

Фетисова Светлана Станиславовна

Магистрант

Направление: Управление персоналом

Магистерская программа: Управление персоналом

Влияние деловых и личностных качеств руководителей на социальную напряженность в трудовом коллективе

Аннотация. Данная статья посвящена определению степени влияния деловых и личностных качеств руководителей на социальную напряженность в трудовом коллективе. В статье дается понятие социальной напряженности, обосновываются методологии исследования и рекомендации по снижению социальной напряженности и конфликтности в трудовом коллективе.

Ключевые слова: конфликт, морально-психологический климат, руководитель, социальная напряженность.

Социально-психологический климат и трудовой потенциал коллектива в большой степени зависит от деятельности руководителя, его верный выбор может привести напряженность к оптимальному параметру, нормализовать климат в коллективе за счет снижения напряженности в нем и, в конечном счете, повысить показатели работы.

Социальная напряженность представляет собой некое состояние общественного сознания и поведения, специфическая ситуация восприятия и оценки действительности. Обычно это состояние свойственно конфликту и сопутствует ему. Масштабы социальной напряженности, как правило, сопоставимы с масштабами конфликта и обусловлены ими.

Социальная напряженности – это острая противопоставленность личностных и межгрупповых интересов [6].

Влияние деловых и личностных качеств руководителя на микроклимат в коллективе представляет собой неотъемлемое воздействие, которое является

предпосылкой конструктивных, либо деструктивных последствий для организации.

В психологии пока не разработан опросник или тест, специально предназначенный для определения межличностной конфликтности человека. Для изучения межличностных конфликтов, а также конфликтогенных явлений используются методы и методики социальной психологии – наблюдение, социометрия, опросы, ретроспективный анализ конфликтов, изучение документов, эксперимент.

Для того, чтобы разобраться, как руководитель с помощью личностных и профессиональных качеств может влиять на социальную напряженность в трудовом коллективе, нами было рассмотрено влияние деловых и личностных качеств руководителя на социальную напряженность в коммерческом отделе ООО «Кондитерская фабрика «Даханаго».

Практика применения методов опроса привела к разработке ряда специфических методик изучения социальных явлений и процессов. К таким методикам относятся социометрические методы изучения межличностных отношений в малых группах. Социометрический метод – это метод опроса, направленный на выявление межличностных отношений путем фиксации взаимных чувств симпатии и неприязни среди членов группы, в нашем случае – производственного коллектива» [3].

С целью изучения взаимоотношений в трудовом коллективе ООО «Кондитерская фабрика «Даханаго» нами была составлена анкета и проведен социологический опрос.

Респондентам было предложено ответить на следующие вопросы:

1. Каково Ваше мнение, кто в Вашем отделе пользуется наибольшим авторитетом?
2. Кто из Ваших сотрудников, по Вашему мнению, вызывает наибольшие симпатии в коллективе?
3. К кому из сотрудников Вы предпочли бы обратиться с вопросами по работе?

4. С кем из сотрудников Вы могли бы поделиться личными радостями, переживаниями?

5. Кого из сотрудников Вы охотно пригласили бы к себе в гости?

6. Кого из сотрудников Вы выбрали напарником для выполнения совместного сложного задания?

7. С кем из работников Вашего отдела Вы бы не хотели иметь ничего общего?

В данном опросе принимали участие работники коммерческого отдела в количестве 11 человек: начальник коммерческого отдела – 1 человек, менеджеры бюро сбыта – 5 человек, менеджеры бюро снабжения – 5 человек.

По мнению начальника коммерческого отдела, в возглавляемом им отделе все сотрудники относятся лояльно и не конфликтуют. По результатам проведения этого опроса выяснилось, что, отвечая на первый блок вопросов, большинство работников выбрали номер, присвоенный начальнику отдела, что говорит о том, что он – квалифицированный работник, вызывающий симпатию как человек и имеющий авторитет среди сотрудников.

В ответах на следующие три вопроса варианты ответов респондентов разделились: наряду с кандидатурой начальника отдела были выбраны и другие сотрудники. А вот при ответе на последний, седьмой вопрос, никто из опрашиваемых не выбрал кандидатуру начальника отдела, что, в общем-то, говорит об уважении к этому человеку и желании подчиненных сотрудников быть с ним рядом.

На основании результатов проведенного опроса была построена социоматрица.

| Кто выбирает, i | Кого выбирают | | | | | | | | | | | Отданные голоса + – | Всего |
|--------------------|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|-------|
| | А | Б | В | Г | Д | Е | Ж | З | И | К | Л | | |
| А | 0 | + | + | + | + | + | + | + | + | + | + | 10 0 | 10 |
| Б | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 | + | 0 | + | + | 0 | 5 0 | 5 |
| В | + | + | 0 | + | + | 0 | 0 | + | 0 | + | + | 7 0 | 7 |
| Г | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 2 0 | 2 |
| Д | + | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 3 0 | 3 |
| Е | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 2 0 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|
| Ж | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | + | 20 | 2 |
| З | 0 | 0 | - | + | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3 |
| И | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 20 | 2 |
| К | 0 | + | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | 0 | 0 | 20 | 2 |
| Л | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | + | + | 0 | + | 0 | 0 | 30 | 3 |
| Содержится голосов | + | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 392 |
| | - | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Всего: | | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| + – отношение симпатии (выбор), – – антипатия (отклонение), 0 – безразличие | | | | | | | | | | | | | |

Из приведенной выше социоматрицы видно, что полностью изолированных личностей в коллективе нет, личность А (руководитель) является лицом, которое имеет наибольшую возможность считаться авторитетом коллектива, ко всем членам коллектива не расположена ни одна личность.

Можно сделать вывод, что наибольшей популярностью пользуется личность А, наименьшей – личность З. В целом члены коллектива между собой ладят.

При анализе системы связи применяют различные социограммы, которые отражают различные качественные аспекты социальных отношений: рабоче-функциональную, связей руководства, социально-психологических связей и т. д.

Среди факторов, оказывающих влияние на деятельность организации, большую роль играет взаимоотношение руководителей и подчиненных. Именно здесь чаще всего зарождаются конфликтные ситуации и конфликты. Возникают они тогда, когда цели, мотивы поведения, интересы, социальные ожидания у руководителя и подчиненных не совпадают.

© Главной фигурой на предприятии является человек, от знаний, опыта и квалификации которого зависят успехи предприятия и деятельности в целом. Сильно влияет и социально-экономическая среда, в которой функционирует предприятие [5].

Руководитель – это лицо, направляющее и координирующее деятельность исполнителей, которые в обязательном порядке должны ему подчиняться и в

рамках, определенных полномочиями, выполнять все его требования. Чаще всего руководитель является ключевой фигурой в коллективе. От того, как он ведёт себя с людьми, каким образом и во что вмешивается (либо не вмешивается), что он делает для своих подчинённых, зависит очень многое.

В общественном сознании для успеха в бизнесе большое значение по праву придается профессионализму руководителя в плане его технической квалификации. Это понятно, потому что инновационные технологии предъявляют очень высокие требования к руководителю производства. Но не менее высокие требования менеджмент XXI в. предъявляет и к руководителю, его личностным качествам, способным приводить к успеху как его самого, так и его подчиненных. Значительное количество проблем и конфликтов, с которыми сталкивается менеджер, оказываются результатом и следствием его некомпетентности, во многом проистекающей от недостатка знаний в области управления, психологии и социологии [4].

В условиях рыночных отношений элементарная управленческая подготовленность руководителя уже недостаточна для победы в конкурентной борьбе. На первостепенные позиции при формировании «сильного» руководителя наряду с высоким уровнем образования выходят его лидерские качества, реализуемый им стиль управления организацией [1].

Управление персоналом заключается в управлении подчиненными. Грамотное использование человеческого ресурса может в разы повысить эффективность управленца. «Один в поле не воин» – именно члены грамотно созданной и замотивированной команды помогут добиться успеха [2, с. 10].

Далеко не все лидеры работают над одним из важнейших навыков – умением находить и расставлять «правильных людей на правильные позиции». Метод проб и ошибок обходится дорого. Поэтому принято считать такую способность талантом и перепоручать экспертам. Но этот навык можно натренировать даже у тех, кто считал себя обделенным подобного рода «интуицией» [7].

Роль руководителя в устранении конфликтов сводится к реализации таких функций как: профилактика конфликтных ситуаций, разрешение уже состоявшегося конфликта.

Успех руководителя во многом зависит от его умения построить правильные отношения с подчиненными. Доверие к руководителю, признание его авторитета, хороший деловой контакт, близость к людям обеспечивают хороший климат и дисциплину в организации.

Наиболее эффективными методами управления конфликтными ситуациями за рубежом, снижающими отрицательные эффекты, являются следующие:

- разъяснение требований к работе;
- установление миссии компании. Эффективное осуществление этих целей требует совместного усилия более двух сотрудников;
- вознаграждения;
- профессиональный психологический отбор. Назначая на должности соответствующих требованиям сотрудников, руководитель предотвращает возникновение многих межличностных конфликтов;
- качественная подготовка компетентных менеджеров различных уровней, со значительным опытом управленческой деятельности. Необходимо создавать условия для профессионального роста любого работника, а тем более – менеджера;
- организация совместного досуга управляющих и персонала.

В российских условиях эти методы также применимы и могут быть полностью или частично рекомендованы руководству ООО «Кондитерская фабрика «Даханаго» для практического использования.

Литература

1. Воробьев Е.Н. Анализ влияния стилей руководства на эффективность деятельности организации // Бюллетень магистранта. 2015. № 2 [Электронный

ресурс] // Режим доступа:
<http://bm.muh.ru/images/mags/bm022015/005bm22015.pdf>

2. Константин Мухортин. Доброе слово и револьвер менеджера. М.: Альпина Паблишер, 2015.

3. Рабочая книга социолога / Под общ. ред. с предисл. Г.В. Осипова. М.: Либроко, 2012.

4. Полукаров В.Л. Психология менеджмента: учебное пособие для вузов по специальности «Менеджмент организаций». М.: Кнорус, 2010.

5. Филиппова Л.В. Мотивация трудовой деятельности персонала // Молодой ученый. 2013. №1.

6. Фирстов А.А. Социальная напряженность как фактор нарушения межгруппового взаимодействия // Бюллетень магистранта. 2015. №1 [Электронный ресурс] // Режим доступа:
<http://bm.muh.ru/images/mags/bm012015/014bm12015.pdf>

7. Клаудио Фернандес-Араос. Выбор сильнейших. Как лидеру принимать главные решения о людях. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012.

© Бюллетень магистранта 2016 г. №1