

Данилова Мария Михайловна

ОПТИМИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ЖЕНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

В статье рассматриваются характеристика социально-психологического климата женского коллектива и причины недостаточного его исследования и представления в психологической теории и практике. На основании выделенных особенностей женского коллектива формулируется комплекс мер по оптимизации его социально-психологического климата.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2016/11/11.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2016. № 11 (113). С. 44-46. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2016/11/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

УДК 159.99

Психологические науки

В статье рассматриваются характеристика социально-психологического климата женского коллектива и причины недостаточного его исследования и представления в психологической теории и практике. На основании выделенных особенностей женского коллектива формулируется комплекс мер по оптимизации его социально-психологического климата.

Ключевые слова и фразы: социально-психологический климат; женский трудовой коллектив; методы оптимизации; сплочение женского коллектива; конфликт.

Данилова Мария Михайловна

Московский государственный областной университет
pysiamasia@rambler.ru

ОПТИМИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ЖЕНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

В психологической науке представлены различные подходы к исследованию социально-психологического климата (А. И. Донцов, В. В. Новиков, Б. Д. Парыгин, А. В. Петровский, Н. Н. Обозов, А. Л. Свенцицкий и др.). В большинстве подходов и теорий общим является то, что социально-психологический климат выступает в качестве многофункционального социально-психологического образования, через которое опосредуются все стороны деятельности организации. Его можно обозначить как интегральную и динамическую характеристику коллектива, которая отражает уровень сложившихся в нем отношений. Это – своего рода атмосфера, в которой протекает деловое и личное общение работников. Поэтому она очень значима как для самочувствия людей, так и для успешности их работы.

Обычно в качестве основных факторов социально-психологического климата называют взаимоотношения по вертикали и по горизонтали, особенности стиля этих отношений, а также такие групповые эффекты как коллективное настроение и мнение, индивидуальное самочувствие и оценки качества трудовой жизни в коллективе. Своеобразие этой картины обуславливается такими социальными и демографическими признаками состава коллектива как возраст, пол, профессия, образование, национальность, социальное происхождение и социальный статус.

Раньше других отраслей на крупных промышленных предприятиях и в учебных заведениях стали учитываться психологические факторы, где в силу большой концентрации людей много и психологических проблем. Из-за немногочисленности коллективов и большой специфичности выполняемых функций социально-психологическому климату уделялось недостаточно внимания в таких сферах как торговля, банковская система, государственное и муниципальное управление.

Об этом говорит малое число публикаций на данные темы, а также большой дефицит конкретных отечественных разработок и рекомендаций. Соответственно, это отрицательно сказывается и на практической работе с коллективами, и на обучении специалистов, повышении их квалификации, проявляется в неготовности многих из них компетентно и эффективно строить деловое общение, создавать благоприятный психологический климат.

К тому же, есть и некоторое, на наш взгляд, теоретическое препятствие. Оно заключается в том, что понятие социально-психологического климата исчезает не только из управленческой, но и из психологической литературы. Его вытесняет термин «управление конфликтами». Соответствующее смещение происходит и в профессиональной подготовке, и в руководствах для практических психологов, где среди описания направлений их деятельности в трудовых коллективах психологический климат, порой, даже не упоминается. Доходит дело до того, что в некоторых учебных пособиях конфликты представляются ключевым и желательным моментом развития. Есть, к сожалению, недооценка важности климата и в практической сфере среди руководителей, причем этому сопутствует неумение его правильно оценить.

Подобные тенденции представляются неоправданными. Сведение проблем межличностных и межгрупповых отношений только к управлению конфликтами выглядит некорректно, так как они представляют лишь крайний, но не самый распространенный случай. Это хорошо показано Ф. Лютенсом (1999). Он сравнивает традиционный подход, который «был очень прост и оптимистичен» и исходил из того, что конфликтов можно избежать, с новыми взглядами, которые оказались практически противоположными и провозглашают, что конфликт жизненно важен [8]. То есть, налицо две крайности, а истина, как это часто бывает, явно находится в середине.

Кроме того, в рамках психологического анализа важно подчеркнуть, что Ф. Лютенс упоминает лишь вскользь: инициаторами такого пересмотра отношений к конфликту являются «сторонники бихевиористского подхода в менеджменте» [Там же, с. 329]. Это должно заставить представителей отечественной науки (особенно психологов) осторожнее относиться к подобным взглядам и, в частности, к утверждениям о желательности конфликтов. Крайность и сомнительность такой позиции становятся особенно очевидными, если примерить ее не к профессиональной группе, а к семье.

Стоит обратить внимание и на иной, более взвешенный, подход. Например, в работе Н. В. Гришиной, посвященной конфликтам, их описание как научной проблемы строится основательно, многосторонне и многопланово, не исключает равноправного рассмотрения наряду с ними и других явлений в общении и взаимодействии людей [5].

В отечественной научной литературе высказывается очень важная методологическая идея, которая представляется чрезвычайно актуальной именно сейчас. Проблема конфликта должна рассматриваться в рамках общей проблемы взаимоотношений, общения людей. Именно такое понимание проблемы межличностных и межгрупповых отношений и места конфликта в них кажется нам наиболее разумным и продуктивным. Оно предполагает несколько иную стратегию, не столько управление конфликтами, а управление отношениями, в том числе, оптимизацию психологического климата.

Помимо отечественных научных исследований этой проблемы, есть и очень интересный эффективный опыт создания целостной системы мониторинга и совершенствования социально-психологического климата [2]. Однако, как в теории, так и на практике, по этой проблеме очень слабо представлен ее гендерный аспект. И хотя публикации на данную тему имеются, они не отличаются практической ориентированностью либо представляют собой попытку решения нескольких конкретных проблем [1; 3].

Представляется необходимым осуществить более обобщенный взгляд на проблему и наметить стратегию оптимизации социально-психологического климата в женском коллективе, исходя из основных его психологических отличий. Достаточно лаконично и четко особенности ориентаций женского коллектива, по сравнению с мужским, можно найти в работе Е. И. Комарова (2001):

1. Более эмоциональные отношения, большее проявление эмоций.
2. Доминирующая ориентация – доброе, душевное отношение к себе и более или менее подходящий заработок.
3. Более непосредственное отношение к окружающим, большая доверчивость.
4. Внимание к деталям, мелочам.
5. Отзывчивость на внимание, ласку, похвалу, вознаграждение, проявления чуткости [6, с. 51].

Соответствующим образом сопоставим с обозначенной спецификой женского коллектива те основные меры, которые могут эффективно повлиять на его психологический климат.

Перечень подобных мер можно условно разделить на косвенные и прямые. Под косвенными следует понимать те, которые, в принципе, предназначены для других целей, но, тем не менее, оказывают влияние и на психологический климат. Среди них, прежде всего, следует назвать *подбор и расстановку кадров, совершенствование мотивации, формирование позитивной организационной культуры*.

Сопоставляя перечисленные организационные средства с особенностями женского коллектива из приведенного ранее списка, можно вполне уверенно отметить, что действия в сфере мотивации и организационной культуры могут содержать более адекватные для женского коллектива методы в силу особенностей, указанных в подходе Е. И. Комарова. Конкретно это означает, что женский коллектив более чувствителен к нематериальным, «духовным» методам мотивации, основанным на выражении признательности, похвалы, возможностей личностного совершенствования.

Одним из таких средств может быть использование в качестве мотивации гибкого режима рабочего дня. Он не только позволяет экономить рабочее время, но и за счет возможности работниц «управлять» своим временем более оперативно решать бытовые проблемы, повышает самооценку и улучшает настроение. А значит, в итоге, способствует благополучию эмоционального настроения всего коллектива.

Из всей совокупности мер организационной культуры бесспорным фактором, к которому более чувствительны женщины, можно назвать эстетизацию производственной среды. К этому можно добавить и влияние таких факторов, которые обобщенно можно назвать атрибутикой: изобразительная продукция об организации, флаг, гимн, фирменный стиль, униформа. Женщины активнее участвуют в их создании, значительно чувственнее их воспринимают. А это значит, что в более полной мере реализуется предназначение данных явлений: формирование лояльности, сплочение коллектива, а в итоге – положительное воздействие и на состояние климата.

Хотя не все здесь однозначно, например, по отношению к фирменной одежде. В связи с отсутствием научно выверенных данных об отношении к ней женщин, нами был проведен устный интервью с 16-ю работницами банка с использованием открытого варианта вопроса: «Как Вы относитесь к необходимости соблюдать дресс-код на работе?». Положительные и отрицательные ответы распределились поровну, и каждую из полярных позиций можно охарактеризовать фразами: «Это дисциплинирует, положительно действует на клиентов», или «Это нивелирует личность», «Наряды стареют, бриллианты тускнеют». В контексте нашей проблемы важно то, что безразличных ответов не было.

Далее остановимся на методах оптимизации социально-психологического климата, которые условно назовем прямыми, потому что они более значительно влияют на климат или специально созданы для этих целей. В данной категории следует назвать *систематический мониторинг психологического климата, сплочение коллектива и формирование команд*, а также *урегулирование конфликтов*.

На основании собственного опыта и анализа отдельных публикаций можно полагать, что напряженность отношений в женских коллективах протекает более скрытно, с использованием сплетен, слухов, недомолвок. Поэтому судить о климате по кажущемуся отсутствию конфликтов нельзя. Необходимо использовать все возможные методы для оценки состояния отношений: наблюдения, беседы, анкетный опрос, в более сложных случаях – социометрию, оценку совместимости и т.п. Учитывая, что женщины более чувствительны и требовательны к состоянию психологического климата и предпочитают работать в атмосфере взаимопонимания, даже только мониторинг этой атмосферы может оказать позитивное влияние.

Своеобразно приходится расставлять акценты и в действиях по сплочению коллектива. Особенность заключается в том, что многие женщины проецируют на коллектив характер семейных отношений и потому

неосознанно рассчитывают в его построении и функционировании на личные контакты, ожидают от коллег не столько соревновательности и конкуренции, сколько понимания и эмоциональной поддержки. Значит, в этом случае, менее эффективны, например, тренинги командообразования. Более же приемлемо для сплочения женского коллектива поддержание неформального общения, проведение «корпоративов» и более адекватны тренинги по эмоциональной саморегуляции (антистрессовый), личностного роста, формирования асертивности.

По поводу конфликтов в женском коллективе нет определенности в том, чаще ли они происходят в них, нежели в мужских или смешанных. Но, исходя из практического опыта и рассмотренных ранее особенностей женского коллектива, можно уверенно утверждать, что причины и характер протекания конфликтов в них отличаются. Они чаще возникают на личной почве, по поводу условий либо мотивации труда. Кроме того, как уже отмечалось, они протекают чаще скрытно, либо участницы конфликта упорно не признаются в его наличии.

И если в мужском коллективе приемлемы прямые или рационально построенные методы, например, картография конфликта, 4-шаговый метод Дэна и даже метод «взрыва», то в женском – ситуация иная. Здесь необходимо действовать гибче, дипломатичнее и потому предпочтительнее использовать индивидуальные беседы, переговоры с участием авторитетного посредника, приглашение профессионалов по медиации.

При использовании индивидуальных бесед представляется очень полезным применение разработки В. С. Блашенковой и Н. С. Макаровой (2009), построенной на идее «Усилить – ослабить женский фактор» [3]. Вот как примерно мог бы выглядеть фрагмент программы по устранению излишней разговорчивости в рабочее время (Табл. 1).

Таблица 1.

Вариант программы «Усилить – ослабить женский фактор»

<p><u>Задача: сократить «болтовню»</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Давать задания лаконично и четко, того же требовать при отчетах. - Размещать работниц так, чтобы «болтушки» не сидели рядом. - В индивидуальной беседе определять время, твердо прерывать разговор о лишнем. - Четко установить время и место «чаепитий». 	<p><u>Задача: направить разговорчивость на пользу</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Включать в общение с клиентами. - Поручать работу по телефонным звонкам. - Поручать поздравление коллег по торжественным случаям.
---	---

Завершая обсуждение поставленной проблемы, следует отметить, что существует положительный опыт ее решения в банковской сфере. Он характеризуется проведением мониторинга отношений и использованием системного, но, в то же время, избирательного подхода, что позволило обеспечить оптимальное состояние социально-психологического климата в большинстве первичных (преимущественно женских) коллективов [2; 7].

Список литературы

1. **Басова М. М.** Формирование социально-психологического климата в женском трудовом коллективе как регулятора социально-трудовых и социально-экономических отношений в организации // Социально-экономические явления и процессы. 2012. № 2. С. 9-11.
2. **Бездольный А. В., Луковников Н. Н.** Главный капитал банка – кадры. М., 1999. 201 с.
3. **Блашенкова В. С., Макарова Н. С.** Как управлять женщинами: практическое руководство для менеджера. М.: Добрая книга, 2009. 278 с.
4. **Визигина А. В., Пантелеев С. Р.** Проявление личностных особенностей в самоописаниях мужчин и женщин // Вопросы психологии. 2001. № 3. С. 91-101.
5. **Гришина Н. В.** Психология конфликта. СПб., 2008. 544 с.
6. **Комаров Е. И.** Гендерный менеджмент // Управление персоналом. 2001. № 11-12. С. 49-53.
7. **Луковников Н. Н.** О роли психологического климата в психолого-педагогическом сопровождении персонала // Организационная среда XXI века: международная научная конференция. М.: МЭСИ, 2013. С. 112-117.
8. **Лютенс Ф.** Организационное поведение / пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1999. 692 с.

OPTIMIZATION OF SOCIAL-PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN WOMEN'S TEAM

Danilova Mariya Mikhailovna
 Moscow Region State University
 pysiamasia@rambler.ru

This article discusses the characteristic of social-psychological climate of the women's team and causes of its insufficient study and presentation in psychological theory and practice. On the basis of the revealed features of the women's team the author formulates a series of measures to optimize its social-psychological climate.

Key words and phrases: social-psychological climate; women's labour collective; optimization methods; consolidation of women's team; conflict.