



Features of correction of the socio-psychological climate of employees of the office of cleaning companies

E. A. Vinarchik¹, L. E. Boiko¹

¹Vladimir State University named after Alexander and Nikolai Stoletovs

DOI: 10.18255/1996-5648-2022-1-154-163

Research article
Full text in Russian

The article presents the results of research and correction of the socio-psychological climate of employees of the administrations of cleaning companies. The factors that create negative trends in the of the socio-psychological climate have been studied. A correction program was developed and carried out, and significant changes were identified.

Keywords: psychological climate; team; cohesion; interaction

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Vinarchik Elena A. | E-mail: elena-vinarchik@rambler.ru
Cand. Sc (Psychology), Associate Professor

Boyko, Lyudmila E. | E-mail: liudmila051075@mail.ru
Postgraduate



Особенности коррекции социально-психологического климата сотрудников офиса клининговых компаний

Е. А. Винарчик¹, Л. Е. Бойко¹

¹Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, ул. Горького, д. 87, Владимир, 600000, Российская Федерация

DOI: 10.18255/1996-5648-2022-1-154-163
УДК 159.9

Научная статья
Полный текст на русском языке

В статье представлены результаты исследования и коррекции социально-психологического климата сотрудников администраций клининговых компаний. Изучены факторы, создающие отрицательные тенденции социально-психологического климата. Разработана и проведена программа коррекции, выявлены достоверные сдвиги в сторону оптимизации социально-психологического климата.

Ключевые слова: психологический климат; коллектив; сплоченность; взаимодействие

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Винарчик, Елена Анатольевна | E-mail: elena-vinarchik@rambler.ru
Кандидат психологических наук, доцент

Бойко, Людмила Евгеньевна | E-mail: liudmila051075@mail.ru
Аспирант

Постановка проблемы исследования

Проблема оптимизации социально-психологического климата как показателя эффективности взаимодействия работников при осуществлении профессиональной деятельности занимает руководителей различного уровня на протяжении длительного времени [1]. В XXI веке вопрос управления социально-психологическим климатом производственных коллективов наиболее остро встал как перед исследователями, так и перед практическими специалистами в силу необходимости использования всех имеющихся ресурсов (и человеческого ресурса в первую очередь) для повышения производительности предприятий в условиях отсутствия эко-

© Винарчик Е. А., Бойко Л. Е., 2022

Статья открытого доступа под лицензией CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

номической стабильности как в стране, так и в мире, в условиях постоянно происходящих экономических кризисов и необходимости выживания предприятий в сложных условиях [2]. Социально-психологический климат в значительной степени влияет на психологическую составляющую включенности сотрудника в сферу профессиональной деятельности, его мотивированность к выполнению профессиональных обязанностей, на его включенность в жизнедеятельность предприятия, стремление к самосовершенствованию и профессиональному росту, а также может способствовать или препятствовать эмоциональному выгоранию специалистов.

Методики и организация исследования

Психологическая диагностика проводилась с использованием следующих методик: методика определения индекса групповой сплоченности К. Сишора; «Карта-схема определения психологического климата в коллективе» (Л. И. Уманский, Л. И. Акатов, Е. И. Дымов, А. Н. Лутошкин, А. С. Чернышев и др.); методика диагностики межличностных отношений (Т. Лири); методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению (К. Томас); методы статистической обработки данных: анализ достоверности различий связанных выборок с использованием Т-критерия Вилкоксона [3].

Эмпирическое исследование коррекции социально-психологического климата осуществлялось на базе административных офисов клининговых компаний города Владимира, которые занимают важное место в обеспечении эффективной работы организации и в задачи которых входит координация работы, прием заявок, заключение договоров и т. д. В исследовании принимали участие сотрудники административных офисов, работающие на различных должностях.

Результаты и их обсуждение

Нами были получены следующие результаты первичного эмпирического исследования социально-психологического климата в трудовом коллективе. Для изучения уровня групповой сплоченности сотрудников офиса в ходе исследования использовалась методика определения индекса групповой сплоченности – ИГС (автор К. Сишор).

Согласно данным, полученным в процессе исследования групповой сплоченности, высокий уровень ИГС выявлен у 5 % испытуемых. Уровень ИГС выше среднего – у 25 % испытуемых. Средний уровень ИГС выявлен у наибольшего количества испытуемых – у 65 %. У 5 % респондентов показатель ИГС ниже среднего. У испытуемых исследуемой группы низкий уровень ИГС обнаружен не был.

Похожая тенденция была обнаружена и в исследовании субъективной оценки социально-психологического климата и особенностей сложившихся в группе сотрудников офиса межличностных отношений при по-

мощи карты-схемы определения социально-психологического климата (СПК) в коллективе (авторы А. Н. Лутошкин, Л. И. Уманский, Л. И. Акатов, Е. И. Дымов, А. С. Чернышев и др.) Участники оценивают СПК своей группы как средне благоприятный (средний коэффициент субъективных оценок составил 4,06 балла, интервал нормы от 3,9 до 4,6 балла). Наибольшее количество испытуемых (60 %) считают социально-психологический климат группы средне благоприятным. Неустойчиво благоприятным СПК считают 20 % респондентов. Такое же количество испытуемых (20 %) определяют СПК своей группы как неблагоприятный.

Для того чтобы выяснить, какие основные проблемные зоны выделяют респонденты в качестве причин недостаточно благополучного психологического климата своей группы, был проведен анализ отдельных пунктов карты-схемы А. Н. Лутошкина и др. Большинство респондентов признают, что они испытывают чувство гордости за коллектив, когда руководство отмечает его успехи (показатель по соответствующему пункту 5,1 балла). Респонденты исследуемой группы также отмечают поддержку и доброжелательность членов коллектива по отношению к вновь прибывшим сотрудникам (средний показатель соответствующего пункта 5 баллов). Еще одним положительным моментом, по мнению респондентов, является тот факт, что участникам группы нравится бывать вместе, участвовать в совместных делах, проводить свободное время с коллегами. Наличие достаточно высоких баллов (максимум 7) говорит о том, что у респондентов есть точки соприкосновения и что при определенных целенаправленных действиях социально-психологический климат исследуемой группы может быть улучшен.

Однако, по субъективной оценке респондентов, существуют и негативно влияющие на состояние исследуемой группы факторы. Так, респонденты считают, что в сложных ситуациях коллективу трудно собраться, его члены испытывают растерянность и фрустрацию, на этой почве часто возникают споры и взаимные обвинения, которые могут перерасти в конфликт (средний балл по пункту 2,95). Еще одним проблемным моментом большинство испытуемых считают отсутствие уважения к мнению другого, отмечая, что в коллективе каждый придает особую значимость собственному мнению, игнорируя или обесценивая мнения коллег (3,05 балла по соответствующему пункту).

Для изучения специфики взаимоотношений в малой группе и преобладающего в группе типа отношений к людям использовалась методика диагностики межличностных отношений (Т. Лири). Наиболее часто встречающимся в исследуемой группе типом отношения к людям является авторитарный тип – этот тип отношения является преобладающим у 30 % группы, при этом высокий уровень авторитарности зарегистриро-

ван у 10 % испытуемых, средний уровень – у 30 % испытуемых, низкий уровень – у 60 % испытуемых.

Следующим по распространенности является подозрительный тип отношения к людям (27,5 %), при этом высокий уровень выраженности этого типа отношения к людям в ходе первичного исследования не зарегистрирован, средний уровень выявлен у 35 % испытуемых, низкий – у 65 % испытуемых.

Еще одним достаточно распространенным среди респондентов исследуемой группы является агрессивный тип отношения к людям. Он является преобладающим для 22,5 % испытуемых (высокий уровень 0 % испытуемых, средний уровень – 45 %, низкий уровень – 55 %). Преобладание альтруистического типа отношения к людям выявлено у 10 % испытуемых, при этом средний уровень – у 15 % испытуемых, низкий уровень – у 85%. Подчиняемый тип отношения к людям является преобладающим для 7,5 % испытуемых, средний уровень – 10 % испытуемых, низкий уровень – 90 % респондентов. Преобладание зависимого типа выявлено у 2,5 % участников исследования, при этом средний уровень – у 10% испытуемых, низкий уровень – у 90 % опрошенных. Испытуемых с преобладающим эгоистическим (низкий уровень 100 % испытуемых) и дружелюбным типом отношения к людям (средний уровень – у 5 % испытуемых, низкий уровень – у 95 %) в исследуемой группе выявлено не было.

Для исследования типа поведения членов группы в конфликтных ситуациях была использована методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

Результаты исследования типа поведения в конфликте выявили стратегию конкуренции как доминирующего типа поведения в конфликте у 35 % испытуемых исследуемой группы (ярко выраженный признак – у 55 % испытуемых, оптимальный – у 30 %, слабовыраженный – 15 %).

Избегание как доминирующий способ поведения в конфликте выявлен у 25 % участников исследований (ярко выраженный признак выявлен у 35 % испытуемых, оптимальный – у 55 %, слабовыраженный – у 10 %).

Доминирование стратегии компромисса в конфликте выявлено у 20 % испытуемых исследуемой группы, при этом ярко выраженный тип – у 30 % испытуемых, оптимальный – у 55 % испытуемых, слабовыраженный – у 15 %. Испытуемые этой группы в спорных ситуациях предпочитают идти на уступки, при условии, что и оппонент поступится частью своих интересов. Приспособление как ведущая стратегия поведения в конфликте была выявлена у 15 % участников исследований (ярко выраженный – у 10 % испытуемых, оптимальный – у 55 %, слабовыраженный – 35 %).

Надо отметить, что наиболее выгодная стратегия – сотрудничество, – предполагающая выигрыш обеих сторон конфликта, является наименее востребованной испытуемыми исследуемой группы (стратегия доми-

нирует у 5 % испытуемых – самый низкий показатель среди шкал; ярко выраженный – у 5 % испытуемых, оптимальный – у 45 %, слабовыраженный – у 50 %).

Таким образом, в ходе первого диагностического среза в группе сотрудников офиса были выявлены следующие нарушения социально-психологического климата: большинство испытуемых видят отсутствие единства коллектива, наличие в нем разрозненных микрогрупп; сложности, которые возникают при необходимости совместной работы; отсутствие сформированных доброжелательных отношений, эмоциональных и межличностных связей между микрогруппами; дисбаланс при распределении ролевых позиций в группе; низкий уровень уважения к мнениям, интересам и личностным особенностям друг друга; высокий уровень агрессивности и подозрительности в отношениях.

Оптимизация социально-психологического климата посредством коррекции выявленных в ходе психодиагностики исследуемой группы сотрудников офиса нарушений стала целью разработки специальной программы. Поскольку эти нарушения касаются в основном взаимоотношений испытуемых друг с другом, наиболее эффективным в плане коррекции СПК представляется тренинг межличностного взаимодействия.

Для выявления динамики изменений была проведена вторичная диагностика с использованием тех же психодиагностических методик.

Согласно данным, полученным в процессе исследования индекса групповой сплоченности (автор К. Сишор), высокий уровень ИГС выявлен у 5 % испытуемых, то есть 5 % испытуемых отмечают сплоченность и единство коллектива, высокий уровень межличностного взаимодействия и взаимоподдержки. Уровень ИГС выше среднего выявлен у 45 % испытуемых, что говорит о том, что эти испытуемые воспринимают коллектив офиса как коллектив с достаточно высокой степенью интеграции, для которого свойственны стабильность, устойчивость и единство межличностных взаимоотношений и взаимодействий. Средний уровень ИГС выявлен также у 45 % испытуемых. Средний уровень групповой сплоченности характеризуется отсутствием единства коллектива, наличием микрогрупп, основанных на личностных симпатиях их членов, слабой связью между этими группами. У 5 % респондентов выявлен показатель ИГС ниже среднего. Эти испытуемые воспринимают группу как разобщенную и имеющую неустойчивые отношения между людьми. У испытуемых исследуемой группы низкий уровень ИГС выявлен не был.

Исследование субъективной оценки социально-психологического климата и особенностей сложившихся в группе сотрудников офиса межличностных отношений осуществлялось при помощи карты-схемы А. Н. Лутошкина. Участники оценивают социально-психологический климат своей группы как средне благоприятный (средний коэффици-

ент субъективных оценок составил 4,17 балла, интервал нормы от 3,9 до 4,6 балла). Как видно из представленных результатов, количество испытуемых, оценивающих СПК группы как благоприятный, составляет 10 % (увеличилось на 10 % по сравнению с первой диагностикой). Это говорит о том, что испытуемые после проведения программы субъективно чувствуют себя в коллективе более комфортно, что они видят улучшение отношений между членами группы. На 5 % увеличилось количество испытуемых, оценивающих СПК коллектива как неустойчиво благоприятный; на момент проведения вторичной диагностики составляет 25 %. Эти испытуемые оценивают общий психологический климат в коллективе как в целом благоприятный, но несущий в себе определенное напряжение.

Для того чтобы выяснить, какие основные проблемные зоны выделяют респонденты в качестве причин недостаточно благополучного психологического климата своей группы, был проведен анализ отдельных пунктов карты-схемы А. Н. Лутошкина и др. Положительная динамика отмечена по всем пунктам методики за исключением пункта, который касается восприятия членами группы достижений и неудач коллектива как собственных (динамика отсутствует). Возможно, этот факт обусловлен тем, что изначально этот показатель был достаточно высоким. Еще одно вероятное объяснение состоит в том, что за период реализации программы значимых событий в деятельности офиса не происходило, поэтому у испытуемых не было возможности увидеть этот механизм в действии и пережить соответствующие ощущения, поэтому на этапе итоговой диагностики эта тема для испытуемых могла быть неактуальна.

Наибольший уровень динамики выявлен по фактору «Уважение членов коллектива к мнению друг друга» – 0,9 балла. Вторым по выраженности динамики параметром субъективной оценки СПК является критерий взаимного расположения и понимания между микрогруппами коллектива. Динамика этого показателя составила 0,35 балла. Зафиксирована положительная динамика по факторам доброжелательности во взаимоотношениях (динамика 0,15 балла) и получения удовольствия членами коллектива от совместного проведения времени (динамика также 0,15 балла).

Для изучения специфики взаимоотношений в малой группе и преобладающего в группе типа отношений к людям использовалась методика диагностики межличностных отношений.

Согласно полученным при помощи методики Т. Лири данным, авторитарный тип отношения является преобладающим у 22,5 % группы, при этом высокий уровень авторитарности не зарегистрирован у испытуемых, средний уровень – у 35 % испытуемых, низкий уровень – у 65% испытуемых.

Следующим по распространенности является подозрительный тип отношения к людям (22,5 % – показатель снизился на 5 %), при этом вы-

сокий уровень выраженности этого типа отношения к людям не зарегистрирован, средний уровень выявлен у 30 % испытуемых, низкий – у 70 % испытуемых. Этот тип характеризуется повышенной критичностью как к людям, так и явлениям окружающей действительности, низкой общительностью, вызванной неуверенностью в собственной привлекательности и подозрительностью.

Еще одним достаточно распространенным среди респондентов исследуемой группы является агрессивный тип отношения к людям. Он является преобладающим для 20,5 % испытуемых (высокий уровень 0 % испытуемых, средний уровень – 40 %, низкий уровень – 60 %). Для выраженного агрессивного типа межличностных отношений характерна требовательность, настойчивость, энергичность, строгость и резкость в оценке окружающих, непримиримость, отсутствие гибкости.

Преобладание альтруистического типа отношения к людям выявлено у 17,5 % испытуемых, при этом средний уровень – у 15 % испытуемых, низкий уровень – у 85 %. Этот тип проявляется в ответственности по отношению к людям, сострадательности, заботливости участников группы, их бескорыстии и отзывчивости.

Подчиняемый тип отношения к людям является преобладающим для 5 % испытуемых, средний уровень – для 10 %, низкий уровень – для 90 % респондентов. Для этих испытуемых характерна застенчивость, кротость, склонность соглашаться с мнением более сильного участника группы.

Преобладание зависимого типа выявлено у 2,5 % участников исследования, при этом средний уровень – у 5 % испытуемых, низкий уровень – у 95 % испытуемых. Авторы методики описывают таких людей как конформных, нуждающихся в помощи, доверчивых и вежливых.

На 7,5 % выросло количество испытуемых с дружелюбным типом отношения к людям (средний уровень 5 % испытуемых, низкий уровень – 95 %). Испытуемым с низким и средним уровнями доброжелательного отношения к людям свойственны склонность к сотрудничеству и компромиссам, гибкость при решении проблем, конформность и следование правилам. Испытуемых с преобладающим эгоистическим (низкий уровень – 100 % испытуемых) в исследуемой группе выявлено не было.

Для исследования типа поведения членов группы в конфликтных ситуациях была использована методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

Результаты исследования типа поведения в конфликте выявили доминирующую стратегию конкуренции у 30 % испытуемых исследуемой группы (динамика – 5 %). Избегание как доминирующий способ поведения в конфликте выявлен у 20 % участников исследований (ярко выраженный признак выявлен у 25 % испытуемых, оптимальный – у 65 %,

слабовыраженный – у 10 %) . Это говорит о том, что в конфликтных ситуациях испытуемые с ярко выраженным типом предпочитают делать всё, что от них зависит, чтобы отложить выбор решения на потом, и при этом они не склонны отстаивать собственные интересы и думать об интересах оппонента.

Доминирование стратегии компромисса в конфликте выявлено у 25 % испытуемых исследуемой группы, при этом ярко выраженный тип выявлен у 25 % испытуемых, оптимальный – у 60 % испытуемых, слабовыраженный – у 15 %. Испытуемые этой группы в спорных ситуациях предпочитают идти на уступки, при условии, что и оппонент поступится частью своих интересов.

Приспособление как ведущая стратегия поведения в конфликте была выявлена у 15 % участников исследований (ярко выраженный – у 0 % испытуемых, оптимальный – у 65 %, слабовыраженный – у 35 %). Испытуемые с ярко выраженным типом реагирования в конфликте, согласно интерпретации авторов методики, в конфликтной ситуации демонстрируют готовность поступиться своими интересами и потребностями и пойти на уступки, чтобы сгладить конфронтацию.

Выявлен рост востребованности наиболее выгодной стратегии – сотрудничества, – предполагающей выигрыш обеих сторон конфликта (стратегия доминирует у 15% испытуемых; ярко выраженный тип – у 5 % испытуемых, оптимальный – у 65 %, слабовыраженный – у 30 %). Ярко выраженная стратегия сотрудничества предполагает, что действия оппонентов направлены на конструктивное обсуждение проблемы, оппонирующая сторона рассматривается как союзник в поиске решения, выгодного всем участникам проблемной ситуации.

Для выявления эффективности проведенной программы коррекции социально-психологического климата сотрудников офиса и оценки достоверности полученных сдвигов был использован критерий Т-Вилкоксона. В рамках данного исследования используется и принимается достоверность, равная следующему значению: $p \leq 0,05$.

Индекс групповой сплоченности по методике определения индекса групповой сплоченности (авт. К. Сишор) находится вне зоны значимости, сдвиг не имеет статистической значимости. Вторичная диагностика при помощи методики К. Сишора позволяет увидеть, что, несмотря на то что есть положительные сдвиги (рост индекса групповой сплоченности на 3,4 балла, увеличение процентной доли испытуемых с высоким и выше среднего ИГС), статистическая достоверность зафиксированных изменений подтверждена не была.

По методике «Карта-схема определения психологического климата в коллективе» (А. Н. Лутошкин и др.) коэффициент субъективной оценки СПК находится в зоне значимости, сдвиг статистически достоверен. От-

дельно значимы следующие критерии: «доброжелательность во взаимоотношениях», «взаимное расположение и понимание между микрогруппами коллектива», «удовольствие членов коллектива от совместного времяпрепровождения», «уважение членов коллектива к мнению друг друга».

По методике диагностики преобладающего типа отношений к окружающим Т. Лири сдвиги достоверны по следующим факторам: «подозрительный тип отношения», «дружелюбный тип отношения».

Выводы

Проведенное исследование показало, что коррекция социально-психологического климата группы сотрудников офиса при помощи тренинга межличностного взаимодействия способствует повышению субъективной привлекательности коллектива для его членов. Происходит увеличение уровня уважения членов коллектива к мнению друг друга, доброжелательности в отношениях, взаимного расположения и понимания между микрогруппами коллектива. Итогом тренинга является снижение подозрительности в отношениях членов группы и увеличение склонности к доброжелательному отношению между участниками, а также снижение предрасположенности членов коллектива к конкурирующему типу поведения и повышение предрасположенности к сотрудничающему типу поведения в конфликтных ситуациях.

Ссылки

1. Винарчик Е. А., Капустина В. А. Психология профессионального развития личности: учебное пособие / Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. Владимир: Изд-во ВлГУ, 2020. 96 с.
2. Карпов А. В. Психологический анализ трудовой деятельности. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 76 с.
3. Филатова О. В., Литвинова Н. Ю., Винарчик Е. А. Современные методы психологической диагностики: практикум / Владим. гос. ун-т. Владимир: Изд-во Владим. гос. ун-та, 2011. 296 с.