

Ю. Л. НЕЙМЕР

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ КОЛЛЕКТИВА ПРЕДПРИЯТИЯ

НЕЙМЕР Юрий Львович — доктор философских наук, директор Межотраслевого научно-исследовательского центра «Информсоциология» (Харьков). Автор монографий «Руководитель коллектива» (1974, в соавторстве), «Социальные проблемы производства» (1979, в соавторстве), «Управление социальным развитием отрасли» (1986), «Служба социального развития предприятия» (1989, в соавторстве) и др. В нашем журнале опубликовал статью «Сплоченность как характеристика первичного коллектива и ее социологическое измерение» (1975, № 2).

Изучение социально-психологического климата (СПК) производственного коллектива издавна привлекает внимание исследователей-психологов. О нем написаны десятки монографий и диссертаций, сделаны сотни докладов на научных конференциях и симпозиумах. Однако ученым пока так и не удалось окончательно договориться, что же такое СПК. Сегодня существует более сотни определений данного явления и не меньшее количество методик его изучения.

Однако, несмотря на различие подходов и точек зрения, есть нечто общее, объединяющее эти исследования: все они посвящены первичному производственному коллективу (ППК). Ведь именно здесь создаются материальные ценности и социализируется (формируется) личность работника. Так было до недавнего времени. Сейчас акценты должны сместиться. Дело в том, что основным звеном производства является предприятие, получающее хозяйственную самостоятельность, а его коллектив — право на самоуправление. На первый план выходят процессы, происходящие на предприятии в целом. Их направленность зависит от СПК всего коллектива, который нельзя определить как сумму составляющих его первичных коллективов. Это — качественно новое образование. СПК такого коллектива в большей мере, чем первичного, существует не сам по себе, а как элемент системы жизнедеятельности предприятия. Кроме него она включает следующие элементы: внешнюю и внутреннюю среду, социальные характеристики коллектива, процесс деятельности, производственно-экономические и социальные результаты.

Необходимо учитывать также, что предприятие не изолировано от общества. Тысячами нитей оно связано с народнохозяйственным комплексом страны и, следовательно, СПК коллектива зависит, во-первых, от общественно-политической и экономической ситуации в государстве; во-вторых, от положения отрасли в народном хозяйстве и качества управления ею; в-третьих, от условий и уровня жизни

в пункте размещения предприятия. Отсюда следует, что изучение СПК неполноценно вне системного и комплексного (с участием социологов, экономистов и психологов) подходов. Подобное изучение требует новой методологии, новых подходов. Изложению одного из возможных подходов и посвящена статья.

Будем исходить из того, что СПК — это внутреннее состояние какой-либо общности, отражающее ее комплексную способность достигать стоящие перед ней цели. Говоря о внутреннем состоянии, мы имеем в виду, что оно определяется системой взаимосвязанных между собой и зависимых друг от друга качеств. На наш взгляд, такими качествами являются коллективные социальные ценности, нормы поведения и установки, социальные ожидания, уровень идентификации индивидов и групп с общностью, сплоченность общности и взаимная совместимость ее членов, приемлемость руководителей для подчиненных, уровень удовлетворенности работников трудовой ситуацией в целом, условиями и уровнем жизни, характер межгрупповых отношений. Взаимодействие этих компонентов создает новое и особое интегративное качество.

Следует пояснить и сам термин «общность». В данном случае он обозначает трудовой коллектив промышленного предприятия. Но этим термином можно определить и коллектив любой организации, у которой имеются четко обозначенные цели деятельности. Наконец, понятие «достижение цели». Речь идет не о формальном получении запланированного результата деятельности (выпуск продукции в установленные сроки, в нужном количестве и требуемого качества), а о выполнении задачи наиболее эффективным из возможных способов, т. е. с наименьшими затратами ресурсов и наименьшим ущербом для личности.

Базовые компоненты системы СПК — ценностные ориентации коллектива, установки и нормы поведения. Социальные группы усваивают, как правило, ценности, соответствующие их положению в обществе. Но помимо этого каждая группа способна формировать свою специфическую систему ценностей, которая какими-то своими элементами может отличаться от общепринятой.

Когда мы изучаем первичный коллектив, вопрос о его ценностных ориентациях не представляется сложным. Методики исследований достаточно разработаны. Если же речь идет о коллективе целого предприятия, то здесь требуется специальная методика, основанная на такой репрезентативной выборке, где были бы представлены все социальные группы коллектива, выделенные по особому набору критериев. Сложности возникают также в процессе изучения других элементов СПК и системы жизнедеятельности коллектива. Перед исследователями возникает круг методологических и методических задач, до сих пор еще не решенных. Следующим элементом СПК являются социальные установки. Существует мнение, что именно они характеризуют наиболее глубокое и устойчивое отношение человека к своим статусам и ролям [1]. Это касается установок индивида. Однако для нас важно исследовать установки всего коллектива предприятия. Сложность заключается в том, что установки (как, впрочем, и все остальные элементы СПК) претерпевают глубокие изменения при переходе к новому экономическому механизму. Пути решения этой проблемы нужно искать в сфере познания механизма групповых взаимодействий.

С ценностными ориентациями и установками тесно связаны нормы поведения, принятые коллективом. Их структура сложна и поэтому, исследуя СПК, необходимо выяснить соотношение принятых здесь общественных, групповых и индивидуальных норм поведения.

Представляется, что соотношение общественных, групповых, индивидуальных норм поведения и норм коллектива предприятия в целом можно изобразить так, как это показано на рис. 1, где четыре геометрические фигуры наложены друг на друга. Полусфера здесь обозначает общественные нормы поведения, треугольник ABC - групповые, треугольник ADC - индивидуальные, треугольник AEC - нормы коллектива предприятия. Групповые нормы состоят из трех частей: 1, 2, 3. Часть 1 является общей: это та часть общественных норм, которая усвоена и индивидуальным сознанием, и групповым. Эти нормы приняты и усвоены коллективом. Часть

2 представляет собой те общественные нормы, которые усвоены большинством групп и основным коллективом. Индивиды подчиняются им только тогда, когда они находятся в составе групп. Часть 3 — специфична, она отличается и от норм основного коллектива, и от индивидуальных норм.

Часть 4 — общественные нормы, усвоенные всем коллективом предприятия и отдельными членами данной группы, но не ставшие групповыми, а часть 5 — нормы чужих групп, не принадлежащих к предприятию. Они усвоены отдельными членами, но не приняты группой и коллективом в целом. Индивиды могут руководствоваться этими нормами вне данной группы и предприятия, но скрывают такое поведение от других членов коллектива, опасаясь неодобрения последних.

Как показано на рис. 1, часть 3 в групповых нормах и часть 5 в индивидуальных состоят из двух частей:

3а; 3б; 5а; 5б. Часть 3а — это общественные нормы, усвоенные данной группой, но еще не принятые как некоторыми индивидами, так и коллективом предприятия в целом. Часть 3б — негативные нормы, принятые в некоторых группах. Эти нормы порицаются обществом и коллективом предприятия, но индивиды вынуждены им подчиняться, если дорожат своим членством в данной группе. Можно предположить, что данные регуляторы поведения тем сильнее, чем более изолирована группа от остальной общности.

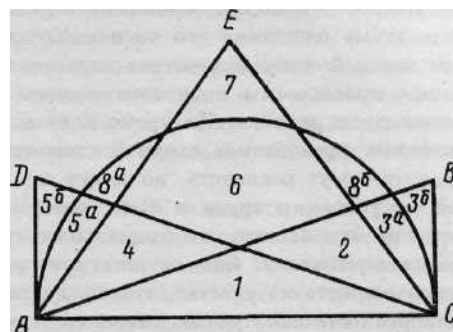


Рис. 1. Соотношение общественных, групповых новых, индивидуальных норм поведения и норм коллектива предприятия

Аналогичная ситуация и в части 5 индивидуальных норм. Часть 5а представляет собой общественные нормы, усвоенные отдельными членами коллектива. Тем не менее, подчиняться этим нормам не принято ни в группе, ни в коллективе предприятия. Часть 5б — это негативные нормы чужих групп, порицаемые всей общественной, коллективной и групповой моралью. Чаще всего они лежат в противоправной сфере. Когда индивид длительное время остается членом одного коллектива, роль нормативной части 5б в его поведении слабеет и может исчезнуть совсем, если он одновременно не является членом какой-либо группы, которая разделяет эти нормы.

Часть 6 — общественные нормы, официально принятые в коллективе предприятия, но еще не усвоенные ни отдельными членами данной группы, ни данной группой в целом. Эта часть имеет тенденцию к слиянию с частями 1, 2 и 4, благодаря постоянному воздействию общества на индивидуальное и групповое сознание, но до тех пор подчинение этим нормам носит лицемерный, принудительный характер.

Известно, что на предприятиях в силу различных обстоятельств возникают нормы поведения, которые считаются противоправными. Однако руководство вынуждено идти на подобные действия из-за несовершенства хозяйственного механизма, законодательства или по иным объективным причинам. Действия руководства в таких случаях иной раз попадают в разряд противоправных, но не будь они совершены, деятельность предприятия может оказаться очень затрудненной или даже парализованной. Поэтому члены коллектива и целые группы, хотя и не одобряют подобных поступков, все же с пониманием к ним относятся. Эти нормы представлены в части 7.

Часть 8 обозначает общественные нормы, декларируемые государством, но не усвоенные ни отдельными людьми, ни их группами и коллективом. При этом к части 8а относятся нормы прогрессивные, которые пока не приняты членами коллектива, но, надо полагать, со временем будут усвоены ими (например, переход на арендные отношения, отказ от уравниловки в оплате труда); а к части 8б

нормы искусственные, нежизненные, которые не будут приняты никогда и со временем исчезнут (например, существовавший многие годы запрет на совместительство, антиалкогольное законодательство в том виде, в каком оно осуществлялось несколько лет назад). Разумеется, приведенная схема условна и применима только с учетом тех конкретных обстоятельств, в которых протекает жизнедеятельность данного коллектива. Речь идет лишь о том, что в системе сознания того или иного коллектива могут быть указанные структурные элементы. Однако количество этих элементов и удельный вес каждого из них определяются уровнем социальной зрелости коллектива.

Ценности и нормы, принятые в коллективе, есть основа, на которой возникают социальные ожидания его членов. Трудовая деятельность строится таким образом, что каждый член коллектива заранее знакомится со своими ролевыми предписаниями, правовыми и технологическими требованиями предъявляемыми к его поведению предприятием. Но, кроме того, в коллективе вырабатывается система неофициальных требований, с одной стороны, к поведению своих членов (требования, которые могут совпадать, но могут и отличаться от ролевых предписаний), с другой — к условиям труда и быта, которые могут отличаться от установленных нормативов. Эта система неофициальных требований называется социальными ожиданиями коллектива. Она служит критерием при оценке членами коллектива всего происходящего на участке, в цехе, на заводе, в городе, определяет степень их удовлетворенности как производственной ситуацией, так и условиями жизни.

При анкетировании членов коллектива и в процессе экспертных опросов выявляются ценности, нормы поведения и социальные ожидания. При этом учитываются только те, которые стали значимы для большинства членов ведущих социальных групп коллектива.

Важным элементом системы СПК всегда была приемлемость руководителя коллективом. Изучая звено «руководитель - коллектив», социологи главным показателем считают уровень авторитета руководителя, измеренный по социометрической методике. Но авторитет — только одна сторона. Вполне возможна ситуация, когда руководитель не пользуется ни одним из типов авторитета, однако коллектив работает хорошо. В подобных случаях коллективом фактически руководит наиболее авторитетный рядовой работник (лидер), или коллектив самоуправляется, а руководитель не мешает этому процессу. Возможны и такие ситуации, когда руководителя считают высокопрофессиональным специалистом, однако отношения с подчиненными у него не складываются в силу различных причин, и сотрудники работать с ним не хотят.

Учитывая это, автор ввел понятие приемлемости руководителя коллективом, отражающее оценку всей возможной гаммы отношений, и разработал методику измерения [2]. Она с успехом применяется при изучении контактного (первичного) коллектива. Всем членам коллектива предлагается ответить на вопрос: «хотели бы Вы, чтобы у Вас был другой руководитель?». Далее следует пятичленная шкала от +1 (не хотел бы) до -1 (хотел бы). Индекс приемлемости принимает значения от +1 до 0. Значения индекса от 0 до -1 интерпретируются как индекс неприемлемости. «0» выражает безразличие респондента к данному вопросу.

При изучении отношений в рамках предприятия в целом респондентами, отвечающими на приведенный выше вопрос анкеты, становятся уже не рядовые члены коллектива, а руководители цехов и отделов. Выясняется их отношение к директору. Мы исходим из того, что отношение руководителя подразделения к директору, как правило, передается рядовым работникам. Оно усваивается ими и становится общим.

Нормы поведения, социальные ожидания, приемлемость руководителя значительно влияют на характер общения между работниками, взаимную приемлемость тех из них, кто по технологическим условиям должен вступать в деловые межличностные контакты. Отличие исследования СПК в первичном коллективе от исследования указанного явления в основном коллективе предприятия заключается

прежде всего в том, что в первичном коллективе, где работники общаются постоянно, важно учитывать их психологическую совместимость, взаимную приемлемость всех всеми. В основном же коллективе важна взаимная приемлемость тех работников, которые являются связующими элементами между коллективами разных подразделений, осуществляют непосредственные контакты лишь в силу организационных и технологических условий.

Изучение взаимной приемлемости этих работников производится в два этапа. Во-первых, при интервьюировании руководителей подразделений такие работники должны быть выявлены. Их взаимные контакты необходимо свести в блоки, на основе которых построить соответствующие графы взаимосвязей. Они служат основой для измерения на втором этапе взаимной приемлемости каждой пары работников с использованием социометрической техники.

Отсутствие взаимной приемлемости между указанными работниками отражается на характере межгрупповых отношений, создает условия для возникновения напряжения как внутри коллективов подразделений, так и между этими коллективами. А это, в свою очередь, существенно воздействует на социально-психологический климат всего предприятия.

Рассмотрим теперь еще один важный элемент СПК основного коллектива предприятия - уровень идентификации работников с предприятием. Под этим термином мы понимаем сознательное, внутреннее мотивированное принятие индивидом {в отличие от пассивной адаптации) целей, ценностей и норм поведения коллектива предприятия в целом [3]. Идентификация может иметь различный характер. Например, если работник считает цели предприятия своими личными целями, он подчиняет свое поведение интересам предприятия. Но может возникнуть и прямо противоположная ситуация, при которой работник полагает свои цели целями предприятия. Если к тому же этот человек — руководитель, то подобная идентификация может стать общественно опасной. Учитывая, что обычно на предприятиях складывается так называемое «идентифицированное ядро»¹ из руководящих работников, то при эгоистической направленности этого ядра появляется возможность для хозяйственных злоупотреблений. Следующим компонентом СПК является сплоченность. Она понимается нами как степень единства действий (поведения) членов коллектива в условиях свободного выбора вида этих действий из нескольких возможных вариантов. Единство действия - выполнение каждым своих задач в рамках общих целей, т. е. сотрудничество. Методика измерения сплоченности описана автором в [4]. И, наконец, последний элемент СПК — удовлетворенность общими условиями труда и жизни. По нашему мнению она зависит не только от существующего положения дел, но и от притязаний, социальных ожиданий членов коллектива.

После рассмотрения всех элементов СПК мы, естественно, должны решить вопрос о его комплексной оценке. Она должна опираться на определение степени согласования-рассогласования качества (характера) элементов СПК.

Если между этими элементами имеется полная согласованность, или имеющееся рассогласование несущественно, а ценности и нормы поведения в коллективе общественно значимы и реализуются в деятельности, то такой СПК следует считать благоприятным. Если рассогласования несущественны, но в коллективе преобладают ценности и нормы эгоистического плана, то СПК следует считать застойным. Если же между элементами СПК есть коренные рассогласования, то климат в таком коллективе неблагоприятный.

Степень согласования-рассогласования элементов СПК может быть измерена количественно в диапазоне шкалы от -1 до +1, где +1 означает полное согласование элементов, — 1 — полное рассогласование. Тогда значения индекса от —1 до 0 будут означать неблагоприятный СПК, около 0 - застойный, от 0 до +1- благоприятный.

¹ Понятие «идентифицированное ядро» введено А. В. Тихоновым.

СПК коллектива, как видно из построенной модели (рис. 2), представляет собой, во-первых, систему, где все названные элементы взаимосвязаны; во-вторых, элемент системы более высокого порядка, т. е. жизнедеятельности трудового коллектива, в которой он тесно связан с другими: внешней и внутренней средой предприятия (объективные условия жизни и труда), демографическими и личностными характеристиками людей. Взаимодействие этих элементов влияет на активность коллектива, а она в свою очередь — на производственные и социальные результаты деятельности, которые определяют характер внешней и внутренней среды предприятия.

Из сказанного следует, что СПК есть не что иное, как состояние социального здоровья трудового коллектива. Это состояние тесно связано с факторами внешней и внутренней среды предприятия, в совокупности представляющими собой условия деятельности коллектива, удовлетворения его разнообразных потребностей. К факторам внешней среды относится общесоциальная экономическая и политическая обстановка в стране. Часть из них оказывает влияние на все предприятия в равной мере и должна изучаться на международном уровне.

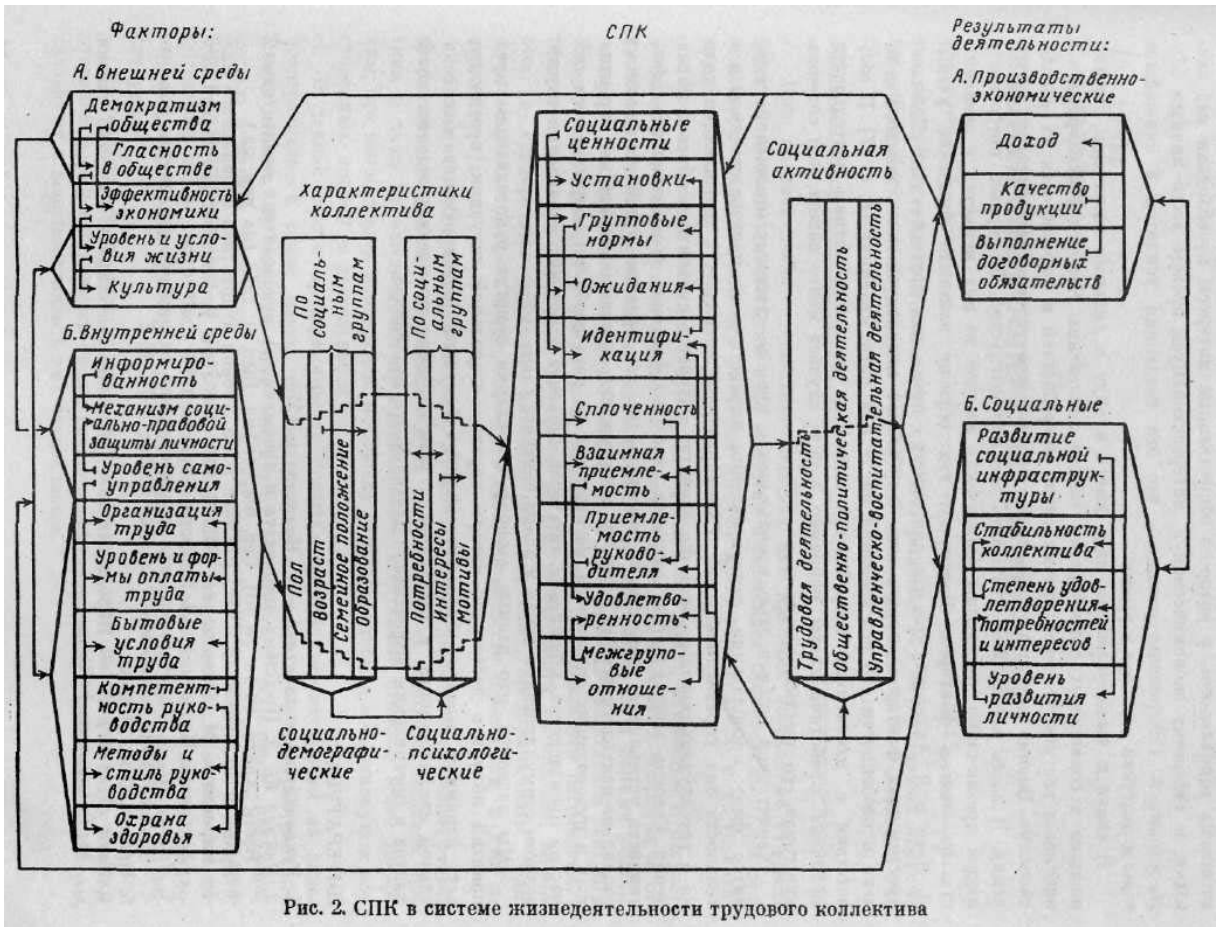
Другие носят локальный характер и имеют различия на уровне регионов и предприятий, например, уровень и условия жизни, сфера культуры. Иными словами, речь идет о повседневной жизни, которая и определяет отношение людей к труду. Эти факторы должны непременно учитываться при изучении СПК. Правильное их понимание и использование, по расчетам академика А. Г. Аганбегяна, увеличивает производительность труда на 20-30%, а иногда в 2—3 раза [5].

Внутренняя среда предприятия, или, другими словами, внутренние условия жизнедеятельности основного коллектива также многообразна, как и внешняя. Поэтому мы выделяем лишь те ее элементы, которые наиболее существенно влияют на СПК. К ним следует отнести самоуправление коллектива, информированность, механизм социально-правовой защиты. Сюда же примыкают организация и условия труда, заработная плата, охрана здоровья, компетентность и стиль работы руководства.

На внутреннюю среду предприятия оказывает сильное воздействие внешняя среда и потому разные предприятия имеют много общего. Тем не менее деятельность администрации и социальная активность членов коллектива могут вносить значительные коррективы и заметно влиять на обстановку.

Каждый из параметров внутренней среды предприятия оказывает определенное влияние на различные элементы СПК. Но кроме того внутренняя среда в целом воздействует на социально-психологический климат. Это воздействие осуществляется не прямо, а опосредовано, преломляясь через восприятие людей, которое зависит, прежде всего, от принадлежности к той или иной социальной группе. Речь идет о социальных слоях внутри рабочего класса, а также о категориях служащих, классифицированных по содержанию труда и месту в иерархической структуре управления. Восприятие характера внешней и внутренней среды зависит также от демографических характеристик: пола, возраста, семейного положения и образования. Как показывают многие исследования, женщины, например, более требовательны к условиям труда, они предпочитают работать в одну смену, больше ценят вежливость и тактичность руководителя и не слишком стремятся к участию в управлении, к повышению квалификации. Это объясняется их преимущественной ориентацией на семью и перегруженностью домашними обязанностями. Мужчины, напротив, менее требовательны к условиям труда и сменности, руководителем предпочитают иметь профессионала, которому готовы многое простить, особенно если он предоставляет им самостоятельность. Мужчины стремятся к повышению квалификации, росту зарплаты и продвижению по служебной лестнице. Разумеется, бывают и исключения.

Социально-демографический состав коллектива существенно влияет на восприятие каждой личностью внешней и внутренней среды предприятия, но не дает еще итоговых характеристик СПК. На этом пути мы не можем пройти мимо изучения



комплекса социально-психологических характеристик: потребностей, интересов и мотивов поведения.

К сожалению, мы еще очень мало знаем о них. Если сравнить преобладающий тип личности в 20-30-е и в 80-е годы, то можно говорить об эволюции от «человека социального», у которого общественные интересы преобладали над личными, к «человеку экономическому», интересующемуся прежде всего личным благосостоянием. Совершенно очевидно, что эта тенденция усилится в ближайшие годы вследствие перехода к рынку.

В связи с вышесказанным надо иметь в виду и сильные изменения, произошедшие в социальных потребностях членов коллектива. Человек рассматривает и оценивает все вокруг через призму своих потребностей и возможности их удовлетворения. Знание и учет потребностей — непереносимое условие эффективного управления. И здесь необходимо учитывать два обстоятельства. Во-первых, потребности людей чрезвычайно динамичны. Значимость каждой из них меняется в зависимости от многих факторов. Во-вторых, как образно заметили шведские ученые Л. Леви и Л. Андерсон, «то, что для одного — пища, для другого — яд». «Комплекс программных факторов,— пишут они,— определяет индивидуальность каждого человека и особенности его реагирования на те или иные явления» [6, с. 47]. В соответствии с изменением потребностей меняются интересы, мотивы деятельности. Величина заработной платы, например, в ряде случаев менее важна, чем содержание труда, его престижность и т. п.

Характерной особенностью изменяющихся производственных отношений становится факт преобладания самоуправления личности в ее производственной деятельности над управлением извне. Самоуправление совпадает с управлением только в тех случаях, когда достигается единство интересов субъекта и объекта управления. Степень этого единства является одним из факторов, определяющих эффективность управления. Отсутствие единства ведет, как правило, к неблагоприятному социально-психологическому климату в коллективе, к невыполнению тех директивных и руководящих документов, которые как из рога изобилия обрушиваются сейчас на производство. Сближение интересов субъекта и объекта управления служит залогом стимулирования труда и благоприятного СПК.

Мы надеемся, что данные выше рекомендации помогут руководителям предприятий получить достаточно четкую картину социальной ситуации, прогнозировать динамику развития процессов, выявить факторы, провоцирующие рост социальной напряженности, и своевременно принять меры по предупреждению конфликтов и организации эффективной деятельности коллектива.

ЛИТЕРАТУРА

1. Руководитель коллектива.- М.: Политиздат. 1974.
2. *Неймер Ю. Л.* Проблема авторитета и приемлемость руководителя коллективом// Вестн. Харьк. ун-та, № 101. Сер. Философия. Вып. 9, 1973 (на укр. яз.).
3. *Лапин В. И., Коржева Э. М., Наумова // Ф.* Теория и практика социального планирования. М.: Политиздат, 1975. С. 128; Проблемы управления трудовыми коллективами/Под ред. Ю. Л. Неймера. Харьков, 1976. С. 67-103.
4. *Неймер Ю. Л.* Сплоченность как характеристика первичного коллектива и ее социологическое измерение // Социол. исслед. 1975. № 2.
5. Правда. 1983. 24 февр.
6. *Леви Л., Андерсон Л.* Народонаселение, окружающая среда и качество жизни. М.: Экономика, 1979.