

Самойлов Руслан Викторович

Магистрант НАЧОУ ВПО СГА

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Управление человеческими ресурсами

**Влияние деловых и личностных качеств руководителя на социальную
напряженность в трудовом коллективе**

Аннотация. В статье дается характеристика понятия «социально-психологический климат». Так же представлены результаты опроса «Стимулы, определяемые руководителем» и анкетирования, целью которых является выявление удовлетворенности персонала организации работой в фирме и оценка социально-психологического климата.

Были выявлены основные причины возникновения конфликтных ситуаций и даны рекомендации, целью которых является улучшение социально-психологического климата, повышения уровня психологической культуры руководителей и, как следствие, снижение уровня конфликтности в деятельности.

Ключевые слова: социально-психологический климат, конфликтность, руководство организацией, удовлетворенность трудом, социальная напряженность.

Изменения в политико-экономической жизни страны, а также такие экономические факторы, как значительное усиление конкуренции, необходимость привлечения новых технологий, появление личной ответственности руководителей организаций привели к тому, что резко повысилась необходимость в современных и квалифицированных

руководителях, создающих такую корпоративную культуру, которая сможет организовать, сплотить и вдохновить весь коллектив компании.

Актуальность этой темы объясняется тем, что центральное место в процессе решения многих проблем управления в организации, принадлежит руководителю, который имеет дело с растущей сложностью новых вызовов и повышением ответственности за свои решения и результаты. И очень важно узнать, как руководитель решает сложные задачи, какие личностные характеристики позволяют находить оптимальные решения, сделать ее профессиональной, как сформировать эти качества [2, с. 185].

До последней четверти прошлого века в большинстве организаций практиковался так называемый технократический подход к руководству людьми. В конце XX века все большую популярность стал завоевывать гуманистический подход к руководству (рис. 1), в рамках которого организация работы и управление людьми больше ориентировано на самого человека, чтобы он мог трудиться с максимальной отдачей, получать удовлетворение от содержания своей деятельности, отношений в коллективе, совершенствоваться [1, с. 310].

Состояние социально-психологического климата – один из ведущих показателей работы руководителя. Он зависит от хороших, доброжелательных отношений, усиливается положительной мотивацией, взаимоуважением, успешным руководством, хорошими коммуникациями, сотрудничеством, взаимопомощью. Достижение высокого уровня социально-психологического климата это длительный процесс, реализовать который в короткий срок на основе призывов и лозунгов практически невозможно [3, с. 82].

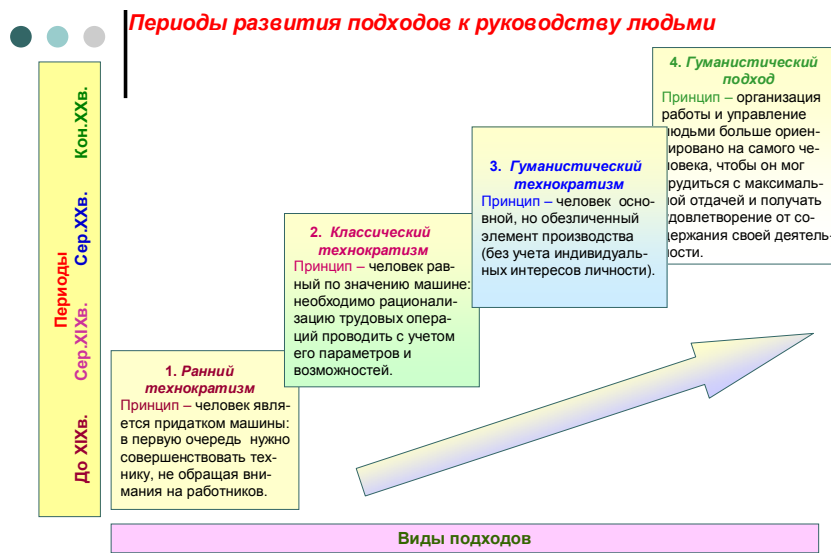


Рис. 1. Современные подходы к руководству людьми

Для оценки социально-психологического климата в ООО УК «Модуль» в декабре 2013 г. было проведено исследование среди сотрудников компании. Цель исследования состояла в выявлении степени морально-психологической удовлетворенности персонала деятельностью в УК «Модуль» и организации руководства в фирме, а также корректировки социально-психологического климата в зависимости от результатов исследования. В исследовании приняли участие 20 человек.

Результаты опроса «Стимулы, определяемые руководителем» подтверждают зависимость между отношением руководителя к работникам и активностью их деятельности (выполнения работ) (таблица). Большинство работников фирмы подтвердили, что отношение к ним руководителя оказывает большое влияние на результат работы (92,9%). Важнейшими факторами удовлетворенности сотрудников работой в УК «Модуль» своим руководителем и, следовательно, готовности работать эффективнее в организации являются: поощрения (92,8%), умение слушать (71,4%), наличие взаимопонимания между руководителем и работниками фирмы, доверие своим подчиненным, учет их интересов (по 64,3%), учет мнения подчиненных при принятии решений (92,8%).

**Сводные данные по опроснику
«Стимулы, определяемые руководителем»**

Вопросы	Варианты ответов, кол-во человек		
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. Как Вы считаете, ваш начальник обладает достаточным ли уровнем квалификации и профессиональной компетенции?	10		4
2. Учитывает ли руководитель, по Вашему мнению, интересы подчиненных?	14		
3. Как Вы считаете, существует ли взаимопонимание между руководителем и работниками фирмы?	9	1	3
4. Как Вы считаете, учитывает ли ваш руководитель мнение своих подчиненных при принятии решений?	13	1	
5. Как Вы считаете, доверяет ли Ваш руководитель своим подчиненным?	9	2	2
6. Умеет ли ваш руководитель слушать?	10		4
7. Влияет ли поощрение (похвала, выражение благодарности и т.п.) руководителя на активность Вашей работы?	13		1
8. Как Вы считаете, отношение к Вам руководителя влияет на результат Вашей работы?	13		1

Влияние руководителя УК «Модуль» на удовлетворенность персонала работой в фирме отражено на рис. 2.

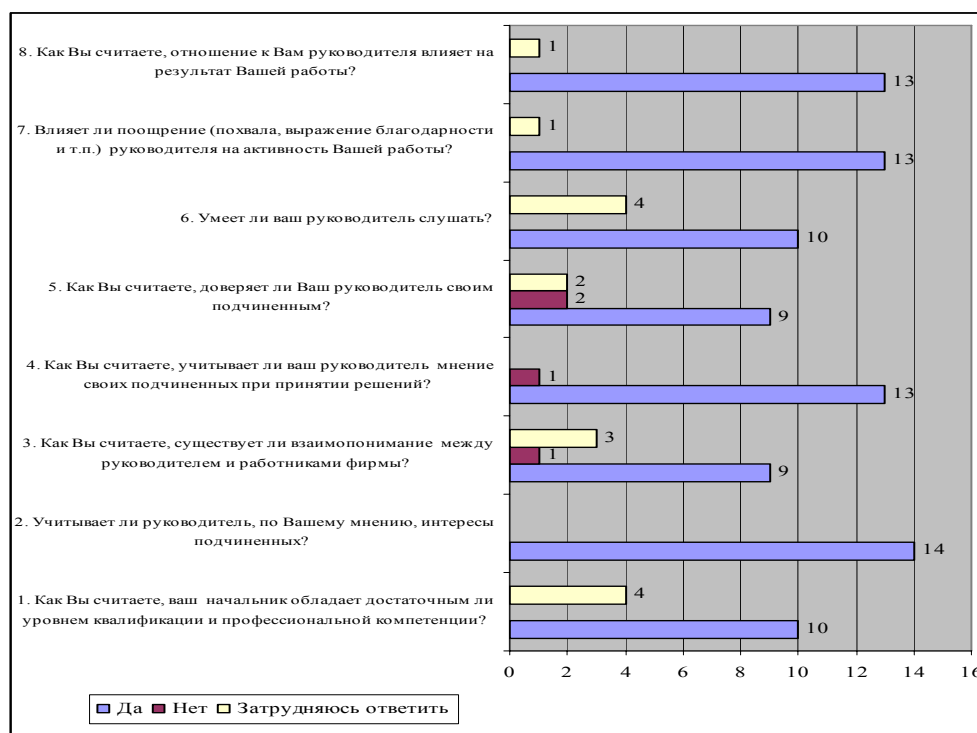


Рис. 2. Влияние руководителя УК «Модуль» на удовлетворенность персонала работой в фирме

Важным стимулирующим фактором является также уровень квалификации и профессиональной компетенции (71,4%), поскольку опытного, квалифицированного, компетентного руководителя нельзя подводить, обманывать и т. п., а необходимо поддерживать в его начинаниях. Итак, результаты опроса позволяют сделать вывод о том, что деятельность, поведение, компетенции руководителя определяют социально-психологический климат в УК «Модуль».

Данные опроса сотрудников, и анализ полученных результатов анкет позволяют оценить социально-психологический климат (моральный). Это подтверждают данные опроса сотрудников, и анализ полученных результатов анкет: 48% показали низкий уровень психологической совместимости (члены коллектива излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бывают жестоки по отношению друг к другу; в конфликты входят охотно и активно), 37% – достаточный уровень психологической совместимости для организации совместной профессиональной деятельности (члены коллектива умеренно

агрессивны, к критике относятся доброжелательно, если она деловая и без претензий; в конфликты входят активно, но осторожно, стараются их предупредить), 15% – высокий уровень психологической совместимости, что способствует развитию творческого потенциала коллектива; члены коллектива очень миролюбивы и достаточно уверены в себе; считаются с чужим мнением. Следовательно, в ООО УК «Модуль» существует большое поле для появления конфликтов как по вертикали, так по горизонтали.

Основными причинами конфликтных ситуаций в коллективе ООО УК «Модуль» являются:

- неудовлетворенность материальными стимулами труда;
- неблагоприятные условия организации труда;
- на ситуацию в коллективе большое значение оказывают такие дополнительные конфликтогены, как стиль руководства коллективом.

В результате – неудовлетворительные (сложные) отношения руководителя с подчинёнными. Таким образом, для ООО УК «МОДУЛЬ» проблема снижения социальной напряженности в трудовом коллективе, безусловно, актуальна.

Для улучшения социально-психологического климата в коллективе, повышения уровня психологической культуры руководителей и, как следствие, снижение уровня конфликтности в деятельности ООО УК «Модуль» был разработан проект снижения социально-психологической напряженности в коллективе. Именно данная цель и стала определяющей в проекте. Данная работа может осуществляться по нескольким направлениям:

1. Внедрение системы мотивации и стимулирования персонала
2. . Создание психологической службы.
3. Создание комнаты досуга.

Итогом систематической работы по указанным направлениям должно явиться снижение уровня конфликтности, что повлечёт за собой снижение уровня социально-психологической напряженности в трудовом коллективе и повышение продуктивности труда.

Результатом реализации проекта должно стать создание системы оперативного и эффективного снижения социальной напряженности, возникающими в процессе деятельности ООО УК «Модуль».

Литература

1. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. М.: Юристъ, 2001.
2. Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. М.: ФОРУМ: ИНФРА – М, 2006.
3. Розанова В.А. Психология управления: Учебное пособие, изд. 2-е, перераб. и доп. М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел – Синтез», 2010.
4. Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы / Под ред. Ю.М. Забрадина, М.А. Носова. М., 2007.

© Бюллетень магистранта 2014 год № 2