

Кіцелюк Оксана Анатоліївна

здобувачка вищої освіти

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник

Чередніченко Олексій Миколайович

кандидат економічних наук

доцент кафедри психології

Дніпровського гуманітарного університету

ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

Актуальність теми: Гуманізація як глобальне суспільне явище, притаманне кінцю ХХ і початку ХХІ століття, яка вплинула на трудові відносини, а саме їх соціально-психологічну сторону. Людина перестала розглядатися з точки зору лише трудового ресурсу. Сучасний співробітник цінується не лише як провідний спеціаліст свого напрямку, а і в тому числі як психологічний потенціал.

Взаємини людей у процесі успішного виконання спільної діяльності в колективі неможливі без певної системи міжособистісних відносин між виконавцями.

Дана проблема опановувалась як вітчизняними, так і зарубіжними авторами. А саме, серед вітчизняних авторів, які розробляють проблему міжособистісних відносин, це А. В. Петровський, М. М. Обозов, В. Б. Ольшанський. Серед зарубіжних авторів цікаві роботи Я. Л. Морено, Г. Ю. Айзенк, Ф. Фідлера та ін.

Робота операторів довідкової служби має на увазі виконання трудових операцій подібно автомату, але ми можемо допустити що, розподіл уваги між великою кількістю одночасно виконуваних завдань веде до різкого зниження пропускної здатності оператора, до затримки його рішень, що називається виробничою помилкою. До одного з найважливіших факторів відносяться міжособистісні відносини співробітників в організації.

Мета дослідження - вивчити сприйняття виробничих помилок операторами довідкової служби у зв'язку з застосуванням відносин в робочому колективі.

Для досягнення мети дослідження ми поставили наступні *завдання*:

1. Проведення теоретичного аналізу впливу динаміки відносин в робочому колективі на суб'єктивне сприйняття виробничих помилок.
2. Вивчити міжособистісні відносини в робочому колективі.
3. Вивчити динаміку відносин у робочому колективі.
4. Зробити висновки про результати проведеного дослідження.

Об'єкт дослідження – оператори довідкової служби як трудовий колектив.

Предмет дослідження - міжособистісні відносини операторів довідкової служби та їх сприйняття виробничих помилок.

В ході експерименту використовувалися наступні методи дослідження:

1. Теоретичний: аналіз літератури у сфері соціальної і організаційної психології, соціології, психології менеджменту і управління персоналом з досліджуваної проблеми.

2. Емпіричний: констатуючий, формуючий і контрольний експерименти; соціометрія; тестування.

3. Статистичний: кількісний і якісний аналізи підсумкових даних експерименту.

В емпіричній частині були використані наступні методи дослідження:

1. Метод вивчення міжособистісних відносин - Соціометрія Я. Л. Морено.

2. Методика оцінки психологічного клімату в колективі Ф. Фідлера.

3. Метод оцінки стійкості уваги - Коректурна проба Бурдона.

4. Шкала мотивації схвалення Д. Крауна і Д. Марлоу.

5. Діагностика емоційного вигорання особистості В. Бойко.

Гіпотеза дослідження - дослідити проблему впливу міжособистісних відносин в колективі на продуктивність праці, взаємозв'язок міжособистісних відносин в колективі та професійної самооцінки його членів.

Отримані результати та їх новизна – отримані нові деякі кількісні дані щодо динаміки показників міжособистісних відносин в трудовому колективі.

Міжособистісні відносини та їх проблематика – одна з найбільш розроблених тем соціальної психології. Вони відносяться до числа важливих проблем трудового колективу. Дане питання характеризують ряд певних концепцій.

У концепції міжособистісних відносин, яку пропонує А.В. Петровський дані відносини моделюються у формі тришарової сфери: емоційні відносини які ґрунтуються на симпатіях і антипатіях між членами колективу; прийняті цінності і норми, внутрішні утворення в колективі; спільною діяльністю і загальними цілями.

Відповідно до поглядів М. М. Обозова міжособистісні відносини розглядаються як взаємна готовність суб'єктів до певного типу взаємодії.

В. Б. Ольшанський розрізняє в міжособистісних відносинах інструментальні, функціональні, експресивні і емоційні відносини.

Таким чином, міжособистісні відносини – це суб'єктивні зв'язки між людьми, що виникають внаслідок їх взаємодії та супроводжуються емоційними та іншими переживаннями (симпатіями і антипатіями).

За Айзенком Г. Ю. міжособистісні відносини – це система виборчих зв'язків які встановлюються між особами у вигляді звернень, суджень й почуттів.

В роботі розглядаються основні критерії оцінки міжособистісних відносин, компоненти міжособистісного сприйняття, а також класифікація взаємин у трудовому колективі.

У ключі проблеми міжособистісних відносин у трудовому колективі особливого значення набуває питання згуртованості і соціально-психологічного клімату.

Найважливішу увагу у вивченні роботи оператора довідкової служби приділяють аналізу помилок. Якщо оператор виконував трудові операції подібно автомату, його не можна звинувачувати в помилці. Оператора не можна звинувачувати за помилку, оскільки він створює методи управління системою в кожній ситуації, накопичує знання і досвід.

Основними критеріями успішної роботи оператора є всеосяжна грамотність, гарне та глибинне володіння рідною та основними термінами іноземних мов, висока культура мовлення й обслуговування абонентів, кількість відповідей, їх правильність, бездоганний слух, уважність, зібраність, концентрація та швидкість реагування.

Емпірична частина моєї роботи полягає в тому, щоб виявити вплив динаміки відносин в трудовому колективі на суб'єктивне сприйняття виробничих помилок операторами.

Задум дослідження. Було проведено два етапи досліджень: перший етап проводився до скорочення штату співробітників; другий етап проводився після скорочення штату.

За результатами досліджень після скорочення штатів значно зросла кількість бажаних членів колективу. Тобто співробітники побачили один в одному нові корисні для себе сторони, відбулося значне зростання взаємних виборів: з 5 до 12. Залишився один певний лідер, що володіє сильними діловими та вольовими якостями. Маючи одного сильного лідера, колектив посилює свою згуртованість, відсутній значущий розкол на двоє в тій чи іншій мірі протиборчій, конкуруючій групі. Тобто спостерігається неформальна єдиноначальність. Члени колективу навчилися суворо відокремлювати ділові і суто особистісні якості своїх співробітників, що призвело до виникнення атмосфери взаєморозуміння і готовності співпрацювати, дозволило оптимізувати, покращити міжособистісні стосунки.

Аналізуючи результати змін в мотиваційній сфері колективу, можна спостерігати значно зросло впевненості в собі, що відкрилася здатність приймати самостійно рішення і нести відповідальність. Ознакою результатів є вихід на новий рівень ділового співробітництва між колективом та розвитку міжособистісних відносин.

Згідно з результатами тестування, випробовувані стали більш відкритими, впевненими в собі, хоча вони ще декілька занадто конформні. Оцінка психологічної атмосфери приємною поліпшилася. Таким чином, переважна більшість співробітників - 85% оцінюють психологічну атмосферу в колективі як досить сприятливу. Покращились відносини серед

співробітників, а кількість виробничих помилок значно зменшилась. Деструктивні взаємини поступово сходять нанівець.

Результати досліджень, що були проведені на сучасних телефонних станціях, свідчать про потребу корекції функціонального стану операторів шляхом впровадження комплексних оздоровчих заходів технічного, організаційного, медичного і соціального характеру. Також, на нашу думку, потрібно впроваджувати обов'язкове фізичне навантаження, що сприяє підвищенню концентрації, уваги та загального стану працівників.

Список використаної літератури:

1. Айзенк Г.Ю. Структура личности / Пер. с англ. - М.; СПб: КСП+; Ювента, 1999. - 463 с.
2. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. – С-Пб. : Изд.ЛГУ. 2008. – 241с.
3. Волков И.П. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. – С-Пб.: Изд-во ЛГУ. 2008. –204с.
4. Громова О.Н. Конфликтология: Курс лекций. – М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2001. – 578с.
5. Донцов А.И. Психология коллектива. – М.: Изд-во МГУ. 2006. –168с.