

Магістр 1 курсу
факультету економіки і права ХНЕУ

ДІАГНОСТИКА МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У КОЛЕКТИВІ

Анотація. Розглянуто основні аспекти, поняття та зміст міжособистісних відносин у колективі, проаналізовано складові, які їх визначають.

Аннотация. Рассмотрены основные аспекты, понятия и содержание межличностных отношений в коллективе, проанализированы составляющие, которые их определяют.

Annotation. The main aspects of the concept and content of interpersonal relationships in the team analyzed the components that define them.

Ключові слова: трудовий колектив, характеристики, міжособистісні відносини, інструменти впливу, корпоративна культура.

На сьогоднішній день успішність будь-якої організації залежить від того, наскільки керівник може не тільки активізувати трудову поведінку підлеглих, а й об'єднувати їх зусилля. Згуртованість колективу особливо важлива, якщо його діяльність є інформаційно та інтелектуально насиченою. Міжособистісні відносини стають головним фактором згуртованості, оскільки вони здатні суттєво впливати на спілкування, на ефективність обміну важливою інформацією в моменти прийняття важливих швидких рішень. Дана тема є актуальним предметом дослідження багатьох наук, але поки що не отримала належної уваги спеціалістів з управління персоналом.

Вітчизняні підприємці, керівники великих і малих організацій чи цілих мереж організацій також не приділяють особливої уваги міжособистісним відносинам, які є в колективі. Час від часу вони змушені реагувати на непорозуміння, чвари, конфлікти в колективах, які негативно впливають на діяльність організації. Однак ні постійними спостереженнями за джерелами цих проблем, ні методичними науково обґрунтованими технологіями подолання негативних емоцій у колективах вони поки що не користуються.

Передумовою визначення теми даної статті, розкриття її змісту стало вивчення та узагальнення досліджень людських стосунків відомих авторів. Наприклад, таких, як: Ерік Берн, який був членом Американської асоціації психіатрів та Індійського психіатричного товариства [1], Чарльз Кулі, Аркадій Урсул, Мойсей Каган, Тамотсу Шибутані, Пол Сміт, Кріс Беррі, Алан Пулфорд, Андрій Зверінцев, Альвіна Панфілова [2] та інших. Їх висновки дозволили визначити деякі аспекти міжособистісних відносин, механізми їх забезпечення, на яких зосереджена увага у цій статті.

Метою статті є визначення основних аспектів міжособистісних відносин, які доцільно досліджувати в колективах для посилення їх згуртованості та інтенсифікації внутрішніх комунікацій.

У статті міжособистісні відносини або стосунки розглядаються як взаємозв'язки між людьми, що об'єктивно проявляються в характері і способах взаємних впливів, які здійснюють люди один на одного в процесі спільної діяльності і спілкування [3].

Кожна людина приносить у трудовий колектив певний досвід: це може бути досвід спілкування, чи досвід ефективного реагування на певні ситуації. Для того щоб забезпечити синтез такого досвіду, людина повинна вміти керувати своїми почуттями та емоціями в колективі, де від її діяльності та унікальних рішень залежить виконання певних обов'язків та успіх організації в цілому. На сьогоднішній день міжособистісні розбіжності в сприйнятті ситуацій дуже часто призводять до порушення морально-психологічного клімату, розділу колективу на частини, іноді до його руйнування.

Керівник колективу повинен враховувати той факт, що емоційне навантаження може зростати під впливом критичних ситуацій, конфліктів, чвар, неприємних подій, що можуть виникнути не тільки на робочому місці співробітника, але й вдома. Для попередження будь-якого різновиду неконструктивної поведінки підлеглих та її контролю керівник повинен володіти певними методичними інструментами її дослідження, в складі яких можуть бути спостереження, бесіди, тести, опитувальники, аналіз результатів діяльності та інші, перелік яких залежить від специфіки діяльності організації чи колективу.

Будь-який колектив має певні характеристики, на які слід звертати увагу при організації впливу на міжособистісні відносини (узагальнено за роботами [4; 5]):

- 1) спільна мета;
- 2) стійкість, тривалість;
- 3) єдність інтересів;
- 4) відчуття власної гідності;
- 5) стабільний склад;
- 6) відчуття захищеності.

За будь-яких умов керівник повинен розуміти, що в міжособистісних відносинах є два аспекти: діловий і емоційний [4]. Ділові відносини обумовлені технологією праці, безпосередньо пов'язані з її розподілом і кооперацією,

впливати на ділові, тому керівнику необхідно подбати про максимальну насиченість соціально-психологічного клімату в колективі позитивними компонентами.

Треба відзначити, що сьогодні управління колективом передбачає вирішення не тільки його управлінських та економічних проблем, але й психологічних. Для того щоб забезпечити високу результативність роботи колективу, керівник повинен бути компетентним в нових сферах та інструментах впливу на міжособистісні відносини в колективі.

Аналіз літератури показав, що міжособистісні відносини і згуртованість колективу значною мірою залежать від корпоративної культури. Її зміст і роль М. Армстронг охарактеризував таким чином: "Сукупність переконань, стосунків, норм поведінки і цінностей, загальних для всіх співробітників даної організації. Вони можуть бути не чітко виражені, але за відсутності прямих інструкцій визначають спосіб дій і взаємодій людей та значною мірою впливають на хід виконання роботи" [6]. Тобто керівник колективу в першу чергу повинен вміти діагностувати характер організаційної культури, її силу, знати засоби зміни її цінностей і норм. При цьому слід зауважити, що в управлінні міжособистісними стосунками, комплектуванні інструментів впливу на них необхідно орієнтуватися на ту культуру, яка вже існує. Формування нової культури – досить тривалий процес, який потребує втручання спеціалістів.

Опір нововведенням не означає, що з існуючим кадровим складом зміни не можливі, оскільки завжди можна знайти докази, які переконують людей у необхідності й доцільності перебудови [7, с. 107].

Особливості міжособистісних стосунків зумовлені характером спільної діяльності індивідів, наявністю спільної мети. Слід відзначити, що важливим фактором розвитку міжособистісних відносин в колективі є етап його життєвого циклу (формування, становлення, зрілість, старіння колективу) [8], толерантність індивідів, лояльність відносно один до одного.

Для кожного етапу формування трудового колективу характерні різні типи відносин, норми поведінки, правила, дисципліна, тому керівник повинен контролювати ситуацію. Діагностика міжособистісних відносин колективу повинна виконуватися систематично, а не після виникнення якого-небудь конфлікту чи конфліктної ситуації. Для цього необхідно організувати певний відділ, який займатиметься моніторингом колективу, завчасним виявленням та запобіганням конфліктів.

Виділяють кілька інструментів, які мають певний перелік етичних, моральних правил, що регламентують поведінку персоналу, реалізують різні завдання з управління поведінкою персоналу й виконують роль інструментів управління цією поведінкою. Серед них: психологічний контракт, моральний, етичний і корпоративний кодекси. Кожен з них має свій зміст і складність реалізації [9, с. 187].

Психологічний контракт – угода щодо права й привілеїв, обов'язків і зобов'язань, які не включаються у формальну угоду, проте впливають на поведінку людей [10, с. 39].

Моральний кодекс – документ, що описує норми, які декларуються організацією, а також правила поведінки, очікувані компанією від своїх працівників (альтруїзм, свідомість, громадська доброзичливість, терпимість, люб'язність) [9, с. 189].

Етичний кодекс – збірка основних для організації моральних норм і принципів, процедур їхнього впровадження в бізнес-процеси організації, а також механізмів контролю за їхнім виконанням (місія, моральні цінності, процедури впровадження цінностей, система контролю за дотриманням цінностей) [8, с. 15].

Корпоративний кодекс – унікальний документ конкретної організації, який описує: правила корпоративної культури, процедури впровадження правил поведінки й управління в бізнес-процесі організації, механізми контролю за дотриманням цих правил [11].

Також важливим аспектом формування міжособистісних відносин є гендерні особливості, тобто чоловічий чи жіночий склад колективу. Тоді коли для чоловічого колективу буде більш сприятливим моральний кодекс з нормами поведінки та моральними нормами, то для жіночого – психологічний контракт, де прописані права, обов'язки та привілеї. Не варто відкидати дану характеристику при формуванні стійких міжособистісних відносин. Сам процес формування та розвитку міжособистісних відносин на будь-якому етапі потребує клопіткої, постійної уваги та активної діяльності керівництва в цьому напрямку. Багато напрацювань та інструментів для такої діагностики можна запозичити з інших наукових дисциплін. Так, наприклад, емпіричну перевірку в колективі ПАТ Банк "Національний кредит" пройшли такі інструменти збирання інформації, як: анкети (бажаний, реальний, можливий стан відносин в колективі), опитувальники (Вільяма Шута: людські взаємини на трьох основних рівнях: поведінка, почуття і Я-концепція), тести (на визначення стилю керівництва; визначення стилю управління керівника з допомогою самооцінки; методика Т. Лірі: виявлення переважаючого типу відносин до людей в самооцінці та взаємооцінці).

Слід зазначити, що одного будь-якого із представлених інструментів збору інформації буде замало для правильного визначення міжособистісних відносин в колективі. Треба враховувати деякі похибки інструменту та неповну щирість респондентів, тобто при застосуванні, наприклад, однієї анкети можна дізнатися певну інформацію, проте з великою вірогідністю результат буде не підкріплений реальними фактами. Тоді як при застосуванні ряду інструментів збору можна дізнатися більш точну інформацію, яка відповідає реальним колективній взаємодії.

Результати показали, що міжособистісні відносини в досліджуваному колективі є досить позитивними, проте керівнику потрібно закріпити свої позиції відносно колективу та свого авторитету і знань у сфері діяльності.

Банк "Національний кредит" – яскравий приклад того, що треба підтримувати міжособистісні відносини в колективі, а також звичайно розвивати їх та удосконалювати. В програму продовження дослідження обов'язково ввійде розробка тренінгу та більш детальне дослідження обраного колективу, детальний аналіз колективу. Хоча, з першого погляду, в колективі організації все добре, то при аналізі інструментів збору інформації стало зрозуміло, що не всі співробітники задоволені керівництвом, системою заохочень та покарань, системою праці. Тобто треба зазначити, що керівнику необхідно змінювати або удосконалювати обраний курс розвитку ПАТ "Банк Національний кредит".

Для попередження будь-якого виду несприятливої поведінки співробітників, керівником повинні бути організовані та проконтрольовані певні комплекси методик дослідження, такі, як: спостереження, бесіди, тести, опитувальники, аналіз результатів діяльності та інші, які будуть сприятливими до специфіки діяльності організації чи колективу як такого.

Значна кількість авторів розглядали у своїх роботах значення міжособистісних відносин у колективі та висвітлювали основні проблеми, проте мало хто з керівників приділяє особливу увагу даному аспекту діяльності. Саме це і визначило актуальність теми міжособистісних відносин. Треба відзначити, що вміння знаходити спільну

мову з людьми – важливий аспект, котрий має бути присутнім у кожного індивіда колективу, бо робота колективу багато в чому залежить саме від міжособистісних відносин. Бо як писав Гомер: яке слово ти скажеш, таке у відповідь і почувеш!

Наук. керівн. Дороніна М. С.

Література: 1. Берн Ерік [Електронний ресурс] / Берн Ерік. – Режим доступу : http://www.koob.ru/berne_eric/. 2. Соціальна комунікація [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/Соціальна_комунікація. 3. Міжособистісні стосунки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/Міжособистісні_стосунк. 4. Колектив та його роль [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ebooktime.net/book_112_glava_32_б.3._Колектив_та_його_роль.html. 5. Коллектив, его признаки и структура // Педагогика / под ред. Ю. К. Бабанского. – М. : Просвещение 1983 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.detskiysad.ru/ped/ped198.html>. 6. Определение корпоративной (организационной) культуры : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.hr-portal.ru/pages/okk/ook.php>. 7. Тесакова Н. В. Миссия и Корпоративный кодекс / Н. В. Тесакова. – М. : РИП-холдинг, 2003. –188 с. 8. Етапи створення та розвитку трудового колективу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.ws/15800119-/menedzhment/etapi_stvorennya_rozvitku_trudovogo_kolektivu. 9. Дороніна М. С. Управління поведінкою персоналу. Тендерний аспект : наукове видання / М. С. Дороніна, В. І. Ковальова. – Х. : АдВА тм, 2009. – 284 с. 10. Маллинз Л. Менеджмент и организационное поведение : учебн.-практ. пособ. / Лори Маллинз ; пер. с англ. Т. Цеханович и др. – Мн. : Новое знание, 2003. – 1039 с. 11. Славинская О. Н. Значене корпоративного кодекса етики в бизнес-сфере / О. Н. Славинская // Економіка розвитку. – 2004. – № 3(31). – С. 39–41. 12. Гозман Л. Психология эмоциональных отношений [Электронный ресурс] / Гозман Л. – Режим доступа : http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/gozm/01.php.