

УДК 316[6+334.22]

**ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ  
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА  
В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ**

**Балахтар В.В.**

В статье раскрыта сущность понятий «социально-психологический климат», «климат» и «организационная культура». Проанализированы подходы к пониманию социально-психологического климата: общественно-психологический феномен, общий эмоционально-психологический настрой, стиль взаимоотношений людей при непосредственном контакте друг с другом, социальная и психологическая совместимость членов группы. Рассмотрены особенности формирования социально-психологического климата в учреждении социальной службы, факторы, влияющие на состояние социально-психологического климата в коллективе.

**Ключевые слова:** социально-психологический климат, климат, организационная культура, подходы к пониманию социально-психологического климата, социальная служба.

**THE FEATURES OF THE FORMATION OF THE  
SOCIO-PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN  
THE INSTITUTION OF SOCIAL SERVICES**

**V.V.**

The article reveals the essence of the concepts “socio-psychological climate”, “climate” and “organizational culture”. The author analyses approaches to understanding the socio-psychological climate: the socio-psychological phenomenon, the general emotional and psychological mood, the style of people's relationships with direct contact with each other, the social and psychological compatibility of the members of the group. The features of the formation of the socio-psychological climate in the establishment of the social service, factors affecting the state of the socio-psychological climate in the team are considered.

**Keywords:** socio-psychological climate, climate, organizational culture, approaches to understanding the socio-psychological climate, social service.

Актуальность данной проблемы обусловлена изменчивыми и динамическими условиями формирования социально-психологического климата в коллективе: выявлением факторов, с помощью которых можно управлять климатом и действовать на него с целью формирования позитивных тенденций в коллективе. Многие методы изучения психологического климата не позволяют успешно решать эти исследовательские задачи. Недостаточно описывать, измерять или объяснять социально-психологический климат с помощью таких оценочных выражений, как «удовлетворяет – не удовлетворяет», «нравится – не нравится», «лучше – хуже», чем в других коллективах. Похожие оценки климата, конечно, дают некоторое представление о нем, позволяют сравнить разные коллективы, но они не показывают причин, обуславливающих формирование того или иного климата, не указывают конкретные пути его улучшения [3, с. 396].

Исследуя климат в коллективе, важно выяснить, кто, что, как и при каких обстоятельствах способствует или мешает установлению социально значимых форм взаимодействия людей в процессе совместной деятельности. С этой целью следует использовать методики, изучающие, измеряющие, обобщающие, оценивающие сведения о социально-психологическом климате, а также факторы, с помощью которых им можно управлять. Важно, например, выяснить, по каким конкретным параметрам климат конкретного коллектива соответствует социальным отношениям, а по каким не отвечает. С этой точки зрения отношения между работниками в коллективе целесообразно характеризовать с помощью понятий, используемых для изучения нравственности, правосознания норм и ценностей общественной жизни. Исходя из этого, возникает насущная потребность исследования, распространения результатов научных исследований ученых, усиленного внимания к выявлению конкретных направлений, в которых необходимо совершенствовать социально-

психологический климат общности изучаемого языка, разрешению профессиональных задач специалистов в соответствии с современными требованиями.

Проблеме формирования социально-психологического климата в коллективе посвящено значительное количество научной литературы, которую можно условно разделить на две группы, в равной степени, несмотря на разнообразие подходов, характеризующих сущность социально-психологического климата. Первую группу образуют работы, освещающие отношение людей к совместной деятельности (в частности, трудовой). Вторую группу составляют исследования, посвященные изучению отношений (как по вертикали, так и по горизонтали). Их анализ позволяет все многообразие отношений рассматривать сквозь призму двух основных параметров психологического настроения: предметного и эмоционального через характер восприятия человеком его деятельности и удовлетворенность или неудовлетворенность деятельностью. Социально-психологический климат проявляется в отношении людей друг к другу и к общему делу, но этим феномен не исчерпывается. Он сказывается на социальных установках людей к миру в целом, на их собственном мироощущении и мировосприятии, а это выражается системой ценностных ориентаций личности как члена определенного коллектива [3, с. 390].

Существует различие во взглядах на социально-психологический климат зарубежных и отечественных исследователей. Стоит обратить внимание, что зарубежные ученые (Э. Мэйо) не ставили непосредственной целью изучения социально-психологического климата, но фактически продемонстрировали значимость этой социально-психологической характеристики с точки зрения эффективности групповой деятельности [4, с. 72]. Несмотря на то, что в западной социальной психологии существует значительное количество различных, часто противоречивых концепций социально-психологического климата, под климатом организации обычно понимают конкретную социально-психологическую реальность, однозначно осознаваемую людьми, связанные с

организацией. В большинстве определений различных концепций социально-психологического климата, предложенных на Западе существует общая черта: взаимодействие личности с организационной средой. Эти концепции отличаются понятийным аппаратом и методологическими подходами, а сложность их изучения заключается не столько в том, что используют много определений социально-психологического климата, сколько в том, что одно и то же понятие часто содержит различное содержание.

Зарубежные ученые (Е. Аронсон, Ф. Герцберг, Е. Пратканис и др.) рассматривают социально-психологический климат как «организационный климат». Кроме понятия «организационный климат» употребляют понятие «организационная культура». Так, «культура» – более длительная и стабильная характеристика организации, а «климат» – кратковременная, более изменчива. Организационную культуру характеризуют такими параметрами: целостность, системность; развитие организации; наличие ритуалов, символов; мягкость воздействия. Ядром культуры являются ценности, а сама культура является коллективным программированием мыслей, которые отличают одну группу людей от другой.

Украинские исследователи (Е. Жариков, Л. Карамушка, Б. Парыгин, А. Русалинова, Р. Шакуров и др.) социально-психологический климат в своих трудах рассматривают как полифункциональный показатель, который содержит следующие составляющие:

- степень психологической включенности человека в деятельность;
- а – мера психологической эффективности этой деятельности; уровень психического потенциала личности и коллектива, его резервы и возможности (не только реализованы, но и скрытые, неиспользованные) – масштаб и глубина барьеров на пути реализации психологических резервов коллектива;
- сдвиги, происходящие в структуре психического потенциала личности под влиянием научно-технического прогресса [1, с. 82].

Цель и задачи статьи предусматривают теоретико-методологический анализ понятия «социально-психологический климат», поиск особенностей

формирования социально-психологического климата в учреждении социальной службы в современном украинском обществе.

Основательное изучение научной литературы свидетельствует об общественной значимости рассматриваемой проблемы, дает возможность обобщить опыт, углубить теоретические представления о формировании социально-психологического климата в коллективе специалистов социальной работы.

Понятие «климат» широко используется в метеорологии и географии, а в психологии характеризует невидимую, тонкую, деликатную, психологическую сторону взаимоотношений между людьми. Впервые понятие «психологический климат» использовал Н. Мансуров, изучая производственные коллективы. Его содержание раскрыл известный российский ученый В. Шепель: социально-психологический климат – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, наклонностей. Также В. Шепель отметил, что социально-психологический климат – это климат, зона действия которого значительно более локальная социального и морального климата [13]. Исследователь считал, что климат отношений между людьми в организации состоит из трех составляющих: социального климата, определяющего осознание общих целей и задач организации; морального климата, раскрывающего принятые моральные ценности организации; психологического климата, то есть те неофициальных отношений, складывающихся между работниками. Психологический климат, – утверждал В. Шепель, – это климат, зона действия которого значительно локальнее социального и морального климата [2, с. 9-13].

Анализ исследований отечественных ученых свидетельствует о наличии четырех основных подходов к пониманию природы социально-психологического климата. Представители первого подхода (Л. Буева, Е. Кузьмин, М. Обозов, Платонов, А. Уледов) климат рассматривают как общественно-психологический феномен, состояние коллективного сознания

[12, с. 9]. Так, Е. Кузьмин считает, что понятие «психологический климат» отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в этом коллективе [8].

Сторонники второго подхода (А. Русалинова, А. Лутошкин, Н. Коломинский) подчеркивают сущностную характеристику социально-психологического климата, являющую общий эмоционально-психологический настрой. Климат понимается как настроение группы людей. В частности, Н. Коломинский описывает социально-психологический климат коллектива как устойчивый психологический настрой, оказывающий значительное влияние на взаимоотношения людей, их отношение к труду и окружающей среде [7, с. 81].

Ученые рассматривают психологический климат и через динамические процессы в малой группе, структуру взаимоотношений в них (М. Корнев и А. Коваленко); как микроклимат – самочувствие каждой личности, ее удовлетворение группой, комфортность пребывания в ней (Л. Орбан-Лембрик), атмосферу, сочетающую доминантные отношения, мысли, чувства, настроения, переживания и т.п. (М. Дьяченко и Л. Кандилович) [3, с. 393].

Авторы третьего подхода (В. Шепель, В. Покровский, Б. Парыгин) анализируют социально-психологический климат через стиль взаимоотношений людей при непосредственном контакте друг с другом. В процессе формирования складывается система межличностных отношений, определяющих социальное и психологическое самочувствие каждого члена группы. В социально-психологическом климате Б. Парыгин видит не просто сумму психических составляющих его индивидов, а мощный фактор усиления психологического настроения членов коллектива [10, с. 109].

Создатели четвертого подхода (В. Косолапов, А. Щербань, Л. Коган) определяют климат в терминах социальной и психологической совместимости членов группы, их нравственного единства, сплоченности, наличия общих мнений, обычаев и традиций [9, с. 56].

Социально-психологический климат – это устойчивые взаимоотношения внутри коллектива, их отношение к труду и руководству. Это действительно устойчивое состояние коллектива меняется его членами эпизодически, то есть, такой климат является устойчивым к воздействию внешней среды [11, с. 103].

Формирование благоприятного социально-психологического климата в сфере социальной работы – сложный и длительный процесс. Главная его цель – достижение состояния, когда работа приносит специалистам социальной службы удовольствие, когда они выполняют общую работу с радостью. Достичь этого можно только через умелую организацию труда, справедливую оценку и вознаграждение работников, содействуя их профессиональному росту, пониманию их проблем [5, с. 83]. Учитывая более «податливые» факторы микросреды в плане положительного влияния по сравнению с факторами макросреды, руководителям социальных учреждений в управленческой деятельности, с целью обеспечения эффективности, стоит, прежде всего, создать положительные условия для реализации этих факторов (соотношение факторов микросреды, влияющие на психологический климат, и условия, обеспечивающие их положительное влияние).

С целью создания благоприятного психологического климата руководители социальных служб должны, прежде всего, обеспечить необходимые организационно-управленческие, материально-технические и санитарно-гигиенические условия для эффективного управления и выполнения продуктивной деятельности. В случае, когда оптимальное обеспечение таких условий невозможно, надо создать минимальные условия, объяснив работникам причины такой ситуации, перспективы ее улучшения, а также обязательно создать равные стартовые условия для всех специалистов.

Основными факторами, влияющими на состояние социально-психологического климата в коллективе, являются смысл труда и степень удовлетворения работой; условия труда и быта, удовлетворенность ими; степень удовлетворения характером межличностных отношений с

сотрудниками; стиль руководства, личность руководителя, а также степень его удовлетворенности подчиненными [6, с. 86].

Украинский психолог Н. Коломинский разработал схему, где учтены основные факторы, обуславливающие удовлетворенность людей выполняемой работой, а также взаимное влияние различных компонентов [7, с. 120]. Такая схема интересна для руководителя, поскольку помогает предотвращать конфликтность в коллективе. Для того, чтобы руководитель способствовал сплоченности коллектива, он должен обладать такими личностными характеристиками как определенность, осознанность, целенаправленность, избирательность, тактичность, действенность, требовательность, критичность, ответственность. Доброжелательными, комфортными будут отношения людей в коллективе социального учреждения при условии, что его работники будут относиться с уважением, симпатией друг к другу. Это очень важно.

Межличностные отношения в любом коллективе работников условно можно разделить на деловые (официальные) и личные (неофициальные). Деловые отношения организационно оформлены и предусматривают необходимость совместной деятельности работников. Деловые отношения формируются «по вертикали» (руководитель – подчиненный) и «по горизонтали» (подчиненный – подчиненный), то есть специалистов характеризует различный деловой статус. Но взаимоотношения людей не ограничены только работой, они обусловлены симпатиями и антипатиями друг к другу. Такие отношения называют личными или неофициальными. Кроме того, на психологический климат коллектива специалистов социальной работы влияют и взаимоотношения с клиентами, то есть теми, на кого они сами влияют по характеру своих профессиональных обязанностей. Удовлетворенность социальных работников отношениями с клиентами приобретает сейчас большое значение в связи с демократизацией и гуманизацией социальной работы. Положительные взаимоотношения с клиентами – одно из важнейших условий успеха в работе, являющееся мощным импульсом к совершенствованию мастерства, творчества. Позитивные отношения с

клиентами могут быть компенсирующим фактором, помогающим специалисту социальной службы пережить такие негативные обстоятельства, как сложные взаимоотношения с коллегами и руководителем социального учреждения, недостаточная зарплата, удаленность от дома и тому подобное [3, с.403].

Исследуя формирование и влияние морального климата на процессы в коллективе специалистов социальной службы, стоит обратить внимание на то, что формальные, юридически зафиксированные аспекты организации в виде уставных целей, миссии, ценностей могут расходиться с реальными целями и содержанием деятельности и характером взаимоотношений людей, формирующихся в процессе реализации профессиональной деятельности.

Ориентация на демократический стиль общения не означает, что в некоторых экстремальных ситуациях руководитель не может применить авторитарные методы руководства. Однако общая ориентация должна оставаться демократической.

Необходимым условием, дающим возможность сформировать благоприятный психологический климат, является реализация соответствующего подбора кадров, основанная на учете индивидуально-психологических особенностей работников (интеллект, творческий потенциал, профессиональная подготовка, возрастные, половые характеристики, возможность их совместимости с другими работниками коллектива и т.д.).

Важным условием является также формирование психологической культуры руководителей социальной службы и специалистов социальной работы: овладение навыками делового общения, предупреждение и разрешение конфликтов, формирование у членов коллектива эмпатии (умение чувствовать состояние другого человека и сопереживать ему) в повседневной жизни и в стрессовых ситуациях.

Поэтому можно говорить о формальной, легитимной организационной культуре и теневой или реальной организационной культуре, реализующейся в сфере социальной работы. Именно организационная культура определяет доминирующие в учреждении морально-психологические стереотипы

поведения и отношений. Преследуя цель сближения коллектива, необходимо проводить корпоративные мероприятия, особенно популярные в последнее время. Значительную работу по организации этих мероприятий может проводить служба персонала, штатный психолог или HR-менеджер. Также следует проводить специальные психологические семинары, курсы с использованием различных активных форм обучения (деловых игр, психологических тренингов и т.д.), с помощью которых можно обучать специалистов и руководство высокой культуре взаимодействия и общения.

Наиболее эффективны такие формы тренингов, как поведенческий, тренинг чувствительности, ролевой тренинг, видеотренинг и др. Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе работников социальной службы, совершенствование стиля руководства и личности руководителя, учета психофизиологических и социально-психологических факторов процесса управления – все это должно способствовать повышению эффективности творческого труда специалистов социальной работы [3, с. 405].

Введение в штат социальной службы должности психолога будет способствовать оптимизации социально-психологического климата коллектива, обеспечит диагностирование социально-психологического климата, консультативную работу с руководителем и специалистами социальной службы по учету их психологических особенностей в процессе разделения труда; гармонизацию деловых и личностных отношений на основе данных социометрического исследования и т.д.; психопрофилактическую и психокоррекционную работу с отдельными работниками (тренинги, психотерапевтические беседы и т.д.); деятельность по предупреждению и разрешению конфликтов.

Таким образом, формирование положительного социально-психологического климата в учреждении социальной службы положительно влияет на эффективность управления, деятельность специалистов социальной работы. Его формирование невозможно без учета и применения таких мер: научно обоснованного отбора обучения, аттестации руководящих кадров;

комплектования первичных коллективов с учетом фактора психологической совместимости; применение социально-психологических методов, способствующих созданию у специалистов коллектива социальной службы навыков позитивного взаимопонимания и взаимодействия.

### **Список литературы:**

1. Ануфриева Н.М. Социальная психология: навч.-метод. посіб. / Н.М. Ануфриева, Т.М. Зелінська, Н.О. Єрмакова. К.: Каравела, 2009. 216 с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. 4-е изд., исп. и доп. М.: ЭКСМО, 2009. 512 с.
3. Балахтар В.В. Педагогіка і психологія в соціальній роботі: навчально-метод. посібник для студ. вищ. навч. закладів / В.В. Балахтар. К.: Університет «Україна», 2017. 444 с.
4. Воронкова В.Г. Управління людськими ресурсами : філософські засади: навч. посіб. / Під ред. д.ф.н., проф. В.Г. Воронкової. К.: ВД «Професіонал», 2006. 576 с.
5. Волошина О.В. Форми прояву соціально-психологічного клімату в колективах співробітників міліції / О.В. Волошина // Проблеми загальної та педагогічної психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка. К., 2005. Т. 7. Вип. 4. С. 83-88.
6. Коломінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті. Соціально-психологічний аспект / Н. Л. Коломінський. К.: МАУП, 2000. 286 с.
7. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту: навч. посіб. / Н. Л. Коломінський. К.: МАУП, 1996. 176 с.
8. Кузьмин Е.С. Руководитель и коллектив / Е.С. Кузьмин, И.П. Волков, Ю.Н. Емельянов. Л.: Лениздат, 1974. 167 с.
9. Обозов Н. Н. Психология работы с людьми: Советы руководителю: учеб. пособие. 6-е изд., стереотип. / Н.Н. Обозов, Г.В. Щёкин. К.: МАУП, 2004. 228 с.

10. Парыгин Б.Д. Регуляция социально-психологического климата трудового коллектива / Под ред. Б.Д. Парыгина. Л.: Наука: Ленингр. отд-ние, 1986. 239 с.

11. Роцин С.К. Социально-психологический климат коллектива: теория и методы изучения / С.К. Роцин. М.: Наука, 1979. С. 103-116.

12. Шакуров Р.Х. Мир человеческих отношений и образование / Р.Х. Шакуров. Казань: КГТУ. 2006. 339 с.

13. Шепель В.М. Управленческая психология: учеб. пособие / В.М. Шепель. М.: Прогресс, 2003. 480 с.

**Сведения об авторе:**

Балахтар Валентина Визиторовна – кандидат педагогических наук, ассистент кафедры социальной работы и социального управления Черновицкого национального университета имени Юрия Федьковича (Черновцы, Украина).

**Data about the author:**

Balakhtar Valentina Vizitorivna – Candidate of Pedagogical Sciences, Assistant Professor of Social Work and Social Management Department, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University (Chernivtsi, Ukraine).

**E-mail:** [v.balakhtar@chnu.edu.ua](mailto:v.balakhtar@chnu.edu.ua).