личном материальном и социальном обеспечении 32%, потребность в собственном развитии 44%, утилитарная потребность 48% и потребность в производственных успехах всего коллектива 49%. У остальных потребностей оценка находится на среднем уровне (Рисунок 16).

Из чего можно сделать вывод о том, что социально-психологический климат коллектива находится на среднем уровне развития. Показатель сплоченности единства мнений – средний. Члены коллектива сталкиваются с проблемой искаженного понимания друг друга в общении, из-за этого снижается работоспособность всего коллектива.

2.3 Анализ результатов исследования социально-психологического климата и ценностно-ориентационного единства трудового коллектива

Проведенная работа по практическому изучению вопроса социально-психологического климата и ценностно-ориентационного единства коллектива позволила сделать некоторые выводы.

Анализируя результаты проведенной диагностики социально-психологического климата коллектива, мы получили такие результаты. Численный состав группы 17 человек, коллектив смешанный, большая часть состоит из женщин (88%). Профессиональный состав различный, операторы ЭВМ, программисты, юрист, кадровики, статист, экономисты, бухгалтера. Данный коллектив можно считать молодым, 59% сотрудников в возрасте до 30 лет. Большинство сотрудников в учреждении имеют высокий уровень образования, 59% коллектива с высшим образованием. Присутствует некоторая текучесть кадров, в основном из-за низкой оплаты труда, в данном учреждении 47% сотрудников не получают даже средней зарплаты по городу, у остальных 53% она приравнивается к средней. Психологический климат коллектива складывается из трех компонентов: эмоционального, когнитивного и поведенческого. Исходя из полученных результатов можно сказать, что по эмоциональному компоненту получено положительное отношение, сотрудникам коллектива нравится сама работа. Но когнитивный и поведенческий компонент дали противоречивые, неопределенные результаты, сотрудники сталкиваются с проблемой искаженного понимания в межличностном общении друг с другом, они дистанцированы друг от друга, изолированы, не ощущают себя единым целым, цельным коллективом, это отражается на их работе, снижается эффективность совместной деятельности.

Анализируя результаты вычисления индекса групповой оценки, т.е. качественно-количественное описание психологического климата, можно сказать, что сотрудники данного коллектива положительно относятся к работе в целом. Нравятся отношения с руководителем, считают, что он имеет

реальное влияние на дела коллектива. К состоянию оборудования, равномерности обеспечения работой, санитарно-гигиеническим условиям, возможности повышения квалификации, разнообразию работы и ее организованности сотрудники относятся противоречиво. Размер зарплаты сотрудники считают в целом неудовлетворительным элементом трудовой ситуации. Производственная установка коллектива неопределенная противоречивая (Рисунок 10-11), отношение к самой работе как таковой положительное, но индекс оценки данного фактора средний, это говорит о некоторой неудовлетворенности сотрудников такими элементами трудовой ситуации как размер зарплаты, равномерность обеспечения работой, санитарно-гигиенические условия.

При рассмотрении официальной и неофициальной структуры группы нами было выявлено, что лидера в группе нет. Нет человека, к которому можно было бы обратиться с проблемами как личного, так и делового плана, ведь глав врач (официальный руководитель) не всегда доступен. Проведя краткую характеристику деловых и личных качеств руководителя нами был сделан вывод о том, что руководителю следует проработать такие качества как забота о людях, справедливость и доброжелательность, сотрудники коллектива не чувствуют поддержки с его стороны, он дистанцируется от подчиненных и не вникает в их дела и проблемы.

Оценивая по проведенному исследованию опосредованную групповую сплоченность можно увидеть, что в данном коллективе сотрудники ориентируются в основном на деловые качества. В данном коллективе преобладают деловые отношения, которые нужны для эффективной совместной деятельности. Групповая сплоченность у этого коллектива средняя, сотрудники в коллективе поддерживают в основном деловые отношения, за счет чего страдают межличностные отношения. Слаженность во мнениях проявляется только в неудовлетворенности трудом в аспекте зарплаты, равномерностью обеспечения работой и санитарно-

гигиеническими условиями. Из-за этого происходят недопонимания, коллектив недостаточно слаженно работает вместе.

По результатам исследования ценностно-ориентационного единства, можно сказать, что в данном трудовом коллективе больше всего ценят такие качества как справедливость, организованность, активность, трудолюбие, исполнительность, дружелюбие и общительность. Сотрудники ориентированы на деловой стиль общения, в ущерб моральным и эмоциональным качествам. В этом коллективе уровень ценностно-ориентационного единства является средним, коллектив расчленен, нет четкой дисциплины, поддерживают деловые отношения друг с другом, но слаженность во мнениях проявляется не достаточно хорошо, плохо знают друг друга, нет активного межличностного общения из-за этого происходят недопонимания. Социально неактивны, конфликтны, в таких коллективах присутствует текучесть кадров.

Изучив привлекательность работы как одного из показателей социально-психологического климата трудового коллектива, нами были получены такие результаты, каждый член коллектива показал низкие результаты привлекательности труда, общая неудовлетворенность сотрудниками всеми аспектами труда. Можно сказать, что субъективная привлекательность работы в коллективе средняя. Наименее удовлетворены такие потребности как потребность в личном материальном и социальном обеспечении 32%, потребность в собственном развитии 44%, утилитарная потребность 48% и потребность в производственных успехах всего коллектива 49%. У остальных потребностей оценка находится на среднем уровне (Рисунок 16).

По итогам нахождения интегрального показателя социально-психологического климата коллектива мы получили такие сведения о том, что социально-психологический климат трудового коллектива находится на среднем уровне развития, показатель сплоченности единства мнений – средний. Сотрудники сталкиваются с проблемой искаженного понимания в общении, из-за этого снижается работоспособность всего коллектива.

Таким образом, заявленная гипотеза нашего исследования, заключающаяся в предположении, что ценностно-ориентационное единство вспомогательного персонала медицинского учреждения и его социально-психологический климат определяются такими показателями как групповая сплоченность, единство во мнениях и оценках и привлекательность работы для коллектива подтвердилась: групповая сплоченность, единство мнений и оценок и привлекательность работы получили средние значения. Все эти показатели включены в понятие ценностно-ориентационного единства и социально-психологического климата, которые так же являются средними.

Выводы по второй главе

Проведенные на начальном этапе диагностические процедуры позволили сделать вывод о социально-психологическом климате коллектива. По эмоциональному компоненту получаем положительную реакцию на происходящие события на рабочем месте, но когнитивный и поведенческий компонент дали противоречивые, неопределенные результаты, сотрудники сталкиваются с проблемой искаженного понимания в общении между собой, они дистанцированы, изолированы друг от друга, нет ощущения единства, цельности коллектива. Все это в свою очередь отражается на их работе, снижается эффективность совместной деятельности. Из всего этого можно сделать вывод, что социально-психологический климат данного трудового коллектива можно считать противоречивым, неопределенным.

Проанализировав результаты качественно-количественного описания психологического климата, получены следующие результаты. К работе в целом коллектив относится положительно, нравятся отношения с руководителем, сотрудники считают, что он имеет реальное влияние на их дела. У сотрудников сложилось противоречивое отношение к таким элементам труда: к состоянию оборудования, равномерности обеспечения работой, санитарно-гигиеническим условиям, возможности повышения

квалификации, разнообразию работы и ее организованности. Размер зарплаты сотрудники считают неудовлетворительным элементом трудовой ситуации. Производственную установку коллектива можно охарактеризовать как неопределенную, противоречивую, отношение к самой работе положительное, но индекс оценки данного фактора средний, о чем свидетельствует неудовлетворенность сотрудниками такими элементами труда, как размер зарплаты, равномерность обеспечения работой, санитарно-гигиенические условия. Рассматривая официальную и неофициальную структуры группы можно сказать, что лидера не выявлено. Официальному руководителю следует больше уделять внимание заботе о людях, быть более доброжелательно настроенным и справедливо относиться ко всем.

Групповая сплоченность у данного трудового коллектива средняя, сотрудники поддерживают в основном деловые отношения, за счет чего страдают межличностные, в итоге происходят недопонимания, проявляется рассогласованность в действиях. Уровень ценностно-ориентационного единства у коллектива средний. Коллектив можно считать расчлененным, у них нет четкой дисциплины, поддерживая деловые отношения, забывают о межличностных, недостаточно проявляется слаженность мнений, социально неактивны, конфликтны, в таких коллективах часто присутствует текучесть кадров.

Субъективная привлекательность работы в данном трудовом коллективе низкая. Менее всего удовлетворены такие потребности, как потребность в личном материальном и социальном обеспечении, в собственном развитии, утилитарная и потребность в производственных успехах всего коллектива. Интегральный показатель социально-психологического климата трудового коллектива показал, что социально-психологический климат коллектива находится на среднем уровне развития, показатель сплоченности единства мнений тоже средний, единственное, в чем сходятся мнения у сотрудников это низкая зарплата, нет возможности для профессионального и личного роста, нет возможности практического применения своих знаний.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Теоретическим анализом проблемы социально-психологического климата занимались многие советские исследователи Н.С. Мансуров, В.М. Шепель, Е.С. Кузьмин, Р.Х. Шакуров, Б.Д. Парыгин и многие другие. Социально-психологический климат следует рассматривать как качественную сторону межличностных отношений, которая выражается как совокупность психологических условий, сопутствующих или препятствующих эффективной совместной деятельности и полному формированию личности в коллективе. Главными показателями социально-психологического климата трудового коллектива, является сплоченность, ответственность, контактность, открытость, совместимость и сработанность. Иными словами, климат в коллективе зависит от уровня развития группы, ее сплоченности. Продуктивная совместная деятельность всех сотрудников в учреждении положительно влияет на состояние социально-психологического климата коллектива.

Условия, при которых взаимодействуют сотрудники, играют важную роль, они влияют на успешность совместной работы и на общую удовлетворенность трудом. Чем лучше условия труда, тем успешнее совместная деятельность. Состояние удовлетворенности, неудовлетворенности трудом влияет на климат коллектива. Здоровый климат повышает работоспособность и стимулирует творческую активность сотрудников, делая работу более привлекательной. В таких коллективах мало стрессов и конфликтов, нет склонности к аффектам, вся деятельность имеет конструктивную направленность. В коллективе с нездоровым климатом большая часть времени тратится на урегулирование конфликтов, поиск целей и проявление недовольства. Плодотворность совместной деятельности во многом зависит от комфорта, сплоченности и эффективной реализации возможностей, как группы, так и отдельных сотрудников. Климат коллектива формируется под действием ряда факторов: удовлетворенность трудовой деятельностью, ее характер, организация, психологическая совместимость,

сработанность и стиль руководства учреждением. Все эти факторы влияют на удовлетворенность трудом.

Результативность учреждения во многом зависит от сплоченности трудового коллектива, которая выражается в слаженности рабочих моментов, в несении обязательств и ответственности за весь коллектив, во взаимовыручке. Сплоченность говорит об уровне развития коллектива, процесс сплочения подразумевает выработку и поддержание общего круга интересов, ценностей и действий. Ценностно-ориентационное единство является одним из важных показателей сплоченности коллектива, который отмечает степень совпадений в позициях и в оценочном суждении по отношению к наиболее важным задачам и целям. Показателем единства является частота совпадений мнений всего коллектива, в важных вопросах. Высокая степень единства говорит о том, что развита совместная деятельность и внутригрупповое общение в трудовом коллективе.

Путем эмпирического исследования было доказано, что ценностно-ориентационное единство и социально-психологический климат вспомогательного персонала трудового коллектива медицинского учреждения определяется показателями групповой сплоченности, единства мнений и оценок и привлекательностью работы. Трудовой коллектив, показывающий средний уровень развития социально-психологического климата и ценностно-ориентационного единства, так же имеет среднюю сплоченность во мнениях об оценках и средний уровень привлекательности работы для трудового коллектива.

Цель исследования, определение социально-психологического климата, ценностно-ориентационного единства и привлекательности работы для трудового коллектива достигнута. Задачи решены: теоретически обоснована проблема и факторы, влияющие на ценностно-ориентационное единство и социально-психологический климат трудового коллектива; проведено практическое изучение социально-психологического климата, ценностно-ориентационного единства и привлекательности работы для трудового

коллектива; проанализированы полученные данные и сделаны соответствующие выводы.

Гипотеза о том, что ценностно-ориентационное единство вспомогательного персонала медицинского учреждения и его социально-психологический климат определяются такими показателями как групповая сплоченность, единство во мнениях и оценках и привлекательность работы для коллектива, подтвердилась. Таким образом, данные полученные в ходе исследования, доказали актуальность исследования.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст]: Учебное пособие / Г. М. Андреева. – М.: Московский Университет, 1980. – 230 с.
2. Аникеева, Н. П. Психологический климат в коллективе [Текст]: Учебное пособие / Н. П. Аникеева. – М.: Просвещение, 1989. – 220 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст]: Учебное пособие / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2005. – 207 с.
4. Афанасьева, Т. А. Социально-психологический климат [Текст]: Учебное пособие / Т. А. Афанасьева. – М.: ИСИ МГУДТ, 2003. – 365 с.
5. Бойко, В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность [Текст]: Учебное пособие / В. В. Бойко, А. Г. Ковалев, В. Н. Панферов. – М.: Мысль, 1983 – 196 с.
6. Буртовая, Е. В. Конфликтология [Текст]: Учебное пособие / Е. В. Буртовая. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 327 с.
7. Галкина, Т. П. Социология управления: от группы к команде [Текст]: Учебное пособие / Т. П. Галкина. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.
8. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст]: Учебное пособие / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
9. Дружинина, В. Н. Психология [Текст] / В. Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2005. – 651 с.
10. Ефремов, О. Ю. Управление персоналом [Текст]: Учебное пособие / О. Ю. Ефремов. – М.: Университетский учебник, 2008. – 350 с.
11. Карелин, А. А. Диагностический опросник социально-психологического климата группы [Текст] / А. А. Карелин // Большая энциклопедия психологических тестов. – М., 2007. - С. 255-259.
12. Карелин, А. А. Методика изучения привлекательности работы как одного из показателей социально-психологического климата [Текст] / А. А. Карелин // Энциклопедия психологических тестов. – М., 2007. - С. 259-262.

13. Карпенко, Л. А. Ценностно-ориентационное единство [Текст] / Л. А. Карпенко; под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского // Краткий психологический словарь. – М.: Политиздат, 1985. – С. 359.
14. Карташова, Л. В. Организационное поведение [Текст]: Учебное пособие / Л. В. Карташова. – М.: Инфра-М, 2005. – 651 с.
15. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации [Текст]: Учебное пособие / А. Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2005. – 637 с.
16. Кошурников, С. И. Социология и психология труда [Текст]: Учебное пособие / С. И. Кошурников. – М.: Зерцало, 2007. – 364 с.
17. Ковалев, А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства [Текст]: Учебное пособие / А. Г. Ковалев. – М.: Политиздат, 1975. – 271 с.
18. Кричевский, Р. Л. Социальная психология малой группы [Текст]: Учебное пособие для вузов / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 318 с.
19. Кричевский, Р. Л. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты [Текст]: Учебное пособие / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1991. – 152 с.
20. Кузьмин, Е. С. Основы социальной психологии [Текст]: Учебное пособие / Е. С. Кузьмин. – Л.: ЛГУ, 1964. – 172 с.
21. Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст]: Учебное пособие / А. Г. Маклаков. – СПб.: Питер, 2001. – 592 с.
22. Менеджмент организации [Текст] / З. П. Куприянцева, Н. А. Саломатин, Р. З. Акбердин [и др.]. – М.: ИНФА. – М., 1995. – 432 с.
23. Носкова, О. Г. Психология труда [Текст]: Учебное пособие / О. Г. Носкова. – М.: Академия, 2006. – 384 с.
24. Орлова, М. Ю. Определение опосредованной групповой сплоченности и ценностно-ориентационного единства группы [Текст] / М. Ю. Орлова, А. В. Орлова // Методическое пособие. – В., 2006. – С. 24-26.

25. Парыгин, Б. Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения [Текст]: Учебное пособие / Б. Д. Парыгин. – Л.: Наука, 1981. – 192 с.
26. Петровский, А. В. Общая психология. Коллектив [Текст]: Учебное пособие / А. В. Петровский. - М.: Политиздат, 1986. – 182 с.
27. Платонов, К. К. Развитие системы понятий теории психологического климата в советской психологии [Текст]: Социально-психологический климат коллектива / Н. П. Платонов, В. Г. Казаков; под. ред. Е. В. Шороховой, О. И. Зотовой. – М.: Политиздат, 1979. – 179 с.
28. Почебуг, Л. Г. Организационная социальная психология [Текст]: Учебное пособие / Л. Г. Почебуг, В. А. Чикер. – СПб.: Речь, 2002. – 298 с.
29. Самыгин, С. И. Психология управления [Текст]: Учебное пособие / С. И. Самыгин. – Р-н-Д.: Феникс, 2007. – 298 с.
30. Спивак, В. А. Управление персоналом и организационное поведение [Текст]: Учебное пособие / В. А. Спивак. – СПб.: Питер, 2008. – 224 с.