

УДК 027.7:316.47.063.3

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ
У НАУКОВІЙ БІБЛІОТЕЦІ**
(за матеріалами психологічного дослідження працівників
Наукової бібліотеки ЛНУ імені Івана Франка)

Олена ФІГЕЛЬ

*Львівський національний університет імені Івана Франка, Наукова бібліотека,
вул. Драгоманова, 17, м. Львів, 79601, Україна, тел.: (032) 239-44-05*

На основі результатів анкетування (2013 р.) працівників Наукової бібліотеки ЛНУ імені Івана Франка проведено аналіз соціально-психологічного клімату колективу з метою його подальшої оптимізації. Простежено деструктивні та конструктивні фактори впливу на позитивний соціально-психологічний клімат бібліотеки. Це можливо в колективі, члени якого спрямовані в діях на єдність, контактність, відкритість і організованість у процесі виконання робочих завдань, першочерговою умовою є високий рівень інформованості колективу. У службовій взаємодії на перший план виходить виробничий аспект стосунків, зокрема, спрямованість на виконання виробничих завдань. Особливу увагу приділено вирішенню конфліктних ситуацій, міжособистісній взаємодії у форматі: підлеглий – підлеглий та керівник – підлеглий. Визначено, що вирішальна роль у формуванні позитивного соціально-психологічного клімату в бібліотеці належить керівникам усіх рівнів.

Ключові слова: соціально-психологічний клімат колективу, міжособистісна взаємодія, конфлікт, колектив бібліотеки, психологічна характеристика бібліотекарів.

Соціальне обличчя будь-якої спільноти, її виробничий потенціал, згуртованість характеризується соціально-психологічним кліматом у колективі. Ефективність взаємодії працівників у процесі виробничої діяльності залежить від оптимальної реалізації особистісних і групових можливостей. Сприятлива атмосфера в групі не тільки продуктивно впливає на результати професійної діяльності, але і перебудовує людину, впливає на її потенційні можливості та формує нові.

Заходи Міністерства освіти і науки України щодо вноормування штатів наукових бібліотек України (2012 – початок 2013 рр.), які відбувалися без урахування виробничих інтересів та завдань бібліотек, не тільки негативно вплинули на взаємини бібліотекарів у трудових колективах, а й викрили низку соціально-психологічних проблем, які, образно кажучи, тліючи роками, знайшли вихід на поверхню і вибухнули в умовах кризи, пов'язаної зі збереженням робочих місць. Це спричинило посилення напруги в міжособистісному спілкуванні працівників бібліотек та призвело до виникнення конфліктних ситуацій у колективах. У зв'язку з цим виникає необхідність в оптимізації та у формуванні позитивного психологічного клімату організації.

Зауважимо, що психологічні умови, тобто характер взаємин, панівний настрій у колективі, впливають на успішність їхньої спільної діяльності, на задоволеність процесом та результатами праці. Можна провести аналогію з природно-кліматичними умовами, в яких живе і розвивається рослина. В одному кліматі вона може розквітнути, а в іншому – зів'янути. Те саме можна сказати і про соціально-психологічний клімат: в одних умовах працівники бібліотеки отримують можливість максимально

повно реалізувати свій потенціал, в інших – люди відчувають себе некомфортно, прагнуть змінити робоче місце на рівнозначне в іншому відділі, присвячують виконанню робочих обов'язків менше часу, їх особистісне зростання сповільнюється.

Соціально-психологічний клімат є надзвичайно важливим, складається з психологічних, моральних та соціальних факторів впливу на працівника підприємства. Психологічним кліматом вважають неофіційні взаємини, які складаються між працівниками. Тобто, ми можемо говорити про емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх симпатії, збігу характерів, інтересів та схильностей. Соціальний клімат визначається усвідомленням спільних цілей і завдань організації; моральний – прийнятими моральними цінностями організації; під психологічним кліматом розуміють неофіційні взаємини, які складаються між працівниками. У цілому, цей феномен прийнято називати соціально-психологічним кліматом колективу організації.

Виявлення проблем у взаємодії працівників, а також механізмів, які їх породжують, дає змогу запобігти можливим конфліктам, тобто відкритої форми існування протиріч інтересів, що виникають у процесі взаємодії працівників при вирішенні питань виробничого і особистого порядку.

Зважаючи на масштабність визначеної проблеми та необхідність ґрунтовно дослідити фактори, які формують соціально-психологічний клімат у колективі, отримані результати складатимуть основу для подальшого дослідження цього феномену.

У 2013 р. у Науковій бібліотеці Львівського національного університету імені Івана Франка було проведено дослідження соціально-психологічного клімату колективу для його подальшої оптимізації. Іншими словами, ми проаналізували вплив особливостей міжособистісної взаємодії та ставлення бібліотекарів до вирішення колективних завдань на соціально-психологічний клімат організації. На початку дослідження серед працівників установи були розповсюджені авторські анкети, які складені зі 124 запитань, створені на основі таких психологічних методик: “Соціально-психологічна самооцінка колективу” О. Немова, “Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі” А. С. Михайлюка і Л. Ю. Шарито, тесту Томаса – Кілмана “Стиль поведінки в конфлікті”. Аби отримати максимально достовірні результати, використано методику Д. Марлоу і Д. Крауна “Діагностика самооцінки мотивації схвалення”, яка виконує роль так званої шкали правдивості, та метод спостереження. В анонімному опитуванні взяли участь 84 працівники бібліотеки. Статистичну обробку даних проводили за допомогою прикладного пакета програм STATISTICA 10 Enterprise, математично-статистичних методів: порівняльного аналізу, кореляційного аналізу, факторного аналізу, дискримінантного аналізу.

Відповідно до отриманих у процесі анкетування даних, майже всі бібліотекарі відчувають себе поєднаними з колегами загальною метою і завданнями, тобто, частиною колективу, усвідомлюють при тім наявність зв'язку між ефективністю спільної діяльності та сприятливим психологічним кліматом. Іншими словами, прагнення до збереження цілісності колективу спостерігається у 98 % опитаних. Абсолютна більшість працівників бібліотеки (89 %) переконана в тому, що працюють у згуртованому, організованому та відповідальному колективі. Чи не в кожному відділі ми можемо знайти осіб, яких, крім робочих, з часом пов'язали і дружні стосунки.

У процесі опрацювання анкет було виявлено певні відмінності у відповідях працівників, пов'язаних з обслуговуванням читачів та тих, хто виконує внутрішню роботу, тобто працює із фондами, картотеками тощо. Говорячи про обслуговування,

ми масмо на увазі тих, хто в процесі своєї виробничої діяльності постійно контактує з читачами, тобто працівників абонементів та читальних залів. Рівень згуртованості, контактності та відповідальності за виконувану роботу у представників цих відділів є дещо вищим. Фактично за кожним досліджуваним параметром (особистісні взаємини, відкритість, інформованість, згуртованість тощо) при ста відсотках позитивних відгуків, отриманих від представників обслуговування, від 6 до 11 % бібліотекарів внутрішніх відділів оцінили їх негативно. Аналізуючи відповіді опитаних, можна зробити висновок, що на отримані результати впливають не тільки особливості характеру чи особистісні уподобання працівників, а й особливості та відмінності роботи безпосередньо з читачами.

Працівники абонементів та читальних залів для відвідувачів є, так би мовити, обличчям наукової бібліотеки. Тож бібліотекарі, до сфери обов'язків яких входить безпосередній контакт із читачами, повинні мати навички швидкого реагування та підвищений самоконтроль, адже можуть виникати різноманітні ситуації, починаючи від банального пояснення десятків разів на день правил користування бібліотечними фондами, завершуючи вмінням залагодити конфлікт з емоційно нестійким читачем. У цих умовах бібліотекарі відділів обслуговування регулярно допомагають один одному у вирішенні виробничих питань, іноді непомітно виправляють помилки один одного, аби відвідувачі могли бачити лише високий рівень професіоналізму. Зауважимо, що високому рівню взаємодопомоги сприяє і наявність спільної відповідальності за виконану роботу.

Подібній згуртованості сприяє також те, що відділи або сектори, пов'язані з обслуговуванням, складаються з порівняно невеликої кількості працівників, в середньому – 3–4 осіб. Цим вони відрізняються від відділів, які виконують внутрішню роботу, де в одному приміщенні протягом робочого дня одночасно може працювати до десяти осіб, що абсолютно не сприяє появі позитивної атмосфери у стосунках.

Ще одним доволі показовим фактом є стійка залежність в оцінюванні рівня взаємин у колективі і готовності подати себе як особистість, що повністю відповідає соціальним нормам. Намагаючись відповісти “так як треба”, 41,67 % опитуваних свідомо або підсвідомо завищували оцінки за усіма досліджуваними параметрами психологічного клімату (інформованість, відповідальність, контактність, цілісність, організованість тощо).

Зауважмо, що цю властивість можна використати в процесі покращення соціально-психологічного клімату в бібліотеці. А саме: індивідам, спрямованим на прийняття традиційних норм, не важко буде прийняти певні неофіційно задекларовані у колективі стандарти поведінки, які сприятимуть зменшенню рівня напруженості в колективі.

Проведений кореляційний аналіз виявив низку прямих та обернених кореляційних зв'язків, які вказують, що на створення позитивного соціально-психологічного клімату в організації впливає низка взаємопов'язаних факторів. Наприклад, єдність колективу, що знаходиться у прямому кореляційному зв'язку з цілісністю (0,87, при $p < 0,05$), контактністю (0,74, при $p < 0,05$), відкритістю (0,78, при $p < 0,05$), організованістю (0,79, при $p < 0,05$), інформованістю (0,73, при $p < 0,05$) та відповідальністю (0,82, при $p < 0,05$).

Порівняльний аналіз вказує на наявність чіткого взаємозв'язку між прагненням домогтися задоволення своїх потреб на шкоду іншому в конфліктних ситуаціях та кількістю соціально бажаних відповідей в анкеті. Кореляційний аналіз визначив, що

вирішення суперечок за допомогою стратегії “суперництва” зменшує шанси на продуктивне співробітництво в процесі виконання робочих завдань (-0,28, при $p < 0,05$). Пошук компромісних рішень при вирішенні робочих конфліктів невід’ємно пов’язаний із необхідністю пожертвувати частиною своїх інтересів на користь опонента (-0,36, при $p < 0,05$).

Кластерний аналіз, який було проведено методом деревоподібної кластеризації, розподілив досліджувані фактори на дві групи. Дискримінантний аналіз показав коректність розбиття на два кластери – соціально-психологічна єдність колективу і стратегія вирішення конфліктів (коректність класифікації 100 %).

Порівняльний аналіз* показників психодіагностичного дослідження за кількісним критерієм факторів, що формують соціально-психологічний клімат в організації, визначив істотні відмінності між значеннями першого і другого кластерів, тобто: позитивний СПК формується в колективі, члени якого спрямовані на єдність, контактність, відкритість і організованість у процесі виконання робочих завдань. При цьому першочерговою умовою є рівень інформованості колективу – від особливостей виконання службових обов’язків і до нарахування заробітної платні, стратегій розвитку організації на майбутнє.

У результаті факторизації первинних даних виділено два фактори, з яких значущим є один, який можна інтерпретувати як “організаційна єдність”. Він пояснює 45,36 % загальної дисперсії. Його склали такі шкали: організованість, цілісність, відкритість, єдність, контактність, інформованість, відповідальність та правдивість (див. Табл.).

Факторні навантаження показників

	Назва показника	Факторне навантаження	Загальна дисперсія
Фактор “організаційна єдність колективу”	організованість	0.95	45,36 %
	цілісність	0.94	
	відкритість	0.93	
	єдність	0.92	
	контактність	0.91	
	інформованість	0.91	
	відповідальність	0.91	
	правдивість	0.88	

* У цій роботі використано процедуру порівняльного аналізу за t – критерієм Стьюдента, значущість якого на рівні $p \leq 0,0500$ свідчить про “не випадковість” між середніми оцінками порівнюваних груп (кластерів). Показник ймовірності (або точності) p свідчить про відсоток вибірки, для якого ця закономірність може виявитися “випадковою” (загальноприйнятий для психологічних досліджень рівень $p \leq 0,0500$ відповідає 5-му порядку порогу достовірності).

Опрацювання діагностичних показників СПК та вивчення стилю реагування членів колективу бібліотеки в конфліктних ситуаціях свідчить, що в службовій взаємодії на перший план виходить виробничий аспект стосунків. Зокрема, спрямованість на виконання виробничих завдань. Зважаючи на важливість ефективної службової діяльності, особливу увагу під час дослідження ми звертали на співвідношення таких показників: ставлення працівників бібліотеки до колективу як до цілого, враховуючи те, що соціально-психологічний клімат завжди будується на міжособистісних стосунках і тому є показником їх стану; типова реакція на конфлікт, її ефективність і доцільність.

Під час дослідження визначено, що формування позитивного соціально-психологічного клімату в установі значним чином залежить від ролі керівництва, яка є вирішальною. Відсутність повної і точної інформації з важливих для співробітників питань створює сприятливий ґрунт для виникнення та поширення чуток і пліток, для інтриг і закулісних ігор. Керівництву необхідно уважно стежити за задовільним інформаційним забезпеченням діяльності організації. Низька комунікативна компетентність співробітників також призводить до комунікативних бар'єрів, до зростання напруженості у міжособистісних взаєминах, нерозуміння, недовіри, конфліктів. Уміння ясно і точно викладати свою точку зору, володіння прийомами конструктивної критики, навичками активного слухання створюють умови для задовільної комунікації в організації.

Оптимізація та формування такого ієрархічно складного комплексу, як соціально-психологічний клімат колективу, вимагають від працівників наукової бібліотеки, здебільшого від керівників усіх рівнів, використання видів і методів діяльності, які можуть мати позитивний вплив на психологічний стан працівників. Якщо керівники вищої ланки мають більше можливостей сприяти позитивним змінам щодо таких факторів впливу на соціально-психологічний клімат бібліотеки, як умови праці (обладнання робочих місць, забезпеченість технічними засобами, організація та режим праці і відпочинку, графік роботи, розподіл матеріальних винагород), то керівники нижчої ланки (завідувачі секторів та відділів) мають можливість безпосереднього впливу на психологічний стан працівників (регулювання взаємовідносин між працівниками, рівня конфліктності, характеру сприйняття та оцінки один одного). У процесі дослідження було виявлено, що на формування позитивного психологічного клімату в бібліотеці суттєво впливають такі показники, як згуртованість колективу та рівень інформованості (не тільки особистісної, а й професійної).

У 2013 р. керівництво Наукової бібліотеки ЛНУ імені Івана Франка для покращення психологічного клімату запропонувало низку заходів, спрямованих на формування у працівників відчуття солідарності та єдності колективу, зокрема, кожного місяця проводяться презентації відділів бібліотеки, завдяки яким члени колективу знайомляться з їх структурою та особливостями роботи. Крім того, дирекція розробляє систему організації праці – можливість взаємозаміни представників різних відділів. Слід зауважити, що ідею “взаємозамінності” колектив сприйняв неоднозначно. Це свідчить не тільки про певну ригідність у питаннях, пов'язаних з вирішенням робочих моментів, а й про недостатню поінформованість або взаємодовіру багатьох бібліотекарів. Створюючи довгострокові плани щодо організації своєї роботи, не слід забувати про можливість появи нової хвилі реформ, що може принести з собою,

наприклад, переформатування штатних розписів. У таких умовах завчасно підготованому працівнику нескладно переключитися на виконання нових обов'язків.

Проведене дослідження вказало на доцільність створення у науковій бібліотеці психологічної служби, за допомогою якої було б можливо певним чином корегувати стиль взаємин працівників бібліотеки та при потребі надавати психологічну допомогу, позитивно впливаючи на соціально-психологічний клімат підрозділу. Зважаючи на реалії сьогодення, можна сподіватися якщо і не на створення нової структурної одиниці – психологічної служби, то, як мінімум, на пошук шляхів до співпраці з кафедрою психології ЛНУ імені Івана Франка щодо проведення лекцій, семінарів, тренінгових занять або особистих консультацій серед працівників бібліотеки.

На завершення, хотілось би згадати слова Клода Гельвеція (французького філософа XVIII ст.), що "...мистецтво формувати людей так тісно пов'язане з формою правління, що будь-яка значна зміна в громадському вихованні навряд чи є можливою без змін у самому державному устрої". Тож оптимізація соціально-психологічного клімату в науковій бібліотеці нерозривно пов'язана не тільки з бажанням кожного члена колективу відчувати, а й самому, по можливості, створювати комфортні умови праці собі і колегам; панівна роль у вирішенні цього нелегкого питання відводиться керівництву бібліотеки усіх рівнів.

Список використаної літератури

1. Афанасьєва Т. А. Социально-психологический климат организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psi.lib.ru/soveti/sbor/spkliorg.htm>.
2. Жданов О. И. Социально-психологический климат в коллективе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2007/11/14/klimat_v_kollektive.html.
3. Парыгин Д. Б. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения. – Ленинград: Наука, 1981. – 192 с.
4. Платонов Ю. П. Психология коллективной деятельности. – Ленинград: ЛГУ, 1990. – 181 с.
5. Шевчук Д. А. Конфликты: как ими управлять (конфликтология). – Москва: ГроссМедиа, 2009. – 580 с.
6. Шепель В. М. Управленческая антропология: Человековедческая компетентность менеджера. – Москва: Народное образование, 1999. – 432 с.

**SOCIO-PSYCHOLOGICAL CLIMATE AT A SCIENTIFIC LIBRARY
(based on the materials of a psychological survey of the employees
of the Scientific Library of Lviv Ivan Franko National University)**

Olena FIHEL

*Lviv Ivan Franko National University, Scientific Library,
17 Drahomanova St., Lviv, 79601, Ukraine, tel.: (032) 239-44-05*

The analysis of the socio-psychological climate of the library staff was carried out on the basis of the survey (2013) of the employees of the Scientific Library of Lviv Ivan Franko National University with the aim of its further improvement. It traces the destructive and constructive factors influencing its formation. The positive socio-psychological climate in the library is formed by its staff, the members of which aim towards unity, contact, transparency, and orderliness in the performance of work assignments, with the primary condition being a high level of awareness of the staff. The productive aspect of relations, especially the focus on the implementation of assignments, is most important in business interaction. Particular attention was given to the solution of conflicts and interpersonal interaction in the format of subordinate – subordinate and manager – subordinate. It has been determined that it is managers of all levels who play a decisive role in shaping a positive socio-psychological climate in the library.

Keywords: socio-psychological climate of the staff, interpersonal interaction, conflict, library staff, psychological characteristics of librarians.

Стаття надійшла до редколегії 15.01.2015

Прийнята до друку 27.07.2015