

Бояркина Сания Ислаковна

кандидат социологических наук, доцент кафедры социологии
Санкт-Петербургского государственного университета
сервиса и экономики,
Санкт-Петербург, Россия
e-mail: s.boyarkina@mail.ru

**Михайлова Надежда Сергеевна**

студентка V курса кафедры социологии
Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики,
Санкт-Петербург, Россия
e-mail: Moon_of_Hope@mail.ru

Социально-психологический портрет трудового коллектива научно-лечебного учреждения

Дана категориальная характеристика социально-психологического климата трудового коллектива. Сформулированы теоретико-методологические основы проблемы. Представлены результаты социологического исследования трудового коллектива.

Ключевые слова: трудовой коллектив, социально-психологический климат, статусно-ролевая структура, конфликт, коммуникативная компетентность, пилотажное исследование.

В процессе совместного труда люди прямо или косвенно связаны между собой, вступают в определенные отношения, объединяются в группы, образующие коллективы, в том числе и научные (Тальзина, 2003: 155).

Создание дружного коллектива с благоприятной трудовой атмосферой, взаимной симпатией, взаимопомощью и поддержкой является важной социологической проблемой. Трудовой коллектив (нас интересует в первую очередь трудовой коллектив научного учреждения) — это не простая совокупность людей, а сложное структурное образование со многими внешними и внутренними связями, оформленными и неоформленными отношениями, которые определяют идеологию (совокупность идей и взглядов, отражающих особенности общественных отношений) и психологию (общественное мнение, социальные чувства, коллективные привычки, традиции, настроения) (Социология труда, 2006: 314). Основными социально-психологическими характеристиками коллектива можно считать его информированность, дисциплинированность, активность, организованность и сплоченность.

Информированность является одним из основных условий сознательного поведения человека в соответствии с его целями и состоянием коллектива. От уровня информированности коллектива зависят результаты работы членов коллектива и всего коллектива. Правильно организованная информация, адресованная всем и достигающая до каждого, делает человека сопричастным к жизни коллектива, к его целям. В таких случаях меньше остается равнодушных, пассивных работников. Гласность и сближение экономических интересов всех членов коллектива повышает стремление

работающих к участию в управлении коллективом. Руководитель не может рассчитывать на поддержку коллектива, если он не использует или слабо использует все каналы информации — устные и печатные.

Дисциплина — это установленный порядок поведения людей, отвечающий существующим в коллективе нормам морали и права. Она позволяет регулировать поведение в коллективе и обеспечивать согласованность действий внутри него. Дисциплинированность личности в коллективе — это, прежде всего, показатель социального развития и ответственности человека, его отношения к работе. Высокое сознание и понимание своей роли в коллективе определяют добросовестное отношение к выполняемой работе. Соблюдение дисциплины (производственной, общественной, бытовой) предполагает обязательное установление и выполнение людьми определенных норм (правовых, технологических, моральных) и правил поведения. Степень интериоризации личностью этих норм и правил прямо влияет на качество выполнения тех или иных производственных и социальных функций.

Под *активностью* понимается деятельность, которая совершается личностью не столько в силу необходимости выполнения служебно-должностных обязанностей, сколько как свободное самовыражение. В этом случае активность личности есть стремление к удовлетворению потребности в труде и познании (Патрушев, Бессокирная, Темницкий, 1998: 15).

Сплоченность — это психологический феномен, выражающий объединение всех членов коллектива в их совместной деятельности и создающий целостное единство коллектива. Если общность цели и взаимодействие захватывают всех членов коллектива, если они вовлекаются в процесс движения, то за бортом остаются многие неурядицы, личные неприязни, антипатии и т. п. У сплоченного коллектива меньше проблем в общении, меньше напряженности и недоверия (Гидденс, 1992: 18). Ненормальные межличностные и межгрупповые отношения внутри коллектива, несправедливое распределение работ между членами коллектива, недостатки в способах начисления зарплаты, использовании материальных и моральных стимулов, ритмичности производства и т. д. снижают сплоченность коллектива, приводят к конфликтам внутри коллектива (Голенкова, Горина, 2009: 90).

На состояние сплоченности коллектива большое влияние оказывает психологическая совместимость его членов. Под совместимостью понимается степень сочетания в коллективе личных качеств его членов. Потенциальным отрицательным последствием высокой сплоченности является групповое единомыслие, когда из-за чувства солидарности снижается активность деятельности отдельных членов коллектива. Обеспечение психологической совместимости достигается в первую очередь правильным подбором кадров. Руководитель может укрепить сплоченность, делая упор на глобальные цели коллектива, показывая вклад коллектива в общую цель фирмы (Аитов, 1996: 44). Совокупность социально-психологических характеристик дает представление о состоянии коллектива, которое называется моральным климатом коллектива. Для оценки морального климата коллектива можно использовать такие косвенные показатели, как сведения о текучести кадров, качестве изготавливаемой продукции, результативности труда и т. п. Благоприятный моральный климат коллектива — непереносимое условие его работоспособности и развития. Дух сотрудничества, поддержки и взаимной требовательности, четкость организации и согласованность усилий работников — вот те резервы,

которые позволяют повысить эффективность трудовой деятельности коллектива (Эволюция трудовых ценностей... 2006: 112).

Условия, в которых происходит взаимодействие членов рабочей группы, влияют на успешность их совместной деятельности, удовлетворенность процессом и результатами труда. В частности, к ним относят санитарно-гигиенические условия, в которых работают сотрудники: температурный режим, влажность, освещенность, просторность помещения, наличие удобного рабочего места и т. д. Огромное значение имеет и характер взаимоотношений в группе, доминирующее в ней настроение. Для обозначения психологического состояния группы используются такие понятия, как «социально-психологический климат», «психологическая атмосфера», «социальная атмосфера», «климат организации», «микроклимат» и др. (Чередниченко, Тельных, 2004: 245).

В одних условиях группа функционирует оптимально, и ее члены получают возможность максимально полно реализовать свой потенциал, в других — люди чувствуют себя некомфортно, стремятся покинуть группу, проводят в ней меньше времени, их личностный рост замедляется (Пригожин, 1995: 107).

Социально-психологический климат (СПК) коллектива подразумевает следующее:

- совокупность социально-психологических характеристик группы;
- преобладающий и устойчивый психологический настрой коллектива;
- характер взаимоотношений в коллективе;
- интегральная характеристика состояния коллектива (Организационное поведение, 2004: 314).

Благоприятный СПК характеризуют оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, уверенность, бодрость, возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания (Петровский, 1982: 190). Неблагоприятный СПК характеризуют пессимизм, раздражительность, скука, высокая напряженность и конфликтность отношений в группе, неуверенность, боязнь ошибиться или произвести плохое впечатление, страх наказания, неприятие, непонимание, враждебность, подозрительность, недоверие друг к другу, нежелание вкладывать усилия в совместный продукт, в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность и т. д. (Платонов, 1990: 115). Существуют признаки, по которым косвенно можно судить об атмосфере в группе. К ним относят (Анцупов, Шипилов, 1999: 88):

- уровень текучести кадров;
- производительность труда;
- качество продукции;
- количество прогулов и опозданий;
- количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов;
- выполнение работы в срок или с опозданием;
- аккуратность или небрежность в обращении с оборудованием;
- частота перерывов в работе.

На их основании мы разработали инструментарий для проведения эмпирического исследования.

Руководитель может целенаправленно регулировать характер отношений в группе и влиять на СПК. Для этого необходимо знать закономерности его формирования и осуществлять управленческую деятельность с учетом факторов, влияющих на СПК. Остановимся на их характеристике более подробно. Первейшей задачей руководителей является улучшение социально-психологической обстановки в коллективе, повышение культуры взаимоотношений между работниками и, конечно, каждый отдельно взятый индивид с его эмоциональными и профессионально важными особенностями поведения. Существует целый ряд факторов, определяющих социально-психологический климат в коллективе.

Глобальная макросреда: обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и прочих условий. Стабильность в экономической, политической жизни общества обеспечивают социальное и психологическое благополучие его членов и косвенно влияют на социально-психологический климат рабочих групп.

Локальная макросреда, то есть организация, в структуру которой входит трудовой коллектив. Размеры организации, статусно-ролевая структура, отсутствие функционально-ролевых противоречий, степень централизации власти, участие сотрудников в планировании, в распределении ресурсов, состав структурных подразделений (половозрастной, профессиональный, этнический) и т. д.

Физический микроклимат, санитарно-гигиенические условия труда. Жара, духота, плохая освещенность, постоянный шум могут стать источником повышенной раздражительности и косвенно повлиять на психологическую атмосферу в группе. Напротив, хорошо оборудованное рабочее место, благоприятные санитарно-гигиенические условия повышают удовлетворенность от трудовой деятельности в целом, способствуя формированию благоприятного СПК (Спивак, 2004: 119).

Удовлетворенность работой. Большое значение для формирования благоприятного СПК имеет то, насколько работа является для человека интересной, разнообразной, творческой, соответствует ли она его профессиональному уровню, позволяет ли реализовать творческий потенциал, профессионально расти. Привлекательность работы повышают удовлетворенность условиями труда, оплатой, системой материального и морального стимулирования, социальным обеспечением, распределением отпусков, режимом работы, информационным обеспечением, перспективами карьерного роста, возможностью повысить уровень своего профессионализма, уровнем компетентности коллег, характером деловых и личных отношений в коллективе по вертикали и горизонтали и т. д. Привлекательность работы зависит от того, насколько ее условия соответствуют ожиданиям субъекта и позволяют реализовать его собственные интересы, удовлетворить потребности личности (Фатеев, 1999: 31):

- в хороших условиях труда и достойном материальном вознаграждении;
- общении и дружеских межличностных отношениях;
- успехе, достижениях, признании и личном авторитете, обладании властью и возможностью влиять на поведение других;
- творческой и интересной работе, возможности профессионального и личностного развития, реализации своего потенциала.

Характер выполняемой деятельности. Монотонность деятельности, ее высокая ответственность, наличие риска для здоровья и жизни сотрудника, стрессогенный характер, эмоциональная насыщенность и т. д. — все это факторы, которые косвенно могут негативно сказаться на СПК в рабочем коллективе.

Организация совместной деятельности. Формальная структура группы, способ распределения полномочий, наличие единой цели влияет на СПК. Взаимозависимость задач, нечеткое распределение функциональных обязанностей, несоответствие сотрудника его профессиональной роли, психологическая несовместимость участников совместной деятельности повышают напряженность отношений в группе и могут стать источником конфликтов (Красовский, 1999: 92).

Психологическая совместимость является важным фактором, влияющим на СПК. Под психологической совместимостью понимают способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников. Психологическая совместимость может быть обусловлена сходством характеристик участников совместной деятельности. Похожим друг на друга людям легче наладить взаимодействие (Кричевский, Дуборская, 1991: 122). Сходство способствует появлению чувства безопасности и уверенности в себе, повышает самооценку. В основе психологической совместимости может лежать и различие характеристик по принципу взаимодополняемости. В таком случае говорят, что люди подходят друг другу «как ключ к замку». Условием и результатом совместимости является межличностная симпатия, привязанность участников взаимодействия друг к другу. Вынужденное общение с неприятным субъектом может стать источником отрицательных эмоций (Органов, 2004: 154). На степень психологической совместимости сотрудников влияет то, насколько однородным является состав рабочей группы по различным социальным и психологическим параметрам. Выделяют три уровня совместимости: психофизиологический, психологический и социально-психологический:

— Психофизиологический уровень совместимости имеет в своей основе оптимальное сочетание особенностей системы органов чувств (зрение, слух, осязание и т. д.) и свойств темперамента. Этот уровень совместимости приобретает особое значение при организации совместной деятельности. Холерик и флегматик будут выполнять задание в разном темпе, что может повлечь за собой сбой в работе и напряженность в отношениях между рабочими.

— Психологический уровень предполагает совместимость характеров, мотивов, типов поведения.

— Социально-психологический уровень совместимости основан на согласованности социальных ролей, социальных установок, ценностных ориентации, интересов. Двум субъектам, стремящимся к доминированию, будет сложно организовать совместную деятельность. Совместимости будет способствовать ориентация одного из них на подчинение. Вспыльчивому и импульсивному человеку больше подойдет в качестве напарника спокойный и уравновешенный сотрудник. Психологической совместимости способствуют критичность к себе, терпимость и доверие по отношению к партнеру по взаимодействию (Коломинский, 2000: 210).

Сработанность — это результат совместимости сотрудников. Она обеспечивает максимально возможную успешность совместной деятельности при минимальных затратах (Бойко, Ковалев, Панферова, 1993: 184).

Характер коммуникаций в организации выступает в качестве фактора СПК. Отсутствие полной и точной информации по важному для сотрудников вопросу создает благодатную почву для возникновения и распространения слухов и сплетен, плетения интриг и закулисных игр. Руководителю стоит внимательно следить

за удовлетворительным информационным обеспечением деятельности организации (Иванцевич, Лобанов, 1993: 105).

Низкая коммуникативная компетентность сотрудников также ведет к коммуникативным барьерам, росту напряженности в межличностных отношениях, непониманию, недоверию, конфликтам. Умение ясно и точно излагать свою точку зрения, владение приемами конструктивной критики, навыками активного слушания и т. д. создают условия для удовлетворительной коммуникации в организации (Доблаев, 2002: 318).

Создание условий для труда, в котором раскрывается личность, способная помогать людям с полной отдачей, — важнейшая задача руководителей медицинских учреждений. Систематическое изучение социально-психологических аспектов трудовой деятельности и совершенствование на этой основе социально-экономических отношений в трудовых коллективах является неотъемлемым компонентом в общей системе мероприятий по научной организации труда.

Стиль руководства. Роль руководителя в создании оптимального СПК является решающей:

— Демократический стиль развивает общительность и доверительность взаимоотношений, дружелюбность. При этом нет ощущения «навязанности» решений извне, «сверху». Участие членов коллектива в управлении, свойственное этому стилю руководства, способствует оптимизации СПК.

— Авторитарный стиль обычно порождает враждебность, покорность и заискивание, зависть и недоверие. Но если этот стиль приводит к успеху, который оправдывает его использование в глазах группы, он способствует благоприятному СПК, как, например, в спорте или в армии.

— Попустительский стиль имеет своим следствием низкую продуктивность и качество работы, неудовлетворенность совместной деятельностью и ведет к формированию неблагоприятного СПК. Попустительский стиль может быть приемлем лишь в некоторых творческих коллективах (Парыгин, 2001: 155).

Если руководитель предъявляет завышенные требования, прилюдно критикует сотрудников, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, угрожает, пытается запугать увольнением, лишением премии и т. д., ведет себя в соответствии с лозунгом «начальник всегда прав», не прислушивается к мнению подчиненных, невнимателен к их нуждам и интересам, то он формирует нездоровую рабочую атмосферу. Отсутствие взаимного уважения и доверия заставляет людей занимать оборонительную позицию, защищаться друг от друга, сокращается частота контактов, возникают коммуникативные барьеры, конфликты, появляется желание покинуть организацию (Молл, 2006: 223). Страх наказания порождает стремление избежать ответственности за совершенные ошибки, перекладывание вины на других, поиск «козла отпущения». На эту роль, как правило, выбирается человек (группа лиц), который не виновен в случившемся, но отличается от большинства сотрудников, не похож на них, слаб и не способен постоять за себя. Он становится объектом нападок, враждебного отношения, необоснованных обвинений (Каверин, 1998: 156). Наличие «козла отпущения» позволяет членам группы осуществлять разрядку напряжения и неудовлетворенности, которые легко накапливаются в атмосфере взаимного недоверия и страха. Тем самым группа поддерживает собственную стабильность и сплоченность. Это кажется парадоксальным, но какую бы неприязнь и враждебность ни вызывал в свой адрес «козел отпущения», он ну-

жен группе как «предохранительный клапан», позволяющий освободиться от агрессивных тенденций (Моргунов, 1996: 142).

Даже если руководитель использует авторитарный стиль управления, он может быть позитивным, если, принимая решение, учтет интересы служащих, объяснит им свой выбор, сделает свои действия понятными и обоснованными, иными словами, станет больше внимания уделять установлению прочной и тесной связи с подчиненными (Дворецкая, Махнарылова, 2004: 191).

Социально-психологический климат в большой степени зависит от личных качеств руководителя и присущего ему стиля руководства. Работники разных специальностей высказали достаточно близкие позиции относительно того, что является наиболее важным в наборе качеств руководителя, называя уверенность в себе, справедливость, наличие организаторских способностей, требовательность, четкость мышления, инициативность, а также высокую квалификацию и опыт работы.

Исходной социологической предпосылкой изучения трудового коллектива научно-лечебного учреждения является представление о нем как о совокупности социальных ролей и совокупности людей, которые по-разному проявляют себя как личности при выполнении своих ролей (Дмитренко, 2002: 132).

В социально-ролевой системе взаимоотношений врачей между собой и врачей с больными важная роль принадлежит морально-психологическому климату в лечебно-профилактическом учреждении. Создание хорошей моральной обстановки вокруг самого врача и его работы в немалой степени способствует более полной трудовой отдаче. При всем многообразии особенностей труда медицинских работников наиболее важными факторами, способствующими формированию чувства удовлетворенности у врачей, является характер выполняемой работы, сознание полезности своего труда, а также отношения с коллегами и администрацией.

В декабре 2010 года нами было проведено пилотажное исследование на базе одной из старейших больниц Санкт-Петербурга — Городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина, которая явилась для нас прототипом научно-лечебного учреждения.

В настоящее время больница им. Боткина представляет собой стационар децентрализованного типа, работающий в режиме круглосуточного оказания экстренной специализированной помощи жителям города и области. Среди множества парковых деревьев располагаются 28 лечебных и 14 вспомогательных отделений и подразделений. Ежегодно в больнице проходят лечение более 35 тыс. пациентов. Амбулаторно-поликлиническое отделение больницы осуществляет более 120 тыс. консультаций в год. В 1987 году в больнице им. С. П. Боткина впервые в России был организован клинический центр СПИДа, включающий кабинет анонимного обследования, межведомственную городскую референс-лабораторию, а также специализированные отделения. Больница им. С. П. Боткина является единственным в городе инфекционным стационаром, обеспечивающим эпидемиологическое благополучие города, также функционирует как многопрофильное медицинское учреждение, а точнее — научно-практическое медицинское учреждение.

В анкетировании участвовали 70 сотрудников городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина следующих специализаций и профессий: врач инфекционист, врач фтизиатр, врач эндокринолог, врач дерматолог, врач рентгенолог, врач биохимик, врач стоматолог, врач терапевт, врач окулист, врач бактериолог, врач-лаборант, врач лор, врач кардиолог, врач хирург, врач по функциональной диагностике,

руководитель сестринского дела в инфекции, лабораторный техник, специалист по инфекционным болезням, медицинская сестра, фармацевт, хирургическая медицинская сестра, медицинский лабораторный техник, процедурная медицинская сестра, операционная медицинская сестра, старшая медицинская сестра, инженер по медицинскому оборудованию, массажист, санитар.

Для проведения исследования использовалась авторская «Анкета медицинского работника». В опросе участвовали сотрудники в возрасте от 20 до 61 года и старше. Для удобства анализа пациенты были распределены по возрастным группам. В большем количестве представлены люди от 20 до 40 лет, что составило 47,14 %; от 41 до 60 лет — 38,57 %; люди старше 61 года — 14,28 % опрошенных. Большинство опрошенных сотрудников городской больницы им. С. П. Боткина — женщины: они составили 68,57 % от общего числа респондентов; в возрастную группу от 20 до 40 лет вошли 52,08 %; в возрастную группу от 41 до 60 лет — 39,58 %; в возрастную группу от 60 и старше — 8,33 % сотрудниц. Общее количество опрошенных мужчин — сотрудников городской больницы им. С. П. Боткина — составило 31,42 % от общего числа респондентов; в возрастную группу от 20 до 40 лет вошли 36,36 %; в возрастную группу от 41 до 60 — 36,36 %; в возрастную группу от 61 года и старше — 27,27 %. Из общего количества респондентов замужем (женат) — 52,85 %; не замужем (холост) — 30 %; разведена (разведен) — 12,85 %; вдова (вдовец) — 4,28 %. Среди женщин распределение по семейному положению следующее: замужем — 56,25 % опрошенных; не замужем — 29,16 %; разведены — 8,33 %; вдов — 6,25 %. Среди опрошенных мужчин распределение по семейному положению следующее: женаты — 45,45 % респондентов; холосты — 31,85 %; разведены — 22,72 % респондентов; вдовцов — 0 %.

Таким образом, доля мужчин и женщин **в первой возрастной группе** (от 20 до 40 лет) такова, что количество женщин — сотрудников городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина, участвовавших в исследовании, более чем в три раза превышает число опрошенных мужчин данной возрастной группы (женщин — 75,75 %; мужчин — 24,24 %). **Во второй возрастной группе** (от 41 до 60 лет) — разрыв между количеством ответивших женщин и мужчин немного меньше, чем в первой возрастной группе, а именно: число женщин в 2,5 раза больше мужчин, что составляет 70,37 % и 29,62 % соответственно. **В группе от 61 и старше** число мужчин и женщин становится практически одинаковым — соответственно мужчин 60 %, а женщин 40%, следовательно, количество ответивших мужчин данной возрастной группы больше, чем женщин.

Первый блок вопросов был направлен на выяснение того, сколько лет сотрудник работает в этой больнице, выявление и оценку благоприятных или неблагоприятных условий труда, а также чего не достает учреждению для полноценной трудовой деятельности.

Рассмотрим его более подробно. От общего числа респондентов 40 % являются сотрудниками городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина от 1 года до 10 лет; 32,55 % опрошенных работают в больнице от 10 до 20 лет; 10 % от всего числа респондентов являются сотрудниками больницы им. С. П. Боткина от 20 до 30 лет; 17,14 % участвовавших в исследовании работают в больнице свыше 30 лет. Следовательно, из общего числа сотрудников больницы, принимавших участие в исследовании, большинство проработали в данном научно-лечебном учреждении от 1 года до 10 лет.

Отвечая на вопрос *об удовлетворенности условиями труда*, подавляющее большинство респондентов, а это 80 % опрошенных сотрудников, ответили «скорее,

удовлетворен, чем неудовлетворен»; 15,71 % участвовавших в исследовании полностью удовлетворены условиями труда в исследуемом научно-лечебном учреждении; 2,85 % респондентов ответили «скорее неудовлетворен» и 1,42 % — «полностью неудовлетворен».

Далее, 61,42 % сотрудников больницы им. С. П. Боткина, участвовавших в исследовании, ответили, что для полноценной трудовой деятельности научно-лечебному учреждению не хватает материальных средств, а 38,57% респондентов — не хватает технических возможностей.

Второй блок вопросов был направлен на выявление того, какие люди работают в коллективе исследуемого научно-лечебного учреждения; какая атмосфера царит в трудовом коллективе; помогают ли члены медицинского коллектива адаптироваться новому сотруднику к условиям труда (жизни) больницы; прислушиваются ли сотрудники к мнению своих коллег; как сотрудники относятся к сложившимся привычкам, традициям коллектива; считают ли сотрудники возможным, нужным, необходимым устраивать встречи с коллективом.

На первый вопрос второго блока относительно утверждений: «в Вашем коллективе хорошие, симпатичные мне люди», «в Вашем коллективе есть разные люди», «меня многое не устраивает», «другое», подавляющее большинство респондентов (90 %) ответили, что «в коллективе хорошие, симпатичные мне люди»; 10 % сотрудников больницы согласились с утверждением «в коллективе есть разные люди».

Характеризуя царящую в коллективе атмосферу, 42,85 % опрошенных сотрудников ответили «деловая»; 35,71 % — «дружеская»; вариант «атмосфера взаимного уважения» был отмечен 21,42 % опрошенных.

На вопрос, помогают ли новому сотруднику адаптироваться к условиям труда (жизни) в научно-лечебном учреждении, 100 % опрошенных дали положительный ответ.

Большинство сотрудников (44,28 %), принимавших участие в исследовании, ответили, что никогда не опаздывают на работу, поскольку не хотят получить выговор от начальства; 38,57 % респондентов отметили, что иногда опаздывают на работу, но всегда извиняются перед коллегами; 17,14 % опрошенных никогда не опаздывают, так как неловко перед коллегами.

На вопрос «Прислушиваетесь ли Вы к мнению своих коллег (общественному мнению, взглядам, суждениям)?» 62,85 % опрошенных ответили «да, прислушиваюсь всегда»; 37,14 % респондентов — «да, прислушиваюсь иногда».

Подавляющее большинство сотрудников больницы ответили, что для них имеют значение привычки, традиции, сложившиеся в их коллективе, — 74,28 %; 25,17 % респондентов ответили «смотря какие», имея в виду, что необходимо введение новых технологий, а от старых нужно избавляться.

На вопрос о том, надо ли устраивать встречи с коллективом (праздники, вечера отдыха), подавляющее большинство (62,85 %) респондентов ответили «да, конечно»; 37,14 % принявших участие в исследовании ответили «иногда», — следовательно, все респонденты научно-лечебного учреждения дали положительный ответ.

Третий блок вопросов был направлен на выявление уровня информированности (по рабочим вопросам, сведения о текучести кадров, о результативности труда) коллектива городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина. В этом же блоке присутствовали вопросы о том, как повлияла возможность получать большую заработную плату на выбор (перемену) места работы и сохранили ли респонденты общение с бывшими коллегами, а также какие качества коллектива ценны больше всего.

Рассмотрим его более подробно. Значительное число респондентов посчитали, что уровень информированности в их коллективе «средний» (по рабочим вопросам, сведения о текучести кадров и результативности труда) — 55,71 %. Несколько меньше респондентов, а именно 41,42 %, ответили, что уровень информированности в их коллективе «высокий, информированность отличная»; 2,85 % опрошенных считают, что информированность низкая.

На вопрос «Вы сменили бы место работы, если бы вам предложили большую зарплату?» подавляющее большинство участвовавших в исследовании, а это 47,14 %, ответили «нет, меня все устраивает: зарплата, расположение, коллектив»; 24,28 % согласились с вариантом ответа «возможно, если работа будет расположена ближе к дому»; 22,85 % сменили бы место работы при условии наибольшей заработной платы, ответив «да, конечно»; 5,71 % ответили, что не сменят место работы, так как жалко расставаться с коллективом.

На вопрос «При смене работы стали бы Вы поддерживать общение с бывшими коллегами?» подавляющее большинство респондентов ответили «да, вероятно, с некоторыми» — 88,57 %; также был отмечен вариант ответа «да, обязательно, буду всех навещать» — 11,42 %.

На вопрос о том, какие качества коллектива ценны больше всего, 68,57 % опрошенных от общего числа респондентов ответили «профессиональные качества»; остальные 31,42 % отметили личные качества.

Большинство респондентов ответили, что с удовольствием общаются со всеми — 52,85 %; 40 % ответили, что общаются только с теми, с кем непосредственно работают; и 7,14 % сотрудников, участвовавших в исследовании, сказали, что общаются только с начальством по производственным вопросам.

Четвертый блок включал вопросы о конфликтах с членами коллектива, оценке сплоченности коллектива научно-лечебного учреждения.

Значительное большинство сотрудников ответили, что конфликты с кем-то из членов коллектива случаются редко — 88,57 %; 11,42 % опрошенных сказали, что у них никогда не было конфликтов ни с кем из членов трудового коллектива. Отвечая на вопрос «Что, по Вашему мнению, может повлиять на большее сплочение Вашего коллектива?», большинство респондентов (54,28 %) ответили «совместное решение научно-производственных вопросов и проблем»; 40 % сотрудников считают, что на большее сплочение коллектива может повлиять совместный отдых; также был отмечен вариант ответа «совместное решение личных проблем» — так ответили 5,71% респондентов.

При оценке сплоченности коллектива по пятибалльной шкале подавляющее большинство респондентов оценили ее на «4» — 87,14 %; 12,85% сотрудников поставили «5».

Выводы

Проведенное исследование научно-лечебного учреждения (городской инфекционной больницы им. С. П. Боткина) показало, что наибольший процент опрошенных сотрудников удовлетворены условиями труда; бесспорным является тот факт, что новому сотруднику, пришедшему в этот трудовой коллектив, непременно помогут адаптироваться к условиям труда, жизни в коллективе. Дисциплина игра-

ет немаловажную роль в социализации личности и адаптации человека к новым условиям — по результатам проведенного исследования, большинство опрошенных сотрудников никогда не опаздывают на работу. Немаловажную роль в трудовой социализации имеет общение. Значительное число участвовавших в исследовании сотрудников научно-лечебного учреждения прислушиваются к мнению своих коллег, для них имеют значение традиции, привычки, обычаи в их коллективе, они открыты для общения, считают, что нужно устраивать дополнительные встречи (праздники, вечера отдыха и т. д.), и поэтому в таком коллективе практически отсутствуют конфликты, что подтверждено результатами проведенного исследования.

Поскольку конфликтные ситуации в научно-лечебном учреждении (больнице им. С. П. Боткина) имеют место, хотя по результатам исследования большинство респондентов ответили, что конфликты случается редко, то предложим такие способы разрешения конфликтных ситуаций, как взаимное примирение сторон; собрание трудового коллектива, принимающее решение, обязывающее все стороны конфликта; признание вины одной из сторон.

Хотя объектом проведенного исследования было научно-лечебное учреждение, можно предположить, что некоторые выявленные особенности трудового коллектива могут быть использованы и для характеристики трудового коллектива собственно научного учреждения.

Литература

- Аитов Н. А.* Понятие «социальная структура» в современной социологии // Социс. 1996. № 7.
- Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология : учеб. для вузов. М. : ЮНИТИ, 1999.
- Бойко В. В., Ковалев А. Г., Панферов В. Н.* Социально-психологический климат коллектива и личность. М. : Мысль, 1993.
- Гидденс Э.* Стратификация и классовая структура // Социс. 1992. № 11.
- Дворецкая Г. В., Махнарьлова В. П.* Социология труда : учеб. пособие. Киев : Высшая школа, 2004.
- Дмитренко Г. А.* Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций : учеб. пособие. Киев : МАУП, 2002.
- Доблаев В. Л.* Организационное поведение. М. : Экмос, 2002.
- Иванцевич Д. М., Лобанов А. А.* Человеческие ресурсы управления: Основы управления персоналом. М. : Дело, 1993.
- Каверин С. Б.* Мотивация труда. М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 1998.
- Коломинский Я. Л.* Психология взаимоотношений в малых группах : учеб. пособие. 2-е изд., доп. Минск : ТетраСистемс, 2000.
- Красовский Ю. Д.* Организационное поведение : учеб. пособие. М. : ЭНИТИ, 1999.
- Кричевский Р. Л., Дуборская Е. М.* Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М. : МГУ, 1991.
- Молл Е. Г.* Менеджмент: организационное поведение : учеб. пособие. М. : Финансы и статистика, 2006.
- Моргунов Е. Б.* Личность и организация. М. : Тривола, 1996.
- Организационное поведение : учеб. / под ред. Э. М. Короткова. Тюмень : Вектор Бук, 2004.
- Органов О. В.* Организационное поведение : учеб. пособие. М. : МНЭПУ, 2004.
- Парыгин Б. Д.* Социально-психологический климат коллектива: Пути и методы изучения. СПб.: Инфра, 2001.

Патрушев В. Д., Бессокирная Г. П., Темницкий А. Л. Рабочие на частном предприятии: мотивация, оплата труда и удовлетворенность работой // Социс. 1998. № 4.

Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив. М. : Политиздат, 1982.

Платонов Ю. П., Психология коллективной деятельности: Теоретико-методологический аспект. Л. : Изд-во Лен. ун-та, 1990.

Пригожин А. И. Современная социология организаций. М. : Интерпракс, 1995.

Социальные проблемы трудовой занятости в регионах Российской Федерации / З. Т. Голенкова [и др.]. М. : Институт социологии РАН, 2009.

Социология труда. Теоретико-прикладной толковый словарь / отв. ред. В. А. Ядов. СПб. : Наука, 2006.

Спивак Б. А. Организационное поведение и управление персоналом : учеб. пособие для вузов. СПб. : Питер, 2004.

Талызина Н. Ф. Педагогическая психология. М. : Академия, 2003.

Фатеев Н. М. Влияние особенностей управления на социально-психологический климат коллектива // Вопросы психологии. 1999. № 2.

Чередниченко И. П., Тельных Н. В. Психология управления. Ростов н/Д : Феникс, 2004.

Эволюция трудовых ценностей и норм в Западной Европе // Социологические этюды: сборник статей аспирантов / под общ. ред. М. К. Горшкова / сост. Т. Н. Короткова, Л. А. Окольская. М., 2006.

Social and Psychological Portrayal of the Healthcare Institution Staff

SANYA I. BOYARKINA

PhD in Sociology, Associated Professor,
Department of Sociology,
St Petersburg State University of Service and Economics,
St Petersburg, Russia
e-mail: s.boyarkina@mail.ru

NADEZDA S. MIHAILOVA

Five-year student, Department of Sociology,
St Petersburg State University of Service and Economics,
St Petersburg, Russia
e-mail: Moon_of_Hope@mail.ru

The paper presents categorical characteristic of social and psychological climate in labor collective, states theoretical and methodological background to the problem and gives an account of sociological investigation of labor collective.

Keywords: labor collective, social and psychological climate, status- and role-structure, conflict, communicative competence, pilot research.