

**Вечоркіна Людмила Дмитрівна**

*магістрантка*

*ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»*

## **ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ТА СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ ЯК ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

***Анотація.** У статті визначено поняття організаційної культури та соціально-психологічного клімату, які безпосередньо впливають на ефективність функціонування соціальних установ. Проведене дослідження організаційної культури та соціально-психологічного клімату Маріупольського міського центру зайнятості дозволяє стверджувати, що необхідно розвивати організаційну культуру і соціально-психологічний клімат для створення успішної, ефективно функціонуючої соціальної служби.*

***Ключові слова:** організаційна культура, соціально-психологічний клімат, соціальна установа.*

Актуальність проблеми дослідження зростає сьогодні у зв'язку з посиленням соціальної складової державної політики, а втім інтерес до вивчення психологічних аспектів управлінської діяльності в соціальних службах пов'язаний із прагненням підвищення ефективності діяльності з надання соціальної допомоги та підтримки вразливим верствам населення.

Отже, метою роботи є визначення рівня та стану організаційної культури та соціально-психологічного клімату соціальної служби.

С. Фролов зазначає, що «життєвий» потенціал діяльності організації забезпечує організаційна культура: те, заради чого люди стали членами організації; то, як будуються відносини між ними, які принципи і методи виконання робіт використовуються в діяльності організації. Це обумовлює не тільки відмінність між організаціями, а й визначає успіх її функціонування та виживання в конкурентній боротьбі [1]. Організаційна (корпоративна) культура – це сформовані впродовж всієї історії організації сукупність прийомів та правила її адаптації до вимог зовнішнього середовища і формування внутрішніх відносин між групами працівників [2]. Концепція організаційної культури вивчалася в працях таких вчених, як Е. Шейн, Ч. Акофф, Р. Рюттінгер, А. Занковський, Л. Шпак та ін.

Культура організації безпосередньо впливає на встановлений порядок роботи, як в сфері прийняття рішень, так і на загальні очікування, сформовані у працівників організації. Сьогодні найбільш вдалим з позиції системного підходу є визначення організаційної культури як соціально-духовного поля компанії, що формується під впливом матеріальних і нематеріальних, явних і прихованих, усвідомлюваних і неусвідомлюваних процесів і явищ, взаємодія людей в якому відбувається на основі загальної філософії, ідеології, цінностей, підходів до вирішення проблем і норм поведінки персоналу [3]. Ефективність функціонування організації багато в чому залежить від професійних і соціально-психологічних якостей людини, якого називають керівник [4].

Соціально-психологічний клімат трудового колективу – це якісна сторона міжособистісних стосунків, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють чи перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі [5]. Сприятливий психологічний клімат є показником гарної працездатності організації. Істотний внесок у вивчення проблеми впливу стилю

керівництва на соціально-психологічний клімат в колективі внесли Ф. Тейлор, К. Левін, Т. Кабаченко, Ю. Шерковін та інші.

Основними чинниками, що впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є зміст праці та ступінь задоволення людей роботою; умови праці та побуту, задоволеність ними; ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків зі співробітниками; стиль керівництва, особистість керівника, а також те, чи задоволений він співробітниками. Згуртованість трудового колективу залежить від соціально-психологічного клімату. У системі взаємин, що визначають соціально-психологічний клімат у трудовому колективі, провідну роль відіграють відносини між керівником і підлеглим, тому що від них у значній мірі залежить також стиль і тон взаємин між рядовими членами колективу [6]. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є одним з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці та якості послуг.

Для визначення особливостей організаційної культури та соціально-психологічного клімату соціальної служби проведено опитування фахівців із соціальної роботи Маріупольського міського центру зайнятості, кількістю 40 осіб, зі стажем роботи від 4 до 10 років. Дослідження проводилося анонімно, час проведення – вересень 2020 року. Дослідження проводилося з використанням психодіагностичного опитувальника «Рівень організаційної культури в організації» та експрес-методики оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (А. С. Михайлюк та Л. Ю. Шарито).

Результати емпіричного дослідження показали, що практично всі фахівці Маріупольському міському центрі зайнятості задоволені працею в організації. Зокрема, 10% респондентів вважають, що їхня організація має дуже високий рівень організаційної культури, а 90% – високий рівень. Це означає, що в колективі панує атмосфера оптимізму, гнучкості і

задоволеності членів організації, характерний високий рівень згоди і взаємної лояльності, згуртованість. Для того, щоб виявити «вузькі» місця у стосунках колективу організаційну культуру конкретизовано за ознаками роботи, комунікації, мотивації й моралі, управління.

За всіма ознаками методики отримано високі значення у відповідях респондентів (дорівнює 7,8-7,9), тобто демонструється мажорний рівень організаційної культури. Отже, організаційна культура в даній соціальній установі є розвиненою. Керівництво організації приділяє значну увагу формуванню організаційної ідентичності, розвитку співробітників, створення комфортних умов праці, задоволення соціальних потреб персоналу. В організації заохочуються завзяття та ініціатива. В управлінні добре розвинена комунікація і хороший зворотній зв'язок. Підприємство націлене на нововведення, працівники в цілому задоволені своїми робочими місцями, робота для більшості є цікавою, і багато хто відчуває гордість за свою організацію, що є успішним показником.

У процесі дослідження були виявлені позитивні аспекти організаційної культури компанії, тільки незначна частина відповідей була негативною, наприклад, трудове навантаження у деяких працівників завищено, так як робота орієнтована на «папір», не завжди навантаження відповідає заробітній платі. Також, деякі працівники вважають, що конфліктні ситуації розв'язуються з без урахування усіх аспектів реальних обставин, зазначають відсутність практики делегування повноважень структурним підрозділам та підлеглим. На це керівництву необхідно звернути увагу та вживати необхідні заходи.

Результати дослідження соціально-психологічного клімату в Маріупольському міському центрі зайнятості показали, що психологічний клімат в організації визнається як сприятливий. Методика дає можливість визначити три компонента психологічного клімату організації: емоційний, поведінковий і когнітивний. За кожним компонентом підраховано «сири»

бали та, за формулою, виведено середнє значення кожного компонента. Виявилось, що в організації присутня довіра членів групи один до одного, доброзичливість, відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих. Є достатня інформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі, що забезпечує високі показники результатів діяльності, низьку плинність кадрів. В організації високий рівень трудової дисципліни, відсутність напруженості й конфліктності колективу працівників. Проте, водночас варто зауважити на високому відсотку респондентів, що мають нейтральні або невизначені відповіді – тенденції прихованого небажання говорити про проблеми в колективі. Зокрема, керівникам колективу варто зауважити на когнітивному (30% не мають певної думки з цього приводу й 6,7% не знають особливості своїх колег) й поведінковому компоненті психологічного клімату (6,7% респондентів не хочуть працювати в даному колективі та 40% не визначились з цього питання). Це може свідчити про авторитарний стиль управління в організації, наявність латентного перебігу внутрішньоорганізаційного конфлікту.

Таким чином, в результаті емпіричного дослідження та аналізу результатів було виявлено сприятливий і стабільний соціально-психологічний клімат і досить високий рівень розвитку організаційної культури Маріупольського міського центру зайнятості. В організації панує приємна, дружня атмосфера, працівники задоволені організацією праці та місцем роботи та почувають себе частиною організації. На підприємстві люди себе почувають комфортно, присутній корпоративний дух. В організації сприятливий соціально-психологічний клімат, що забезпечує працездатність його членів, згуртованість колективу. Колективне досягнення цілей призводить до забезпечення високої ефективності діяльності підприємства.

Основним напрямом вдосконалення соціально-психологічного клімату та організаційної культури у Маріупольському міському центрі

зайнятості є підвищення рівня згуртованості колективу, постійний моніторинг стану колективу для виявлення проблем на ранніх стадіях формування. Вважаємо, що дане дослідження варто доповнити докладнішим вивченням ставлення до організаційної культури, з'ясування прихованих установок колективу соціальної служби з використанням методів проєктивної психодіагностики, які визначають суб'єктивне ставлення респондента, вільне від ефекту соціальної бажаності – тенденції відповідати на питання згідно із соціальними нормами.

### **Література**

1. Фролов С.С. Социология организаций: учебник. М. : Гардарики, 2001. 384 с.
2. Марченко О.М., Томаневич Л.М. Теорія організації : навчальний посібник. Львів : ЛДУВС, 2015. 359 с.
3. Напріс А.В. Психологія управління. М. : НОУ ВПО Московський психолого-соціального інститут, 2009. 24 с.
4. Соломанидина Т., Кишеня В. Организационная культура и климат: взаимозависимость и влияние на эффективность работы компании // Управление персоналом. 2005. № 4. URL: <https://www.top-personal.ru/issue.html?368>
5. Климат социально-психологический: Мир психологии. Психологический словарь. URL: <http://psychology.net.ru/dictionaries/psy.html?word=396>
6. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. 256 с.