

Методика оценки социально-психологического климата в коллективе библиотеки

Автор: В. В. Иночкин

УДК 023

Раскрыта дефиниция понятия *социально-психологический климат*. Рассмотрены социально-психологические факторы руководства коллективом библиотеки, методики оценки характеристик и качеств социально-психологического климата.

В проблематике теории и практики менеджмента заметное место занимают вопросы социальной психологии управления, объект которой - трудовые коллективы, а предмет - социально-психологическая сторона многообразия управленческих отношений. В то же время до сих пор практически неразработанными, несмотря на их актуальность и значимость, остаются вопросы психологических основ управления библиотечными коллективами.

Широкое понятие *коллектив* относится и к любому официально организованному объединению людей, занятых каким-либо общественно полезным видом деятельности.

Помимо формальной структуры коллектива, определяемой технологическим разделением труда, официальными правами и обязанностями каждого члена, существует спонтанно сложившаяся совокупность реальных отношений. Обычно в их основе лежат психологические факторы - потребность в общении, сходство интересов, симпатии и антипатии, склонность к доминированию и др. Следовательно, судить о степени эффективности руководства коллективом можно только при обязательном учете как результатов деятельности, так и показателей психологической удовлетворенности трудом, межличностными отношениями.

В качестве интегральных психологических показателей коллективной деятельности чаще всего используют характеристики социально-психологического климата. В этом значении используют также понятия *психологический климат*, *морально-психологический климат*, *эмоциональный климат*, *моральный климат*, *организационный климат*. В большинстве случаев эти понятия употребляются примерно в идентичном смысле, что, однако, не исключает значительной вариативности в конкретных определениях.

В отечественной литературе насчитывается несколько десятков определений социально-психологического климата и различных исследовательских подходов. Значительно меньше конкретных разработок, направленных на совершенствование климата в коллективе.

В самом общем значении социально-психологический климат можно определить как состояние коллективной психики, обусловленное особенностями жизнедеятельности библиотеки. Это состояние представляет собой своеобразный сплав эмоционального и интеллектуального - установок, отношений, настроений, чувств, мнений сотрудников. Все это - отдельные элементы социально-психологического климата. Отметим также, что состояния коллективной психики характеризуются различной степенью осознанности.

Социально-психологический климат формируется за счет множества разнообразных воздействий, разделяемых на факторы макросреды и микросреды.

Макросреда - широкое социальное пространство, окружение, в котором осуществляет свою жизнедеятельность та или иная библиотека. Сюда входят, прежде всего, кардинальные особенности общественно-экономического устройства страны. Действительно, сколько перемен в социальном и психологическом взаимодействии библиотекарей вызвал переход к рыночной экономике! С одной стороны, открывшиеся возможности дополнительных доходов, связанные с развитием коммерческой деятельности, рожают инициативу, уверенность, хорошее настроение в коллективе. В то же время, в новых условиях из социально-психологического климата, в известной мере, вымываются такие понятия, как *духовность*, *порядочность*, *взаимовыручка*, что, конечно, не способствует его оптимизации.

К факторам макросреды относится также уровень развития материального и духовного производства, культуры общества в целом. Наконец, макросреда характеризуется и определенным общественным сознанием, отражающим общественное бытие во всей его противоречивости.

Все мы - и любая библиотека, и любой библиотекарь - являемся представителями своей эпохи, определенного исторического периода общественного развития.

Министерства, ведомства, административные органы, в систему которых входит та или иная библиотека, осуществляют по отношению к ней определенные управленческие воздействия, что также является фактором влияния макросреды на социально-психологический климат. В этой связи необходимо указать и на такой фактор влияния, как многообразные партнерские связи библиотеки с различными образовательными, социальными,

культурными учреждениями и другими библиотеками, что создает ощущение значимости своей деятельности.

В качестве существенного фактора, воздействующего на климат библиотеки, следует выделить уровень взаимосвязей не только с читателями, хотя и это немаловажно, но и со всем населением региона, где находится библиотека.

Микросреда библиотеки - это поле повседневной деятельности сотрудников, те конкретные материально-технические и духовные условия, в которых они работают. Именно на этом уровне те или иные воздействия макросреды обретают для каждой личности свою определенность, связь с реалиями жизненной практики.

Какие же обстоятельства, условия повседневной жизнедеятельности формируют то или иное мироощущение и умонастроение коллектива, его социально-психологический климат?

Можно выделить целый ряд воздействий. Прежде всего, это организация и условия труда, включающие характер выполняемых операций, состояние оборудования. Большое значение имеют также особенности организации труда - ритмичность, взаимозаменяемость, сменность. Отметим роль санитарно-гигиенических условий труда, таких, как температура, влажность, освещенность, запыленность, шум и т.д.

Известно, что рациональная организация труда с учетом возможностей человеческого организма, обеспечение нормальных условий работы и отдыха людей позитивно воздействуют на психические состояния каждого работника и коллектива в целом. И наоборот, те или иные организационные неурядицы, недостаточность свежего воздуха, чрезмерный шум в помещении, ненормальная температура негативно сказываются на климате группы. Поэтому первейшее направление совершенствования социально-психологического климата - оптимизация указанных выше факторов.

Другая группа воздействий - это собственно социально-психологические факторы. Начнем с такого фактора, как характер официальных организационных связей между членами коллектива. Они закреплены в формальной структуре. Возможные различия между типами такой структуры можно показать на основе выделенных Л. И. Уманским следующих моделей совместной деятельности [1]:

совместно-индивидуальная деятельность, когда каждый член группы делает свою часть общего задания независимо от других (обслуживание читателя на кафедре выдачи);

совместно-последовательная деятельность, когда общая задача выполняется последовательно каждым членом группы (обработка литературы);

совместно-взаимодействующая деятельность, когда задача выполняется при непосредственном и одновременном взаимодействии каждого члена группы со всеми другими членами (разработка программы, мероприятия).

Экспериментальные исследования показывают прямую зависимость между этими моделями и удовлетворенностью трудом. Так, сплоченность группы (единство ценностных ориентации, единство целей и мотивов деятельности) достигается быстрее при третьей модели, чем при второй и тем более при первой.

Наряду с системой официального взаимодействия на социально-психологический климат библиотеки огромное влияние оказывает ее неофициальная структура. Безусловно, дружеские контакты во время работы и по окончании ее, сотрудничество и взаимопомощь формируют иной климат, нежели недоброжелательные отношения, проявляющиеся в тех или иных конфликтах.

Рассмотрим результаты анкетирования, проведенного в Свердловской областной универсальной научной библиотеке им. В. Г. Белинского (2006 г.). Сотрудникам было предложено оценить степень удовлетворенности своим трудом (от 0 до 4 баллов). Оказалось, что максимальную удовлетворенность трудом дают развитые контакты с непосредственным руководителем (среднее значение 3,6 балла), взаимодействие с членами коллектива (3,47).

Наибольшая неудовлетворенность трудом обусловлена непрестижностью библиотечной работы в обществе (2,1), несправедливостью в оплате труда (1,9), её низким уровнем (1,3).

Характерна взаимосвязь различных экономических, организационных и психологических факторов в восприятии удовлетворенности трудом. Отсутствие соответствующих организационно-экономических условий отодвигает на второй план социально-психологические факторы.

Согласно опросу, самый значимый фактор роста эффективности труда - повышение заработной платы. И на этом фоне логичными становятся вроде бы нелогичные утверждения о том, что к малозначимым факторам библиотекари относят то, что должно было бы повлиять на удовлетворенность работой:

изменение содержания труда на более творческое, разнообразное - 24%;

улучшение социально-психологического климата - 21%;

регулярное повышение квалификации - 17%;

изменение системы оплаты труда - 17%;

участие в принятии управленческих решений - 8%;

стр. 65

повышение самостоятельности и инициативности - 8%.

Для руководителей здесь - поле широких аналитических изысканий. Представляется, что традиционная ссылка "на маленькую зарплату", как первопричину всех библиотечных проблем, не совсем корректна и служит подчас не очень удачным оправданием отсутствия значительных управленческих усилий, направленных на формирование благоприятного социального климата. Или, может быть, заработная плата действительно столь низкая, что не дает возможности задействовать другие факторы?

Данные других исследований также характеризуют значимость неформальных взаимоотношений. Например, из 265 опрошенных, имеющих друзей в коллективе, 63% отметили, что у них обычно бывает хорошее настроение на работе; из 99 заявивших, что у них здесь нет друзей, о своем хорошем настроении на работе сказали лишь 45%. Следует также отметить, что 78% респондентов, имеющих в данной группе друзей, выразили удовлетворенность работой. В то же время среди тех, у кого нет друзей в коллективе, были удовлетворены работой только 68%.

На социально-психологический климат воздействует характер руководства, проявляющийся в том или ином стиле взаимоотношений между непосредственным руководителем и членами коллектива. Из 185 сотрудников, считающих, что руководитель понимает их заботы, 72% отметили, что обычно у них хорошее настроение на работе. Из 73 человек, полагающих, что руководитель не понимает их забот, хорошее настроение на работе лишь у 44%.

Результаты исследования подтвердили также зависимость удовлетворенности работой от стиля руководства. В первой из названных групп работников о своей удовлетворенности заявили 88%, во второй - только 55% [2. С. 116].

Следующий фактор, воздействующий на климат группы, обусловлен индивидуальными психологическими особенностями ее членов. Отношение человека к различным явлениям "рабочей жизни", выражаемое в его личных мнениях и настроениях, в поведении, представляет собой его индивидуальный "вклад" в формирование климата в коллективе. Конечно, психика группы - это не сумма индивидуально-

психологических особенностей каждого из ее членов. Это новое качественное образование. Следовательно, для формирования того или иного социально-психологического климата группы имеют значение не столько индивидуальные свойства её членов, сколько эффект их сочетания - уровень психологической совместимости.

стр. 66

Существуют два основных вида психологической совместимости: психофизиологическая и социально-психологическая. В первом случае подразумевается определенное сходство психофизиологических характеристик людей и на этой основе согласованность их поведенческих и эмоциональных реакций. Во втором случае речь идет об эффекте оптимального сочетания типов поведения людей в группе, а также общности их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентации.

Оптимизация социально-психологического климата предполагает необходимость диагностики уровня его развития, оценку его специфики. К настоящему времени в различных научных центрах разработан ряд методик исследования социально-психологического климата. Для его оценки обычно используют различные варианты анкеты Ф. Фидлера. Ниже предлагается вариант опросника, предложенный В. Андреевым [3].

Тест включает в себя десять качеств, имеющих ярко выраженное полярное значение. При движении слева направо по шкале постепенно убывает негативное качество и возрастает позитивное. При оценке соответствующих качеств на шкале нужно отметить (например, обвести кружком) ту цифру, которая характеризует социально-психологический климат в коллективе, применительно к каждой паре названных качеств.

Оценка социально-психологического климата. (Тест)

1. Агрессивность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Доброжелательность
2. Лживость	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Честность
3. Отчужденность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Сотрудничество
4. Враждебность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Дружелюбие
5. Приспособленчество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Принципиальность
6. Равнодушие	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Увлеченность
7. Апатия	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Целеустремленность
8. Социальная	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Социальная

незащищенность												защищенность
9. Безответственность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Ответственность
10. Отсутствие условий профессионального роста	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Наличие условий профессионального роста

Для оценки социально-психологического климата желательно опросить всех членов коллектива или хотя бы большинство. После этого суммируются баллы опрошенных и выводится средний.

стр. 67

Шкала оценок социально-психологического климата

Среднеарифметический балл	Уровень социально-психологического климата
10 - 20 баллов	очень низкий
21 - 30 баллов	низкий
31 - 40 баллов	ниже среднего
41 - 50 баллов	чуть ниже среднего
51 - 60 баллов	средний
61 - 70 баллов	чуть выше среднего
71 - 80 баллов	выше среднего
81 - 90 баллов	высокий
91 - 100 баллов	очень высокий

Предлагаемый опросник позволяет дифференцированно подойти к тому, на каком уровне (по десятибалльной шкале) проявляется в данном коллективе то или иное качество. Например, по шкале "агрессивность - доброжелательность" получен средний балл 8. Это говорит о том, что в коллективе доминируют доброжелательные отношения.

Данная методика применялась при оценке социально-психологического климата библиотек Западно-Казахстанской области (Республика Казахстан). В анкетировании участвовали сотрудники Областной универсальной научной библиотеки им. Ж. Молдагалиева, Научной библиотеки Государственного университета им. М. Утемисова, Областной библиотеки для детей и юношества им. Х. Есенжанова, Центральной городской библиотеки им. М. Горького - Уральской ЦБС, Областной научно-технической библиотеки - Западно-Казахстанского филиала РНТБ; всего 124 человека.

Среднеарифметический балл составил 75, что соответствует оценке уровня социально-психологического климата - "выше среднего". Кроме того, опрос позволил сделать вывод, что на достаточно высоком уровне находятся важнейшие качества, характеризующие социально-психологический климат исследуемых библиотек. Никого не удивило, что основными качествами в этом блоке оказались доброжелательность (7), сотрудничество (8), ответственность (8), честность (7), целеустремленность (7), дружелюбие (8), принципиальность (7), увлеченность (7).

Недостаточно выраженными оказались такие аспекты социально-психологического климата, как социальная защищенность (6) и наличие условий профессионального роста (6).

стр. 68

Полученная диагностическая информация обеспечивает целенаправленность соответствующих управленческих действий.

Здоровый и благоприятный социально-психологический климат в коллективе, обеспечение гармоничного и эффективного развития коллектива - показатели его зрелости, результат большой кропотливой работы руководителя библиотеки.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. **Уманский Л. И.** Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов // Методология и методы социальной психологии. - Москва, 1977. - С. 54 - 71.

2. **Свенцицкий А. Л.** Психология управления организациями: учеб. пособие / А. Л. Свенцицкий. - С.-Петербург: Изд-во С.-Петербург, ун-та, 1999.

3. **Андреев В.** Саморазвитие менеджера / В. Андреев. - Москва: Народное образование, 1995. - 160 с.

стр. 69