МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ОБРАЗОВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**Курсовая работа**

По дисциплине:

«Психологическая помощь в сфере бизнеса и экономики»

на тему:

**«Социально-психологический климат в коллективе в период пандемии как фактор проявления разобщенности»**

**Выполнила:**

*Деревянко Анастасия Сергеевна*

студентка 1 курса, группы ПСИ-м-о-20-2

специальности 37.03.01 «Психология»

очной формы обучения



**Руководитель работы:**

*Ложечкина Анна Дмитриевна,*

доцент кафедры общей и прикладной психологии, кандидат психологических наук

Работа допущена к защите\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись руководителя) (дата)

Работа выполнена и

защищена с оценкой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата защиты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Члены комиссии:  | доцент кафедры общей и прикладной психологии, кандидат психологических наук  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Ложечкина А.Д. |
|  | доцент кафедры общей и прикладной психологии, кандидат психологических наук  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Соловьева Е.В. |
|  | доцент кафедры общей и прикладной психологии, кандидат психологических наук  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись) | Лукьянов А.С. |

Ставрополь, 2021 г.

**Содержание**

Введение 3-8

Глава 1. Теоретико - методологические аспекты влияния пандемии на социально - психологический климат трудового коллектива 9

1.1 Теоретические подходы к пониманию понятия, природы и специфики формирования социально-психологического климата в трудовом коллективе 9-19

1.2 Психологические характеристики трудового коллектива и его особенности функционирования во время пандемии (удаленная работа) 19-26

1.3. Анализ феноменов разобщенности-сплоченности в исследованиях современных авторов 26-33

Глава 2. Исследование социально-психологического климата в коллективе в период пандемии как фактора проявления разобщенности 35

2.1. Организация исследования социально-психологического климата в коллективе в период пандемии как фактора проявления разобщенности 35-37

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования 37-52

2.3. Рекомендации для руководителей по преодолению разобщенности в коллективе в период пандемии 52-53

Заключение 56-58

Литература 59-65

**Введение**

**Актуальность.** За последние годы в нашей стране чрезвычайно вырос интерес к проблеме социально - психологического климата в коллективе. Сейчас состояние социально-психологического климата в организациях такова: 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.  В настоящее время достаточно часто используется термин «социально - психологический климат», который позволяет дать интегральную оценку рабочему коллективу. Он отождествляется с духовной атмосферой, духом коллектива и преобладающим настроением. Именно поэтому эффективность совместной деятельности зависит от социально - психологических особенностей коммуникации внутри самого коллектива. Е.С. Кузьмин (1997) считает, что понятие психологический климат отражает характер взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в данном коллективе. Одним из первых, кто попытался раскрыть содержание понятия социально-психологический климат как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающей на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов и склонностей был В.М. Шепель (2000).

Понятие психологического климата Р.Х. Шакуров (1995) рассматривает с двух его сторон: психологической, которая раскрывается в эмоциональных, волевых, интеллектуальных состояниях и свойствах группы и социально-психологической, которая проявляется в интегративных особенностях психологии группы, значимых для сохранения ее целостности и для ее функционирования как самостоятельного объединения людей.

В понятие психологический климат Б.Ф. Ломов (1978) включает систему межличностных отношений, психологических по природе (симпатия, антипатия, дружба); психологические механизмы взаимодействия между людьми (подражание, сопереживание, содействие); систему взаимных требований, общее настроение, общий стиль совместной трудовой деятельности, интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство коллектива. На успешность совместной деятельности, удовлетворенность процессом и результатом труда прямое влияние оказывает ситуация, в которой происходит взаимодействие членов рабочей группы, а также способы их взаимодействия, направленные на решение поставленных задач. В этой связи проблема формирования социально - психологического климата в коллективе является важной на сегодняшний день и имеет большое практическое значение для управления, оптимизации профессиональной деятельности каждого сотрудника и коллектива в целом. Социально-психологический климат трудового коллектива - это социально обусловленная, относительно устойчивая система отношений его членов к коллективу, как к целому. Социально-психологический климат всегда строится на межличностных отношениях, поэтому является показателем их состояния.

В отечественной психологической литературе, в том числе советского периода, широко использовались это понятие и другие, синонимичные: «морально-психологический климат», «психологический климат», «эмоциональный климат», «моральный климат». В условиях современной научно-технической революции постоянно растет интерес к явлению психологического климата коллектива. Актуальность темы в том, что возросли требования к уровню психологической включенности индивида в его трудовую деятельность и усложнением психической жизнедеятельности людей, постоянным ростом их личностных притязаний. Ещё более насущной данная тематика стала в начале 2020 года. Так как началась пандемия коронавируса. Уже в самом начале пандемии стало понятно, что эта ситуация изменит профессиональное сообщество. Это вызов для менеджмента, в том числе и государственного, от которого общество ожидает своевременных и эффективных мер поддержки.

Ситуация пандемии характеризуется прежде всего высокой степенью неопределенности при принятии решений коллектива. Прямым следствием является появление высокого уровня тревожности и отсутствия сплоченности внутри многих коллективов. Совершенствование психологического климата коллектива - это задача развертывания социального и психологического потенциала общества и личности, создания наиболее полнокровного образа жизни людей. Цель: обосновать социально - психологический климат, как фактор разобщенности трудового коллектива.

Объект: уровень разобщенности коллектива в период пандемии . Предмет: социально психологический климат коллектива. Гипотеза: предполагается, что разобщенность оказала влияние на межличностные и внутриличностные характеристики коллектива.

Задачи:

1. Анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме влияния социально - психологического климата на эффективность производительности труда в коллективе (на уровень тревожности и сплоченности коллектива).

2. Подбор тестового комплекса для изучения уровня тревожности и сплоченности трудового коллектива и его влияние на социально - психологический климат организации.

3. Проведение эмпирического исследования определения уровня тревожности и сплоченности трудового коллектива, как на удаленном формате работы, так и непосредственно на рабочем месте, и его взаимосвязь с уровнем социально - психологического климата.

4. Интерпретация полученных результатов исследования и формулировка основных выводов.

5. Подготовка рекомендаций для руководителей, направленных на преодоление разобщенности в коллективе в период пандемии.

Теоретико-методологическая основа исследования:

Представлены четыре подхода к пониманию природы социально-психологического климата. Представители первого подхода - Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, А.К. Уледов, авторы второго подхода - А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин, представители третьего подхода - В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин, а В.В. Косолапов, А.Н. Щербань, Л.Н. Коган - представители четвертого подхода. Рассмотрены функции социально-психологического климата В.В. Жовтоножко. Охарактеризованы климатические зоны коллектива В.В. Шепеля, который с их помощью определил климат взаимоотношений между людьми в коллективе. Обозначены элементы системы социально-психологического климата Б.Ф. Ломова. Уделено внимание работе А.А. Романчук, который рассматривал деструктивное влияние конфликтов на социально-психологический климат.

Представлено понятие «коллектива» с точки зрения Л.И. Новиковой иИ.Ф. Харламова. Обозначены известные авторы, которые занимались изучением характеристик коллектива: Г.М. Андреева, В.Р. Веснин, А.Л. Журавлев, В.Г. Крысько, Е.Ю. Пряжникова. Рассмотрены основные проблемы для коллектива организации при дистанционной работе, выделенные Н. А. Петуховым.

Отмечены известные западные психологи - А. Зандер, Д. Картрайт, К. Левин, Л. Фестингер – которые сравнивали групповую динамику и групповую сплоченность. Представлены точки зрения Л. Фестингера и Д. Картрайта на групповую сплоченность с точки зрения межличностных взаимоотношений. Также в противовес рассмотрены мнения отечественных ученых - А.В. Петровского, Л.И. Уманского, В. В. Шпалинского и А.И. Донцов, которые считали совместную деятельность определяющим фактором сплоченности коллектива. Обозначены и авторы, затронувшие проблему социальной сплоченности через другие социальные понятия («социальная солидарность», типы объединения) - Э. Дюркгейм и М. Вебер.

Методы исследования:

1. Обзорно-аналитический метод.

2. Психодиагностический метод.

3. Эмпирический метод.

4. Метод статистического анализа эмпирических данных:
- Метод корреляционного анализа r-Пирсона;
- t-критерий Стьюдента для независимых выборок.

Данные обработаны с помощью программы IBM SPSS 22.0 for Windows.

Психодиагностические методики:

1. Опросник «Влияние на деятельность в период пандемии»;

2. «Экспресс-методика» по изучению социально - психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто;

3. Определение индекса групповой сплоченности Сишора;

4. Методика диагностики ситуативной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Л. Ханина.

Теоретическая значимость изучения данной проблемы состоит в обобщении и систематизации материала о социально - психологическом климате и факторах, влияющих на повышение уровня тревожности, и отсутствия сплоченности в период пандемии. Практическая значимостьнашего исследования состоит в возможности применения менеджерами основных положений, содержащихся в исследовании, и призванных способствовать совершенствованию проработанности по направлениям указанной темы.

Достоверность полученных результатов: результаты, которые получены в ходе исследования, могут быть воспроизведены в коллективах организаций разных направлений работы, учитывая специфику их работы (удаленная форма занятости).

База исследования: ООО ОМС, г. Ставрополь.

Этапы исследования:

Для реализации намеченных целей и решения поставленных задач проведено эмпирическое исследование, которое состоит из следующих этапов:

I этап - теоретический этап. Включает в себя определение темы исследования, предварительную постановку проблемы, анализ научной литературы, разработку научно-категориального аппарата исследования: объекта и предмета исследования, формирование гипотезы.

II этап - подготовительный этап. Предполагает составление программы констатирующего эксперимента, в том числе выбор испытуемых, выбор независимых и зависимых переменных, выработку способов фиксации и анализа результатов, анализ путей достижения «чистоты» эксперимента, а также подбор и апробация методик экспериментально - психологического исследования.

III этап - констатирующий этап. Предполагает в ходе организации констатирующего этапа эксперимента сбор первичных данных, необходимых для подтверждения выдвинутой гипотезы, их систематическое и графическое представление.

IV этап – интерпретационный этап. Заключается в формулировании выводов о подтверждении или опровержении гипотезы на основе процедур анализа полученных результатов, а также подготовка научного отчета, который опирался на факты, существование которых до начала исследования лишь гипотетически предполагалось. Структура работы: курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, выводов, списка литературы и приложения. Текст работы изложен на 64 страницах.

**Глава 1. Теоретико - методологические аспекты влияния пандемии на социально - психологический климат трудового коллектива**

**1.1 Теоретические подходы к пониманию понятия, природы и специфики формирования социально-психологического климата в трудовом коллективе**

Все чаще большее количество руководителей в разных сферах деятельности замечают значимость социально-психологического климата, как фактора, который оказывает существенное влияние на эффективность работы сотрудников.

Социально-психологический климат - это, прежде всего, некое отражение характера взаимоотношений между людьми, преобладающий тон общественного настроения в коллективе, связанный с удовлетворенностью условиями жизнедеятельности, стилем, уровнем управления и другими факторами [40].

Первоначально понятие «климат» пустило свои корни в социальной психологии. В дальнейшем как широко употребляемый его стали ставить в один ряд с понятиями духовной атмосферы, духа коллектива и преобладающей настроенности людей, которая может быть деятельной или созерцательной, жизнерадостной или пессимистичной, целеустремленной или анархичной, будничной или праздничной и т.д. Сейчас понятие «климат» понимается как организационное влияние на мотивацию и поведение сотрудников, то есть оно включает в себя такие аспекты, как организационная структура, система вознаграждения, а также ощутимая поддержка и дружеское участие руководителей и коллег. Это климат обобщенный взгляд коллектива на организационную политику и культуру, мероприятия, также это ясные цели организации и средства, используемые для их достижения [29].

Основным элементом в общей концепции социально-психологического климата является характеристика его структуры.  Не только в социологии, но и в психологии существует точка зрения, согласно которой главной структурой, образующей социально-психологический климат, является настроение [37]. В структуре социально-психологического климата существует наличие двух основных подразделений – отношения людей к труду и их отношения друг к другу. В свою очередь отношения друг к другу дифференцируются на отношения между товарищами по работе и отношения в системе руководства и подчинения. А это оказывает влияние на всю систему ценностных ориентаций личности, являющейся членом данного коллектива.

Природа социально - психологического климата представляет собой некоторое субъективное отражение в групповом сознании всей совокупности элементов социальной обстановки и окружающей среды. Появившись благодаря непосредственному и опосредованному воздействию объективных и субъективных факторов на коллективное сознание, он приобретает относительную самостоятельность, становится объективной характеристикой коллектива и начинает оказывать обратное влияние на коллективную деятельность и отдельные личности.

Именно поэтому важно утверждать о значимости состояния социально-психологического климата в процессе управления коллективом. Его оптимизация в полной мере: способствует снижению вероятности перенапряжения при выполнении трудовых функций; помогает поддерживать эмоциональную стабильность в стрессовых ситуациях внутри группы и конструктивно управлять реакцией на возникающие проблемы; оберегает эмоциональное здоровье и положительный настрой сотрудников в период кризисных ситуаций. Как результат рабочие не теряют способности рационально мыслить и эффективно взаимодействовать в любых обстоятельствах [40].

Зачастую сущность социально-психологического климата приравнивают к таким психологическим явлениям, как: психологический настрой группы; состояние коллективного сознания; конструктивное взаимодействие сотрудников коллектива; психологический настрой группы и ее настроение; психологическое единство членов организации. Климат проявляется способом зависимости членов группы или коллектива друг от друга, а также благодаря зависимости людей от совместно выполняемых функций или задач в процессе работы.

В отечественной психологии были выделены четыре главенствующих подхода к пониманию природы социально-психологического климата. Представителями первого подхода были Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, А.К. Уледов подчеркивали, что климат это общественно-психологический феномен и состояние коллективного сознания [15]. Он является отражением в сознании людей комплекса явлений, связанных с их взаимоотношениями, условиями труда, методами его стимулирования.

Авторы второго подхода - А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин [17] утверждают, что основной характеристикой социально-психологического климата является коллективный эмоционально-психологический настрой, ведь настроение понимается как климат трудового коллектива.

Третий подход, представителями которого являются В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин [19] провели анализ социально-психологического климата через стиль взаимоотношений людей в процессе коммуникации, находящихся в постоянном контакте друг с другом. Они пришли к выводу о том, что в процессе формирования социально-психологического климата формируется система межличностных отношений, которая определяет социальное и психологическое состояние каждого члена трудового коллектива.

В.В. Косолапов, А.Н. Щербань, Л.Н. Коган - являются представителями четвертого подхода и характеризуют климат в терминах социальной и психологической совместимости членов группы, их морального единства, сплоченности, наличия корпоративной культуры [21].

Согласно В.В. Жовтоножко, социально-психологический климат выполняет ряд важных функций:

1) консолидирующую, заключающуюся в сплочении членов коллектива, в объединении коллективных усилий, направленных на решение профессиональных задач;

2) стимулирующую, способствующую созданию благоприятной эмоциональной атмосферы;

3) стабилизирующую, обеспечивающую устойчивость межличностных отношений, создание необходимых предпосылок для успешной адаптации в коллективе новых сотрудников;

4) регулирующую, связанную с утверждением норм взаимоотношений, прогрессивно - этической оценке поведения членов коллектива [18].

Согласно В.М. Шепелю, климат взаимоотношений между людьми образуется тремя климатическими зонами:

Первая климатическая зона - социальный климат, который определяется осознанностью целей и задач общества, степенью гарантированности соблюдения всех конституционных прав и обязанностей работников как граждан в данном коллективе.

Вторая климатическая зона - моральный климат, характеризующий принятые в данном коллективе моральные ценности.

Третья климатическая зона - психологический климат, определяющий складывающиеся между находящимися в непосредственном контакте друг с другом работниками неофициальные отношения. Зона действия психологического климата локальнее социального и морального климата [58].

По Б.Ф. Ломову, система социально-психологического климата включает:

- особенности межличностных отношений (симпатия, антипатия, дружба);

- психологические механизмы взаимодействия между людьми (подражание, сопереживание, содействие);

- систему взаимных требований, общее настроение;

- стиль совместной трудовой деятельности, интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство коллектива [36].

Очень часто в американских научных работах речь идет об «организационной культуре» в организациях, об отношениях рабочих и менеджеров. Э. Мейо в своей теории «человеческих отношений» акцентирует внимание на формировании социально-психологического климата отношений между коллегами. По его мнению необходимо обращать внимание на два уровня климата, первый - это статический, относительно постоянный. Он определяется устойчивыми взаимоотношениями внутри коллектива, инициативностью рабочих и проявлением их интереса к работе и коллегам [24].

Второй уровень в теории «человеческих отношений» Э. Мейо динамический, меняющийся, колеблющийся, или как его еще его описывают понятием - «психологическая атмосфера». Проявляется он в каждодневном настрое сотрудников в процессе работы, их психологический настрой [25]. Изменение психологической атмосферы влияет на настроение, работоспособность личности в течение всего рабочего дня. Наблюдать изменения климата очень легко, так как они всегда более выражены, заметны, они осознаются и переживаются людьми более остро; чаще всего человек успевает адаптироваться к ним.

Проанализировав взгляды учёных на различные аспекты социально-психологического климата, можно сказать, что он является преобладающим и устойчивым психологическим настроем коллектива, и проявляется в самых различных формах.

Следует более подробно рассмотреть благоприятные и неблагоприятные признаки социально-психологического климата коллектива. Благоприятный климат в коллективе характеризуется:

- преобладанием бодрой, жизнерадостной тональности взаимоотношений, оптимистическими настроениями, построением отношений на взаимопомощи, взаимном сотрудничестве и доброжелательностью, критика высказывается в добрых целях;

- существованием норм уважения и справедливости ко всем сотрудникам в коллективе, помощью новым сотрудникам;

- высокой оценкой таких черт личности как честности, принципиальности, бескорыстности и трудолюбия;

- активностью сотрудников, профессионализмом, наполненностью их энергией, быстрым реагированием на просьбы выполнения общих дел;

- сопереживанием и искренним участием всех сотрудников.

Неблагоприятный социально-психологический климат в коллективе характеризуется:

- преобладанием в коллективе подавленных настроений, пессимизма, агрессивности, конфликтности, антипатии сотрудников;

- отсутствием норм равенства и справедливости взаимоотношений, презрительным отношениям к слабым сотрудникам;

- отрицательное отношение к принципиальности, честности, трудолюбию, бескорыстию сотрудников;

- инертностью и пассивностью сотрудников;

- равнодушием или завистью к успехам отдельных сотрудников;

- неспособностью объединения коллектива в трудных ситуациях, ссорами, взаимными обвинениями, закрытостью [31].

Можно сказать, что основные показатели социально-психологического климата в трудовом коллективе заключаются в стремлении к сохранению групповой целостности, совместимости, сплоченности, сработанности, открытости, контактов, ответственности. Сплоченность выступает объединяющим подразделение процессом. Она характеризуется степенью приверженности к коллективу сотрудников. Ее составляют две переменные: уровень взаимной симпатии межличностных отношений и степень привлекательности коллектива для сотрудников [43].

Практически нет факторов, которые не оказывают влияние на деятельность трудового коллектива. Важно установить, какие факторы, и в какой мере оказывают влияние, какое влияние имеет управленческий фактор. При нахождении ответов на эти вопросы приходит понимание за счет чего можно произвести улучшение социально-психологического климата коллектива [4].

Наблюдения и исследования отечественных и зарубежных ученных позволяют выделить шесть основных групп факторов, которые помогают определить состояние социально-психологического климата в организации и, в конечном счете, самочувствие и работоспособность работников.

1. Служебно-функциональные факторы (сюда относятся условия труда и оборудование рабочих мест; обеспеченность труда техникой, связью; организация труда, режим труда и отдыха, график работы и т.п.; обоснованность и четкость распределения функций между работниками).

2. Экономические факторы (система оплаты труда; своевременность получения денежного содержания; установление границ окладов в соответствии с затратами труда; справедливое (или несправедливое) распределение материальных вознаграждений; льготы, премии).

3. Управленческие факторы (стиль и методы управления персоналом; этика взаимодействия руководителей к работникам; сплоченность управленческого звена; преемственность в оценке и выборе способов воздействия на подчиненных).

4. Психологические факторы (взаимоотношения работников между собой; степень социально-психологической совместимости; уровень конфликтности; взаимоотношения сотрудников с непосредственным руководителем; групповое мнение, нормы и традиции поведения).

5. Факторы профессионально-квалификационной характеристики персонала (численность персонала; соответствие квалификации персонала выполняемой деятельности; обеспечение адаптации и вхождение в должность; перспектива повышения квалификации и карьеры).

6. Правовые факторы (оптимальность и непротиворечивость правовых актов, регулирующих профессиональную деятельность; соответствие правовых актов требованиям современной деятельности; наличие по каждой должности должностной инструкции с указанием объема обязанностей, прав и ответственности; форма и содержание правовых актов) [30].

Следует указать, что ухудшение социально-психологического климата неизбежно сопровождается ощущением обиды и несправедливости («делаю всю работу за других», «меня не ценят и не замечают» и т.д.). Учитывая особенности работы коллектива, межличностные конфликты между двумя участниками могут дестабилизировать работу и других сотрудников [2].

Конфликт — это столкновение противоположных интересов, острый спор, который приводит к борьбе [11].

Говоря о деструктивном влиянии конфликтов на социально-психологический климат, стоит отметить работу А.А. Романчука. Результаты его исследования показали:

- конфликты вызывают у работников ощущение эмоционального давления и угнетения;

- под влиянием эмоционального угнетения снижается уровень концентрации, поставленные задачи начинают восприниматься как противоречивые и неясные;

- снижается ощущение значимости выполняемой работы, работа начинает восприниматься как препятствующая личностному развитию;

- эмоциональное угнетение увеличивает недовольство поведением коллег и руководителя [46].

Анализируя существующие работы в области изучения специфики конфликтов в малых группах, можно прийти к выводу, что существует ряд стереотипных конфликтных ситуаций, с которыми рано или поздно сталкивается любая команда — вне зависимости от сферы деятельности и тесноты взаимоотношений между её участниками [3].

Одними из наиболее распространённых причин возникновения конфликтов в команде можно отнести: расхождение точек зрения участников команды в процессе обсуждения и принятия управленческих решений, столкновение интересов и психологические причины [34].

Отдельно стоит выделить причины возникновения конфликтов, связанные исключительно с управленческими ошибками менеджмента, которые особенно актуальны при удаленной работе коллектива (в условиях пандемии COVID-19): возникновение неслаженности в команде из-за неясной постановки задач; отсутствие механизмов обратной связи между участниками команды.

В связи с указанной проблемой значительного числа организаций, следует подчеркнуть, что физическое дистанцирование не требует социальной изоляции. При том, что работникам важно найти новые способы работать и взаимодействовать друг с другом, работодатели должны учитывать влияние изоляции и одиночества и, следовательно, проявлять понимание и оказывать работникам поддержку, информировать, поддерживать с ними связь и заботиться об их психическом здоровье. Для этого работодателям рекомендуется принимать следующие меры для поддержания социально-психологического климата:

- поддерживать регулярную связь с работниками с тем, чтобы убедиться, что они ощущают поддержку, готовы и способны работать и слушать руководителя в тех случаях, когда им требуется помощь;

- создавать возможности для групповой коммуникации с помощью интернет - ресурсов или приложений, например для создания группового чата [50].

Вынужденное ограничение социальных контактов в 2020 году не могло не отразиться на психическом состоянии людей. Введенные ограничения, страх оказаться в зоне риска заражения, сделали людей осторожными в общении с окружающими. Это явилось одним из внешних факторов роста напряженности во взаимоотношениях между членами коллективов в организациях и учреждениях. В этой ситуации большое значение приобретает целенаправленная работа по формированию благоприятного социально-психологического климата в коллективе, как условия успешности совместной деятельности работников [39].

Мощный вызов, который принесла нам с собой пандемия и самоизоляция характеризуется сильной неясностью при утверждении решений. Прямой результат этого увеличение уровня тревоги у людей. Более года организации находятся в подвешенном состоянии некому, неясно будет ли работать завтра то, что функционирует сегодня [62].

Психологи четко разделяют виды тревоги: ситуативную тревожность (эмоциональное состояние индивида) и личностную тревожность (устойчивую черту личности). Тревожность в качестве сигнала опасности привлекает внимание к возможным трудностям, позволяет мобилизовать силы и тем самым достичь наилучших результатов.

Именно ситуационная тревожность возникла во многих коллективах во время пандемии COVID-19. Данный вид тревожности сохраняется уже достаточно продолжительное количество времени и разлагает трудовую обстановку в организации. Поэтому у многих руководителей возникает вопрос, как сохранить коллектив максимально трудоспособным, как сохранить устойчивую зарплату и социальные гарантии в такой неблагоприятный период.

Прежде всего, руководителю нужно снизить уровень ситуационной тревожности в организации четко объяснять свою позицию и дальнейшие шаги, самому выражать уверенность в своих решениях и завтрашнем дне, особенно при вводе удаленной занятости в организации [49].

Таким образом, социально-психологический климат - это комплексное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, которое отражает степень удовлетворенности работников различными факторами жизнедеятельности и соответственно обуславливает поведение членов коллектива. Важным фактором, который влияет на формирование социально - психологического климата в трудовом коллективе, остаются взаимоотношения между сотрудниками в коллективе. Особенно ярко данная проблема проявилась в период пандемии COVID-19, последствия которой всё ещё прослеживаются в коллективе: это и показатель сплоченности, и уровень тревожности, что определяет напряженность внутри группы. Исходя из этого, можно увидеть как новый вид взаимодействия в коллективе (удаленная работа) оказывает влияние на их социально-психологический климат. При этом у руководства организаций есть выбор: адаптироваться к ситуации не теряя контактность в группе или же упустить данный аспект, что впоследствии скажется на взаимоотношениях в группе.

**1.2 Психологические характеристики трудового коллектива и его особенности функционирования во время пандемии (удаленная работа)**

В психологии коллектив рассматривается как особое качество группы, связанное с общей деятельностью. Это особое качество представляет собой продукт развития групп, существующих внутри определенной системы социальной деятельности. С этой точки зрения, не каждая группа может быть рассмотрена как коллектив, а лишь такая, которая сформировала определенные характеристики, возникающие в результате развития основной деятельности данной группы и имеющие особое значение для ее членов [30].

Л.И. Новикова рассматривает коллектив как своеобразную модель общества, отражающую не столько форму его организации, сколько те отношения, которые ему присущи, ту атмосферу, которая ему свойственна, ту систему человеческих ценностей, которая в нем принята [38].

По мнению И.Ф. Харламова, «понятие коллектива указывает на объединение людей, на существование между ними связующих отношений. В этом смысле, в каждом людском объединении можно выделить отношения деловые и отношения личные. Деловые отношения основываются на совместной деятельности по решению социально-значимых задач, на соблюдении установленных в том или ином объединении организационных зависимостей, правил и порядков. Личные же отношения основаны на личных привязанностях, симпатиях и антипатиях и охватывают главным образом сферу узколичной деятельности. Личные отношения могут существовать параллельно с деловыми отношениями. Деловые отношения также не исключают личных симпатий» [54]. Главным признаком коллектива он выделяет налаженность, прочность и действенность деловых отношений и ответственных зависимостей между членами коллектива.

Принято понимать, что трудовой коллектив - это профессиональная группа людей, которая работает в одной организации и занимается одним делом. Коллектив составляет штатный состав организации, в который входит как управленческий состав, так и рядовых сотрудников, подразделяющихся на небольшие группы внутри организации – коллективы отделений, подразделений и т. д. Значимое место в трудовом коллективе занимает формирование комфортных психологических условий и привязанности к предприятию, так как это зависит от того, насколько коллектив сплочен и не противодействуют ли друг другу малые коллективы. Ведь корпоративность в коллективе является одним из важнейших условий успешного функционирования предприятия [49].

Организационные коллективы различаются между собой не только численно, но и психологически, и эти различия проявляются в характере внутреннего социально-психологического климата, состояния и степени сплоченности их участников. Климат внутри коллектива характеризует взаимоотношения работников на работе и их удовлетворенность организацией. Вопросы отношения к труду, удовлетворенности трудом в последние годы стали предметом исследования ученых во многих странах. Это связано с тем, что на современное производство оказывает влияние человеческий фактор в трудовом коллективе [44].

В отечественной психологии многие ученные занимались исследованием характеристик трудового коллектива и проблем удовлетворенности трудом. Необходимо выделить основные характеристики трудового коллектива, на которые указывают некоторые известные авторы: Г.М. Андреева, В.Р. Веснин, А.Л. Журавлев, В.Г. Крысько, Е.Ю. Пряжникова и др. Они осуществляли разработку разных теорий и моделей мотивации и удовлетворенности трудом, прорабатывали практические советы по применению собственных теорий на практике [1].

Во-первых, коллектив – это объединение людей во имя достижения определенной, социально одобряемой цели;

Во-вторых, это добровольный характер объединения, причем под «добровольностью» здесь понимается не стихийность образования коллектива, а такая характеристика группы, когда она не просто «задана» внешними обстоятельствами, но стала для индивидов, в нее входящих, системой активно построенных ими отношений, на базе совместной деятельности;

В-третьих, признаком коллектива является его целостность. Это выражается в том, что коллектив выступает как некоторая система деятельности с присущей ей организацией, распределением функций, определенной структурой управления;

В-четвертых, коллектив представляет собой особую форму взаимоотношений между его членами, которая обеспечивает принцип развития личности не вопреки, а вместе с развитием коллектива [6].

 К психологическим характеристикам трудового коллектива относятся [8]:

* морально-психологический климат в коллективе;
* сплоченность работников;
* психологическая совместимость людей в коллективе;
* уровень психологического давления коллектива на своих членов, степень конформизма.

Специфические особенности и состояние социально-психологического климата в трудовом коллективе оказывают определяющие влияние на процессуальные и результативные характеристики деятельности коллективов, на экономическую эффективность производственного труда, на восприятие членами коллектива результатов своей деятельности в коллективе и деятельности коллектива в целом, на степень удовлетворенности данной деятельностью, взаимоотношениями в коллективе [6].

Режим самоизоляции, действующий в Российской Федерации во время пандемии коронавируса, приведший к тому, что часть работников организаций была переведена на дистанционный режим работы, показал возможности удаленной работы и выявил проблемы и особенности в организации такой работы для сотрудников и готовность предприятий применять современные цифровые технологии в своей деятельности. Основные проблемы для коллектива организации при дистанционной работе таковы:

1. Возможность для работника работать дистанционно (оцифровка нужных документов) и оснащение удаленного рабочего места.

2. Коммуникации для удаленной работы. Для удаленной работы необходимо наличие сети Интернет, сотовой связи, причем требуется соблюдение их определенных минимально допустимых параметров – скорости интернета и зоны покрытия сети; возможность организации локальной сети. В случае организации работы через сеть Интернет возрастает нагрузка на сеть Интернет, на телефонную сеть, а также на электрическую сеть, что может приводить к сбоям в работе.

3. Влияние внешних условий. Разница в условиях «дом» – «работа» может оказывать определенное влияние как на работника, так и на эффективность его работы:

- режим работы – домашняя обстановка может вносить элемент расслабленности, нарушения трудовой дисциплины, неправильного планирования рабочего времени;

- отвлечение от работы – различные отвлекающие факторы (домашние дела, родственники, дети, домашние питомцы и т.п.) могут снижать сосредоточенность на рабочей деятельности;

- отсутствие живого общения в процессе работы – недостаток общения с коллегами (т.н. «перекуры», кофе-паузы и т.п.) может создавать некоторую разобщенность трудового коллектива; для некоторых работников требуется постоянное присутствие коллег, их визуальная поддержка, чего не может заменить никакая телекоммуникационная связь.

С другой стороны, руководство организации переходит на другой вариант коммуникации между сотрудниками, особенно, если часть работает удаленно, а часть – непосредственно на предприятии, то в некотором роде теряется общая связь, появляются элементы разобщенности, возникает необходимость изменения видов контроля своих работников [42].

Исследование, проведенное специалистами Всемирного экономического форума, показало, что наемные работники считают главными вызовами дистанционной работы «сотрудничество и коммуникацию» и «невозможность отключиться от работы» [55].

Достаточно близки к этим выводам результаты другого исследования, в котором говориться о тревожных последствиях длительной дистанционной работы и выделяются четыре основных повода для беспокойства [12].

1. Одиночество. Социальная изоляция становится реальной проблемой. Как правило, сотрудники чувствуют себя одинокими, если организация должным образом не развивает культуру виртуального сотрудничества и не поддерживает связи и общение между сотрудниками.

2. Тревога. Неуверенность и неопределенность вызывает тревогу. Несмотря на все разговоры о гибкости, адаптации, приспосабливаемости, принятии неопределенности в качестве нормы для выживания и процветания в современном мире, большинство людей по-прежнему настраивают свои привычки под скучную и предсказуемую среду обитания.

3. Стресс. Любые изменения могут привести к стрессу. Поэтому лучшим показателем, насколько хорошо люди справляются с дистанционной работой, является то, работали ли они «на удаленке» раньше. Между теми, кто сам выбрал дистанционную работу до этого кризиса и продолжает работать, и теми, кто был вынужден переключиться в режим «работа на дому» существует большая разница. Для первых – это всего лишь привычный и удобный способ работать из дома, а для других – сильный дискомфорт.

4. Личное общение ничем не заменить. Невозможно просто игнорировать эволюционные процессы и заменить миллионы лет личного взаимодействия технологически опосредованными или виртуальными коммуникациями. Но многие сходятся во мнении, что виртуальный контакт – это всего лишь дешевая замена реальному контакту [45].

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что основной проблемой удаленной работы заключается в сложности установить коммуникацию между сотрудниками и обратную связь с руководителем. Поэтому следует рассмотреть эффективные техники для построения онлайн-взаимодействия руководителя со своими сотрудниками.

Сегодня такой инструментарий более чем полезен и актуален. Независимо от обстоятельств руководитель должен играть роль лидера[26]. Ему надо помнить: все действия, которые предпринимаются для лучшей коммуникации, могут работать на усиление команды, организации. В условиях удаленной работы это значит, что руководителю необходимо регулярно выходить на связь с коллективом, максимально сохраняя ту коммуникативную среду, к которой сотрудники привыкли в офисе. Руководителю нужно систематически делать прямое видео включение и говорить с коллегами [57]. Если он не готов запускать видеотрансляцию, коллектив может невольно сделать вывод, что их лидер не с ними, не в команде.

В обычной жизни разные люди общительны по-разному. Нередко кому-то достаточно единичных коммуникативных событий в течение дня. Однако в ситуации удаленной работы поддержание стабильной коммуникации со всеми членами команды обязательно. Можно договориться о личных видеовстречах с привычными частотой и содержанием.

Надо понимать, что в нынешних условиях непременно будут возникать сложности, которые нельзя было предусмотреть, уходя на удаленную работу

Каждая позитивная инициатива, любое добровольное вложение времени и усилий со стороны подчиненного требуют благодарности. Благодарить нужно коллег – за идеи, за ошибки в работе коллектива, о которых они рассказывают. Благодарить нужно и руководителя за то, что он помогает в организации работы. Очень важно понимать: руководитель, говоря слова благодарности команде, усиливает ее, потому что совместное переживание эмоций делает людей ближе друг к другу. Если соединить онлайн-встречи и слова благодарности, то сформируется уникальный эмоциональный пласт общения, свойственный только одной конкретной команде. Повышается вовлеченность членов коллектива, потому что они чувствуют: руководитель проводит дистанционные совещания не «для «галочки», а для них [57].

Важный момент – мотивационное общение: письма подчиненным, направленные на выяснение, как живет сотрудник, как проходит его работа. Очень важен позитивный настрой: рекомендуется добавлять в общение элементы геймификации (конкурсы, марафоны), шутки. Можно периодически отправлять сотрудникам веселые мемы. Таким образом, руководитель показывает, что он энергичен, находится в хорошем расположении духа.

Для технического обеспечения общения существует множество цифровых решений. Но не надо использовать новые сервисы – стоит обращаться только к популярным и известным рабочим инструментам. Приложения должны быть интуитивно понятны участникам онлайн-коммуникации, не требовать особых познаний в настройке гаджетов, доступны для скачивания, бесплатны, должны поддерживаться большинством операционных систем. Среди приложений, используемых для общения, в России самыми популярными являются такие мессенджеры, как WhatsApp и Viber [5]. Базовый набор функций у них в основном одинаков, но в мире среди них лидирует WhatsApp. Также ддля видеоконференций – рабочих совещаний, организации используют популярное приложение Zoom [20].

 Таким образом, социально - психологические характеристики трудового коллектива при его благоприятном характере способствует созданию такого психологического состояния его членов, при котором люди удовлетворены своей работой, а коллектив постепенно сплачивается, обретает все новые и новые силы. Но ситуация пандемии (удаленная работа) значительно ограничила личный контакт в коллективах организаций, поэтому руководителям нужно разумно и умело применять цифровой инструментарий, чтобы сохранить возможности для более эффективной и сбалансированной жизни трудового коллектива.

**1.3. Анализ феноменов разобщенности-сплоченности в исследованиях современных авторов**

Одной из важнейших характеристик социальных групп является сплоченность. Под сплоченностью группы понимается «один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов» [10].

На сегодняшний день сформировать ощущение сплоченности значительно труднее, так как трудовая деятельность большинства людей автоматизирована и компьютеризованна, что позволяет большую часть работы выполнять индивидуально. Также технологизация многих производственных процессов минимизирует общение между людьми. Требуется приложить усилие для того чтобы каждый сотрудник мог испытать чувство сплоченности в коллективе. Особенно эта проблема обострилась в период пандемии, когда значительное количество организаций перешли на удаленную форму работы [60].

Многочисленные исследования ученых доказывают, что от сплоченности группы зависит её эффективность и быстрота решения рабочих задач. Сплоченность группы улучшает социально-психологический климат и удовлетворенность сотрудников своей жизнью в коллективе. Групповая поддержка, которая характерна сплоченному коллективу, раскрепощает человека, повышает самооценку, независимость самовыражения и творческий процесс [22].

К основным показателям сплоченности группы относятся: уровень взаимной симпатии в межличностных отношениях (сплоченность группы выше, если большая часть членов группы находятся друг с другом в хороших взаимоотношениях) и степень привлекательности группы для её членов (сплоченность группы выше, если большая часть членов группы удовлетворены своим пребыванием в данной группе). Группа, имеющая высокий уровень сплоченности, обладает рядом преимуществ перед группами, чья сплоченность ниже. Например, только сплоченная команда имеет возможность преодолеть без потерь кризисы которые ожидают ее членов на пути своего становления; только в сплоченной команде текучесть членов группы (в рабочем коллективе - ​кадров) практически равна нулю, в отличие от менее сплоченных групп; люди, находящиеся в сплоченном коллективе, как правило, меньше устают, находясь в группе и выполняя совместную деятельность, они более стрессоустойчивы и готовы действовать во благо всей команды [23].

Г.М. Андреева отмечала, что «проблема групповой сплоченности имеет солидную традицию ее исследования, которая опирается на понимание группы, прежде всего, как некоторой системы межличностных отношений, имеющих эмоциональную основу» [1]. Она выделила несколько основных подходов к изучению групповой сплоченности. Во-первых, социометрический подход Дж. Морено, который заключался во взаимосвязи сплоченности группы и процента выборов, основанных на взаимной симпатии. Во-вторых, подход, основанный на работах Т. Ньюкома, который ввёл особое понятие «согласие» и при его помощи пытался интерпретировать сплоченность. В-третьих, подход Л. Фестингера, состоящий в анализе сплоченности группы на основе частоты и прочности коммуникативных связей, обнаруживаемых в группах [53]. В-четвертых, подход, разработанный отечественным психологом А.В. Петровским, основанный на делении структуры малой группы на страты и их изучение [41]. При этом точка зрения на природу сплоченности у зарубежных и отечественных учёных расходится.

Так, А.В. Петровский и Л.И. Уманский, исходя из своих теорий развития коллектива, представляли сплоченность как динамический феномен, который связан с историей жизни группы. По их мнению, группа должна пройти несколько этапов в своем развитии, чтобы стать сплоченной, т.е. для развития сплоченности нужно время [51]. Причемвконцепции групповой сплоченности А.В. Петровского было показано, что развитие групповой сплоченности осуществляется не за счет коммуникативной практики (как это было у западных исследователей), а лишь на основе совместной деятельности. Кроме того, единство группы, выраженное в единстве ценностных ориентации членов группы, интерпретируется не просто как сходство этих ориентации, но и как реализация практических действий членов группы [41].

«Высокая степень совпадения мнений, оценок, позиций индивидов по существенно значимым для группы вопросам, − подчеркивает В. В. Шпалинский, − создается не в результате коммуникативной практики группы, а в результате активной совместной деятельности, имеющей ярко выраженный общественно полезный характер» [27].

 «Если следовать логике большинства американских исследований сплоченности, - отмечает декан психологического факультета МГУ А.И. Донцов, − общность человеческих отношений в социальных группах развивается не на основе совместной трудовой деятельности, а как бы вопреки ей, исключительно в области внедеятельностных связей» [14].

Другого мнения зарубежные учёные. Многие известные западные психологи (А. Зандер, Д. Картрайт, К. Левин, Л. Фестингер и др.) групповую динамику и групповую сплоченность оценивают, как схожие по содержанию категории [35,63,61,53].Такой подход не случаен, поскольку группа всегда находится в развитии, в ней изменяются взаимоотношения, положение и многочисленные прочие условия и все без исключения они оказывают большое влияние на то, насколько сплоченными оказываются ее участники.

Д. Картрайт обосновал, что сплоченность является степенью, с которой члены группы хотят оставаться в ней, результирующая сила, удерживающая индивида в группе. Изучение групповой сплоченности основывалось на понимание группы в первую очередь системы межличностных взаимоотношений, имеющих эмоциональную основу [61].

Также следует обозначить, что американский психолог Л. Фестингер одним из первых провел ряд эмпирических исследований, посвященных групповой сплоченности, ему и принадлежит одно из первых определений групповой сплоченности как результирующей всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удержать их в ней [53].

Сплоченность не в любых обстоятельствах считается положительным феноменом. В ряде случаев сплоченность может возникать в условиях конкурентной борьбы между группами или лидерами и группировками, в условиях внешней угрозы, либо как конформное единодушие в условиях авторитарного руководства. Результатами такого рода сплоченности может быть поиск «козла отпущения» в группе, боязнь санкций (изгнания), а кроме того группомыслие, сокращение ответственности [60].

Однако, все же в большинстве случаев, члены групп воспринимают сплоченность как достижение группы и мечтают, чтоб их группы существовали сплоченными.

 Стоит указать, что одним из первых в своих работах затронул проблему социальной сплоченности Э. Дюркгейм, в которой он употреблял термин «социальная солидарность». Автор пытался в целом дать обоснование идеи зависимости людей друг от друга, так как форма их сосуществования вместе зависит от типа общества, в котором данные индивиды проживают. Э. Дюркгейм акцентировал внимание на том, что благосостояние общественной жизни могут оказать положительное влияние на профессиональные корпорации [16].

В дальнейшем классик социологической мысли М. Вебер на основе концепции социальных отношений, которые он определял как «поведение нескольких людей, соотнесенное по своему смыслу друг с другом и ориентирующееся на это» выделил два типа объединения людей: общественный и общностный. Общинные, общностные объединения основываются на преимущественно традиционных и аффективных типах мотивации, действий, а общественные – на целерациональности. Одним из развитых вариантов целевого союза становится предприятие, для которого наиболее характерно постоянство его членов, наличие административного органа и соответствующей объединению иерархии [9].

С психологической точки зрения сплоченность представляет собой единство людей по важнейшим вопросам жизнедеятельности коллектива, проявляющееся во взаимном притяжении к нему участников, стремлении его защитить и сохранить. Она обусловлена необходимостью получения друг от друга помощи или поддержки в процессе работы, эмоциональным расположением, пониманием роли коллективного начала в обеспечении тех или иных гарантий. У сплоченного коллектива разногласия случаются не по целям, а по средствам достижения; у не сплоченного — по всем вопросам, что отрицательно сказывается на взаимоотношениях и рано или поздно приводит его к распаду [47].

Сплоченные коллективы принято характеризовать как готовность к самостоятельному преодолению возникающих трудностей, согласованным действиям под руководством лидера; единство в экстремальных ситуациях. В разобщенных  же группах, как правило, никто не хочет брать на себя ответственность за преодоление трудностей, с которыми сталкиваются сотрудники коллективов.

Последствиями сплоченности коллектива является улучшение индивидуальной адаптации к окружающим и более активное вовлечение людей в его деятельность; ощущение ими личной безопасности [7].

Сплоченность зависит от множества причин. Трудно, а порой и невозможно сплотить коллектив за короткий промежуток времени. В каждом отдельном случае этот период различен. Быстрее данный процесс протекает там, где руководитель коллектива энергичный, целеустремленный, знает, как повлиять на людей, чтобы они сплотились. Еще лучше, если менеджер стал лидером коллектива, за ним идут, ему верят, подражают, объединяются вокруг него и его идей [59].

Медленнее и труднее процесс сплоченности коллектива происходит при более слабом управлении, а в коллективе возникают группы людей, которые не разделяют устремлений руководства. Пройдет немалый промежуток времени и будут затрачены большие усилия менеджера, прежде чем коллектив начнет сплачиваться. Может сложиться и такое положение, когда коллектив сплотить не удается вообще. Так, например, если в него попали совсем разные по характеру и по темпераменту люди, с различными ценностными ориентациями, не терпящие мнение других и т.д. Формально такой коллектив может существовать, но энергетического эффекта дать он не сможет. Слишком велика и психологическая несовместимость людей [28].

На психологическую совместимость работников оказывает влияние и система контроля над работой. Здесь важно, кто осуществляет контроль, проверяет соблюдение норм и правил производства, следует ли обычаям и традициям данного коллектива, проводит контроль с целью улучшения дела или с целью «подсиживания» коллег. В итоге контроля коллектив должен принять верное решение о том, как исправить допущенные ошибки, или какими путями добиться улучшения работы. В такой обстановке каждый работник испытывает на себе определенное давление со стороны сотрудников, поэтому важно, чтобы коллектив не переступил известной грани, допустимого уровня конформизма [52].

Как отмечалось в предыдущих пунктах, вынужденная самоизоляция и переход на удаленный режим работы заставили миллионы людей изменить привычный образ жизни. Главным образом страдают невербальные коммуникации между людьми, общение с глазу на глаз сводится на нет, незначительные просьбы и поручения, которые значительно могут ускорить работу за пределами офиса, помощь и взаимоподдержка - возложены на личную самоорганизацию и дисциплину.

Сплачивание виртуального коллектива, построение социальной связи в удаленной команде - задача не из простых и не только ввиду особенностей, упомянутых выше, помимо всего прочего, виртуальный коллектив лишен естественных проявлений социальных отношений, так, например, работая в одном офисе, представляется возможным поздороваться и поболтать о минувших выходных, оценить реакции человека, заметив подавленность коллеги, вы предложите вместе сходить выпить кофе позже. Ученые описывают эти чувства как полезные для построения «аффективного доверия» - доверия, основанного на эмоциональной связи и межличностных отношениях. В противном случае, таким образом, в «разбросанной по домам» команде может отсутствовать чувство общности и взаимной поддержки - если, конечно, не поощрять их развитие намеренно [13].

Сотрудники, значительную часть времени работающие изолировано от остальных, перестают чувствовать себя причастными к культуре компании и отношениям внутри; а взаимоподдержка и элемент соревновательности - прекрасное сочетание, мотивирующее на результативность. Зачастую несмотря на все плюсы работы из дома, удаленным сотрудникам не хватает простого неформального взаимодействия.

Важно учесть, что мало просто создать площадку для общения, надо заранее подготовить тему, спланировать ход беседы и постараться дать слово каждому. Подытожим, что удаленная работа не должна изолировать сотрудников друг от друга, разрушать внутри-коллективные связи и, как следствие, сплоченность. В нынешних условиях особенно важно уделять внимание и стремление к объединению команды и созданию общей культуры - независимо от организационной структуры.

Важно налаживать активное взаимодействие и общение сотрудников, чтобы не нарушилась «старая» коммуникация. Речь не просто про необходимую коммуникацию для выполнения задач, важно, не допустить снижения командного духа, сплоченности, взаимопомощи, обмена мыслями и идеями и просто прекращения человеческого общения [32].

Таким образом, сплоченность коллектива, как высокая степень совпадения мнений, позиций индивидов по значимым для группы вопросам, создается и в результате коммуникативной практики группы, и в результате активной совместной деятельности. Групповая динамика напрямую зависит от социально-психологического климата организации. При её благоприятном характере способствует удовлетворенности работой. Сотрудники, значительную часть времени работающие изолировано от остальных, перестают чувствовать себя причастными к культуре коллектива, а, значит, общая сплоченность группы ухудшается.

**Выводы к первой главе:**

1. Социально-психологический климат - это комплексное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, которое отражает степень удовлетворенности работников различными факторами жизнедеятельности и соответственно обуславливает поведение членов коллектива. Важным фактором, который влияет на формирование социально - психологического климата в трудовом коллективе, остаются взаимоотношения между сотрудниками в коллективе. Особенно ярко данная проблема проявилась в период пандемии COVID-19, последствия которой всё ещё прослеживаются в коллективе: это и показатель сплоченности, и уровень тревожности, что определяет напряженность внутри группы. Исходя из этого, можно увидеть как новый вид взаимодействия в коллективе (удаленная работа) оказывает влияние на их социально-психологический климат. При этом у руководства организаций есть выбор: адаптироваться к ситуации не теряя контактность в группе или же упустить данный аспект, что впоследствии скажется на взаимоотношениях в группе.

2. Социально - психологические характеристики трудового коллектива при его благоприятном характере способствует созданию такого психологического состояния его членов, при котором люди удовлетворены своей работой, а коллектив постепенно сплачивается, обретает все новые и новые силы. Но ситуация пандемии (удаленная работа) значительно ограничила личный контакт в коллективах организаций, поэтому руководителям нужно разумно и умело применять цифровой инструментарий, чтобы сохранить возможности для более эффективной и сбалансированной жизни трудового коллектива.

3. Сплоченность коллектива, как высокая степень совпадения мнений, позиций индивидов по значимым для группы вопросам, создается и в результате коммуникативной практики группы, и в результате активной совместной деятельности. Групповая динамика напрямую зависит от социально-психологического климата организации. При её благоприятном характере способствует удовлетворенности работой. Сотрудники, значительную часть времени работающие изолировано от остальных, перестают чувствовать себя причастными к культуре коллектива, а, значит, общая сплоченность группы ухудшается.

**Глава 2. Исследование социально-психологического климата в коллективе в период пандемии как фактора проявления разобщенности**

**2.1. Организация исследования социально-психологического климата в коллективе в период пандемии как фактора проявления разобщенности**

Эмпирическое исследование, направленное на обоснование социально - психологического климата, как фактора разобщенности трудового коллектива, было проведено в ООО ОМС г. Ставрополя в апреле 2021 года. В качестве контингента испытуемых выступили сотрудники, которые были разделены на 2 группы по форме занятости: первая группа – на удаленной форме, сотрудники старше 55 лет и находящиеся на продолжительном больничном (15 человек), вторая группа – непосредственно на рабочем месте в количестве (25 человек). Всего 40 человек, в возрасте от 20 до 64 лет. Психологическое исследование имело свою цель, задачи и этапы проведения.

Цель исследования состояла в обосновании социально - психологического климата, как фактора разобщенности трудового коллектива

Задачи исследования:

1. Анализ отечественной и зарубежной литературы по проблеме влияния социально - психологического климата на эффективность производительности труда в коллективе (на уровень тревожности и сплоченности коллектива).

2. Подбор тестового комплекса для изучения уровня тревожности и сплоченности трудового коллектива и его влияние на социально - психологический климат организации.

3. Проведение эмпирического исследования определения уровня тревожности и сплоченности трудового коллектива, как на удаленном формате работы, так и непосредственно на рабочем месте, и его взаимосвязь с уровнем социально - психологического климата.

4. Интерпретация полученных результатов исследования и формулировка основных выводов.

5. Подготовка рекомендаций, направленных на преодоление разобщенности в коллективе в период пандемии.

Для реализации намеченной цели и решения поставленных задач проведено эмпирическое исследование, которое состоит из следующих этапов:

I этап - теоретический этап. Включает в себя определение темы исследования, предварительную постановку проблемы, анализ научной литературы, разработку научно-категориального аппарата исследования: объекта и предмета исследования, формирование гипотезы.

II этап - подготовительный этап. Предполагает составление программы констатирующего эксперимента, в том числе выбор испытуемых, выбор независимых и зависимых переменных, выработку способов фиксации и анализа результатов, анализ путей достижения «чистоты» эксперимента, а также подбор и апробация методик экспериментально - психологического исследования.

III этап – констатирующий этап. Предполагает в ходе организации констатирующего этапа эксперимента сбор первичных данных, необходимых для подтверждения выдвинутой гипотезы, их систематическое и графическое представление.

IV этап – интерпретационный этап. Заключается в формулировании выводов о подтверждении или опровержении гипотезы на основе процедур анализа полученных результатов, а также подготовка научного отчета, который опирался на факты, существование которых до начала исследования лишь гипотетически предполагалось.

Методики для обследования подбирались с учетом профессиональных особенностей, информативности, возможности группового проведения, простоты и быстроты обработки.

На констатирующем этапе исследования было проведено диагностическое обследование в двух группах, различающихся по форме занятости в организации.

Для этого были использованы следующие методы исследования:

1. Обзорно-аналитический метод.

2. Психодиагностический метод.

3. Эмпирический метод.

4. Метод статистического анализа эмпирических данных:
- Метод корреляционного анализа r-Пирсона;
- t-критерий Стьюдента для независимых выборок.

Данные обработаны с помощью программы IBM SPSS 22.0 for Windows.

Психодиагностические методики:

1. Опросник «Влияние на деятельность в период пандемии»;

2. «Экспресс-методика» по изучению социально - психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто;

3. Определение индекса групповой сплоченности Сишора;

4. Методика диагностики ситуативной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Л. Ханина.

**2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования**

Перед проведением заверенных диагностических методик респондентам был предложен опросник о влиянии на деятельность в период пандемии для двух групп.Большинство испытуемых обеих групп на вопрос об ограничениях в нынешней ситуации пандемии считают, что «ограничения были сняты, а затем вновь введены в связи с ростом количества случаев заражения», это связано с наличием сотрудников на удаленной работе в организации.

Испытуемые первой и второй группы на вопрос о количестве времени на полное восстановление деятельности ответили в большинстве случаев - от 31 до 60 дней. При этом на вопрос о возобновлении деятельности организации после снятия ограничений их мнения разделились: члены первой группы ответили - «Да, мы полностью возобновили работу, но работаем удаленно», а второй группы – «Да, полностью возобновили работу на рабочих местах». Это соответствует их формату занятости на настоящий момент.

В ходе проведения опросника, на вопрос: «Считаете ли Вы, что ограничения, связанные с короновирусной инфекцией негативно сказались на ваших взаимоотношениях внутри коллектива?», - были получены такие результаты. При анализе субъективной оценки испытуемыми возможного влияния вынужденной социальной депривации на общий психологический климат в коллективе, были получены следующие выводам: 80% опрошенных второй группы считают, что связанные с пандемией ограничения никак не сказались на характере взаимоотношений внутри коллектива. Обсуждение разных ситуаций, связанных с короновирусной инфекцией, напротив, сделали взаимоотношения более открытыми. Сопереживание в отношении родственников и близких знакомых, оказавшихся в той или иной зоне риска заражения, либо заболевших, позволило работникам лучше узнать друг друга, найти поддержку. Это может быть связано с переосмыслением ситуации пандемии спустя промежуток времени после выхода на работу. 20% затруднились ответить. При этом 40% опрошенных первой группы считают, что связанные с пандемией ограничения незначительно повлияли, 47% затруднились ответить, а 13% считают, что ограничения сильно повлияли.

На вопрос о внесении изменений в организацию работы по гибкому графику/удаленную работу мнения первой и второй группы совпали. Их мнения разделились на ответы: «Да, ожидается значительное повышение гибкости организации труда с тем, чтобы расширить возможности удаленной работы» и «Да, ожидается внесение изменения в гибкие формы организации труда, чтобы работникам было проще переходить на удаленную работу». Также большинство опрошенных обеих групп отметили все пять вариантов ответа на вопрос об эффективных видах поддержки для перевода на удаленную работу – 76% и 73%. Эти ответы включали качественный интернет, инструктаж по обязанностям/ответственности работодателя, инструктаж по поддержанию благополучия работников и инструктаж по совершенствованию коммуникации с работниками.

У 88% испытуемых второй группы было выявлено благоприятное положение в коллективе, чему способствовал удовлетворенность работой в настоящий момент (условия, взаимоотношения с коллегами), у первой группы – 60%. У остальных 12% работников второй группы и 40% сотрудников первой группы были выявлены проблемные поля, а именно: отсутствие сильной и качественной коммуникации, и, как следствие, – утрата чувства причастности к делам коллектива и результатам его деятельности, а также формат занятости.

Интегральная оценка результатов опроса всех респондентов позволила сделать следующие основные выводы. В целом сотрудники второй группы более удовлетворены своей работой, а также взаимоотношениями в коллективе, чем члены второй группы. Определены проблемные поля: недостаточная степень вовлеченности каждого работника в общие дела коллектива и недостаточно разработаны условия организации удаленной работы.

С помощью экспресс-диагностики социально-психологического климата в коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто) определялись эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. Для определения эмоционального компонента использовался критерий «нравится – не нравится», «приятный – неприятный»; поведенческий компонент определяли по критерию «желание – нежелание работать вместе»; когнитивный – «знание – незнание особенностей личности сотрудников».

В ходе исследования по данной методике получены следующие результаты первой группы, представленные в виде таблицы (Таблица 2.1).

Таб. 2.1. Распределение сотрудников организации первой группы по качеству оценок к компонентам отношений

|  |  |
| --- | --- |
| **Качество оценки** | **КОМПОНЕНТЫ ОТНОШЕНИЙ** |
| Эмоциональный | Когнитивный | Поведенческий |
| Кол-во чел. | % | Кол-во чел. | % | Кол-во чел. | % |
| Отрицательная | 3 | 20 | 1 | 7 | 2 | 14 |
| Нейтральная | 7 | 47 | 5 | 33 | 8 | 53 |
| Положительная | 5 | 33 | 9 | 60 | 5 | 33 |

Для наглядности показатели соотношений качеств оценок трех компонентов в коллективе сотрудников первой группы представлены на рисунке 2.1.

Рис. 2.1. Выраженность компонентов социально-психологического климата в коллективе сотрудников первой группы.

Было получено, что значительная часть исследуемых сотрудников, которые находятся на удаленной работе, (47 %) не имеют определенного мнения: нравятся им коллеги или нет. Тогда как 33 % опрошенных – коллектив нравится, а 20 % – не нравится.

По поведенческому компоненту отношений, больше половины опрошенных – 53 % не определились с вопросом работать ли в коллективе и дальше, при этом 33 % – хотят работать в данном коллективе и 14 % – не хотят.

При оценке коллектива по эмоциональному и поведенческому компонентам эти испытуемые поставили в большей степени средние баллы, определяя коллектив «не плохим, но и не хорошим», что свидетельствует о том, что данные респонденты в принципе чувствуют себя в коллективе неплохо, но к дружеским взаимоотношениям не склонны.

По оценке когнитивного компонента было выявлено, что 60 % сотрудников первой группы считают, что знают особенности членов коллектива, 33 % – не имеют определенного мнения на этот счет и 7 % не знают особенности своих коллег.

По результатам исследования первой группы у сотрудников на удалённой работе наблюдаются в основном высокие показатели только по одному признаку - по знанию особенностей членов коллектива. Это показывает, что коллектив сформирован давно и люди достаточно хорошо знают интересы, привычки и привязанности друг друга. Но, по мнению испытуемых, в коллективе не ярко выражена взаимовыручка, поддержка друг друга в трудные ситуации и позитивные настроения.

Только по когнитивному компоненту отношений в коллективе первой группы получены положительные средние оценки, что согласно условиям методики (от +0,33 до +1 – положительные оценки). Это позволяет охарактеризовать психологический климат данного коллектива, как неопределенный. Данная группа функционирует только благодаря хорошему знанию особенностей всех членов коллектива. Следует работать над взаимоотношениями в группе с точки зрения личных контактов.

Также в ходе исследования по данной методике получены следующие результаты второй группы, представленные в виде таблицы (Таблица 2.2).

Табл. 2.2 Распределение сотрудников организации второй группы по качеству оценок к компонентам отношений

|  |  |
| --- | --- |
| **Качество оценки** | **КОМПОНЕНТЫ ОТНОШЕНИЙ** |
| Эмоциональный | Когнитивный | Поведенческий |
| Кол-во чел. | % | Кол-во чел. | % | Кол-во чел. | % |
| Отрицательная | 2 | 8 | 2 | 8 | 4 | 16 |
| Нейтральная | 9 | 36 | 6 | 24 | 14 | 56 |
| Положительная | 14 | 56 | 17 | 68 | 7 | 28 |

Для наглядности показатели соотношений качеств оценок трех компонентов в коллективе сотрудников второй группы представлены на рисунке 2.2.

Рис. 2.2. Выраженность компонентов социально-психологического климата в коллективе сотрудников второй группы

Было выявлено, что большинству исследуемых сотрудников второй группы (56%) нравятся коллеги по работе, тогда как 8% опрошенных – коллектив не нравится, и 36% – не имеют на этот счет определенного мнения.

По поведенческому компоненту отношений – 56% опрошенных не определились по вопросу работать ли в коллективе и дальше, 28% – хотят работать в данном коллективе и 16% – не хотят работать в этом коллективе.

По оценке 68% сотрудников считают, что знают особенности членов коллектива, 24% – не имеют определенного мнения на этот счет и 8% не знают особенности своих коллег.

По результатам исследования во второй группе наблюдаются в основном высокие показатели по двум признакам: по их отношению к коллегам по работе и по знанию особенностей членов коллектива. Наивысший балл получен по когнитивному компоненту (68 %). Эти показатели влияют не только на то, что коллектив сформирован давно и люди достаточно хорошо знают интересы, привычки и привязанности друг друга, но и атмосфера в нём предполагает взаимовыручку и поддержку друг друга в трудную ситуацию. В коллективе преобладают позитивные настроения, люди положительно оценивают своих коллег, готовы к сотрудничеству.

По эмоциональному и когнитивному компонентам отношений в коллективе получены положительные средние оценки, что согласно условиям методики (от +0,33 до +1 – положительные оценки), а по оценка поведенческого компонента равна +0,12, что может приравниваться к положительной оценке. Это позволяет охарактеризовать психологический климат данного коллектива, как положительный. Большинство сотрудников второй группы знают довольно хорошо особенности всех членов коллектива, им нравится общаться и работать друг с другом.

 Таким образом, наблюдается положительный социально-психологический климат в коллективе второй группы, в которую входят сотрудники, выполняющие свои обязанности непосредственно на рабочем месте совместно с другими членами группы. В отличие от первой группы, сотрудники которой находятся на удаленной работе, - их социально-психологический климат не определен. Фактором, который оказал влияние на это, может быть их формат работы, соответственно они мало общаются с коллегами вне работы, т.е. личные взаимоотношения сотрудников совсем не практикуется из-за отсутствия визуального контакта.

Методика «Определение индекса групповой сплоченности» Сишора позволяет диагностировать степень интеграции группы, её сплочение в единое целое.

Проведя исследование с помощью методики диагностики Сишора, были получены следующие результаты (см. Таблицу 2.3):

Таб. 2.3 Результаты исследования методикой диагностики индекса групповой сплоченности Сишора

|  |  |
| --- | --- |
|  | Уровень сплоченности |
| Ниже среднего | Средний | Выше среднего | Высокий |
| Первая группа | 3 | 7 | 2 | 2 |
| Вторая группа | 1 | 9 | 8 | 7 |

Представим данные графически (см. Рисунок 2.3).

Рисунок 2.3. Результаты исследования методикой диагностики индекса групповой сплоченности Сишора

По результатам, представленным в таблице и диаграмме, видно, что 3 человека (20%) из первой группы и 1 человек (4%) из второй группы оценивают сплоченность своей группы ниже среднего уровня. Они считают, что в группе отсутствует психологическое единство, близкие отношения с другими членами коллектива им не свойственны. 7 человек (47%) в первой группе и 9 (36%) во второй оценивают уровень групповой сплоченности как средний. По их мнению, единство коллектива не проявляется, наличествуют лишь отдельные группировки по симпатиям, общим интересам, также позитивная деятельность распространяется только на участников группы. Уровнем сплоченности «выше среднего» оценили свой коллектив 2 человека (13%) из первой группы и 8 человек (32%) из второй – считают коллектив достаточно сплоченным, дружным, способным действовать организованно для достижения какого-либо результата . 7 человек из первой группы и 2 человека из второй оценивают свою группу высоким уровнем. Они считают её полностью сплоченной, способной на активную совместную деятельность, организованной, воспринимаемой как единое целое.

Из полученных результатов следует, что во второй группе большее количество сотрудников считает своё коллектив сформировавшимся, в котором у всех одна цель, одни принципы и где всегда готовы поддержать и оказать помощь.

По средним значениям по методике Сишора для сотрудников первой группы характерен средний уровень (10 баллов) сплоченности. Для второй – выше среднего (13 баллов). Это показывает, что на фоне второй группы, сотрудники первой группы склонны оценивать свой коллектив как разобщенный, нежели сплоченный.

Таким образом, в первой группе не проявляется единство коллектива, сотрудники могут объединяться по общим интересам. Для второй группы более выражена благоприятная, дружественная атмосфера, нацеленная на взаимопомощь и взаимоподдержку.

С помощью методики оценки уровня реактивной и личностной тревожности Спилбергера - Ханина был определен уровень тревожности двух типов. По данной методике исследования были получены следующие результаты.

Рисунок 2.4 Проявление ситуативной тревожности по методике Спилберга-Ханина «Определение уровня тревожности».

Как видно из диаграммы (Рисунок 2.4.) в первой группе 47% испытуемых получили балл, свидетельствующий об умеренной ситуативной тревожности. Они находят в себе силы контролировать собственные переживания и оценивать ситуацию по существу, но всё же находятся в данный момент в обеспокоенном состоянии. Остальные сотрудники первой группы оказались с низкими показателями ситуативной тревожности – 53%. У второй группы с сотрудниками старшего возраста 84% с низким уровнем ситуативной тревожности, а соответственно 16% имеют умеренный уровень тревожности по рассматриваемому типу. Можно сказать, что на момент проведения исследования испытуемые первой группы были более тревожными, чем представители второй группы. Это можно объяснить тем, что члены первой группы, в которую были включены работники старше 55 лет и те, кто находился на больничном, – т.е. сотрудники на удаленной работе. Они расценивают обстоятельство изменения работы и взаимодействия с коллективом как стрессовое.

Рисунок 2.5 Проявление личностной тревожности по методике Спилберга-Ханина «Определение уровня тревожности».

Результаты исследования, изображенные на диаграмме (рисунок 2.5), показали, что во второй группе преимущественное количество респондентов испытывает умеренную личностную тревожность – 60%. Они сохраняют эмоциональное равновесие до тех пор, пока не появится тревога или беспокойство. 28% подвержены высокому уровню переживаний – эти сотрудники большинство ситуаций воспринимают как угрожающие их самооценке или престижу. Причем у 12% сотрудников и вовсе низкий уровень, значит тревожность и беспокойство не свойственно им. Для первой группы также характерен умеренный уровень личностной тревожности – 53%, но значимое количество получили высокие баллы по этой шкале – 33%. Низкие баллы имеют 14% испытуемых. По сравнению с ситуативной шкалой, личностной тревожности почти в одинаковой степени подвержены как сотрудники, находившиеся на удаленной работе, так и работники на местах. Можно сказать, что испытуемые обеих групп имеют склонность к тревожности и обеспокоенности независимо от обстоятельств.

Таким образом, у испытуемых первой группы больше выражена и ситуативная тревожность, что показано в процентном соотношении умеренного уровня. Это говорит о том, что сотрудники, которые дистанционно функционируют в организации, испытывали чувства беспокойства и озабоченности на момент проведения исследования. Тревога является личностной чертой для 30% испытуемых.

Корреляционный анализ r-Пирсона результатов исследования позволил обнаружить взаимосвязи между определенными компонентами социально-психологического климата (по экспресс-методике О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто), уровнем сплоченности (по методике определения индекса групповой сплоченности Сишора) и уровнем ситуативной и личностной тревожности (по методике Ч.Д. Спилбергера и Л. Ханина) (Таблица 2.4.).

Таб. 2.4 Показатели корреляционного анализа r-Пирсона

первой группы

|  |
| --- |
| Корреляции |
|  | Ситуац | Личност | Сплоч | Эмоц | Повед | Когнитив |
| Ситуац | Корреляция Пирсона | 1 | ,811\*\* | -,813\*\* | -,905\*\* | -,610\* | -,841\*\* |
| Знач. (двухсторонняя) |  | ,000 | ,000 | ,000 | ,016 | ,000 |
| N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Личност | Корреляция Пирсона | ,811\*\* | 1 | -,755\*\* | -,726\*\* | -,585\* | -,638\* |
| Знач. (двухсторонняя) | ,000 |  | ,001 | ,002 | ,022 | ,010 |
| N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Сплоч | Корреляция Пирсона | -,813\*\* | -,755\*\* | 1 | ,933\*\* | ,627\* | ,743\*\* |
| Знач. (двухсторонняя) | ,000 | ,001 |  | ,000 | ,012 | ,002 |
| N | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| \*\*. Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя). |
| \*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя). |

Таб. 2.5 Показатели корреляционного анализа r-Пирсона

второй группы

|  |
| --- |
| Корреляции |
|  | Ситуа | Лич | Сплоч | Эмоц | Повед | Когнит |
| Ситуа | Корреляция Пирсона | 1 | ,393 | -,241 | -,568\*\* | -,337 | -,116 |
| Знач. (двухсторонняя) |  | ,052 | ,245 | ,003 | ,100 | ,581 |
| N | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 |
| Лич | Корреляция Пирсона | ,393 | 1 | -,638\*\* | -,558\*\* | -,647\*\* | -,274 |
| Знач. (двухсторонняя) | ,052 |  | ,001 | ,004 | ,000 | ,184 |
| N | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 |
| Сплоч | Корреляция Пирсона | -,241 | -,638\*\* | 1 | ,794\*\* | ,664\*\* | ,256 |
| Знач. (двухсторонняя) | ,245 | ,001 |  | ,000 | ,000 | ,216 |
| N | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 |
| \*\*. Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя). |

В частности, у первой группы эмоциональный, когнитивный и поведенческий компоненты климата имеют корреляцию отрицательной значимости с ситуативной тревожности r = -0,905, r = -0,841 p < 0,01; r = -0,610; p < 0,05. Полученные коэффициенты корреляции свидетельствует о том, что высокому уровню выраженности эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов климата соответствует низкий уровень ситуативной тревожности, низкому уровню компонентов – высокая ситуативная тревожность. У второй группы эмоциональный компонент климата имеет корреляцию отрицательной значимости с ситуативной тревожности r = -0,568; p < 0,01. Полученный коэффициент корреляции свидетельствует о том, что высокому уровню выраженности эмоционального компонента климата соответствует низкий уровень ситуативной тревожности, низкому уровню эмоционального компонента – высокая ситуативная тревожность. Следовательно, для второй группы, члены которой находятся на рабочем месте, не характерна обеспокоенность и нервозность в конкретных ситуациях, если они имеют хорошие взаимоотношения, основанные на доверии, бесконфликтности и согласованности. У первой группы (находятся на удаленной работе) аналогичные результаты, но для отсутствия тревожности при оценке различных ситуаций важно знать личные и деловые качества коллег, а также иметь желание взаимодействовать с ними не только на работе.

Кроме того, обнаружена статистически значимая положительная связь

у первой группы эмоциональный, когнитивный и поведенческий компоненты климата имеют корреляцию отрицательной значимости с личностной тревожностью r = -0,726, p < 0,01; r = -0,638, r = -0,585, p < 0,05. Полученные коэффициенты корреляции свидетельствует о том, что высокому уровню выраженности эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов климата соответствует низкий уровень личностной тревожности, низкому уровню компонентов – высокая личностная тревожность. У второй группы эмоциональный и поведенческий компоненты климата имеют корреляцию отрицательной значимости с личностной тревожностью r = -0,558 и r = -0,647, p < 0,01. Полученные коэффициенты корреляции свидетельствует о том, что высокому уровню выраженности эмоционального и поведенческого компонентов климата соответствует низкий уровень личностной тревожности, низкому уровню эмоционального и поведенческого компонентов – высокая личностная тревожность. Следовательно, для второй группы, члены которой находятся на рабочем месте, характерна такая закономерность: чем больше сотрудники испытывают ощущения безотчетного страха и неопределенной угрозы, готовность воспринять любое событие как неблагоприятное и опасное, тем менее благоприятными являются их взаимоотношения, отсутствует доверие и желание вместе работать, а также конфликтность. У первой группы аналогичные результаты, но тревожность как устойчивое индивидуальное проявление присутствует и при отсутствии знания личных и деловых качества коллег.

По результатам корреляционного анализа первой группы выявлена статистически значимая положительная связь показателей эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов и значения уровня сплоченности по методике Сишора – r = 0,933 и r = 0,743, p < 0,01; r = 0,627, p< 0,05. Это свидетельствует о том, что высокой степени выраженности эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов климата коллектива соответствует высокий уровень сплоченности группы; низкой степени выраженности эмоционального, когнитивного и поведенческого компонентов климата – высокий уровень сплоченности. Следовательно, характерна такая закономерность: высокий уровень сплоченности коллектива является признаком взаимной поддержки членов группы, доверительных взаимоотношений даже вне работы. Отличается высокой эффективностью.

Также по результатам второй группы обнаружена статистически значимая положительная связь показателей эмоционального и поведенческого компонентов и значения уровня сплоченности (r = 0,794 и r = 0,664, p < 0,01 соответственно). Эта закономерность подчеркивает, что высокой степени выраженности эмоционального и поведенческого компонентов климата коллектива соответствует высокий уровень сплоченности группы; низкой степени выраженности эмоционального и поведенческого компонентов климата – низкий уровень сплоченности. Следовательно, разобщенность коллектива характеризуется отсутствием единого мнения, доверие, не взаимной поддержки членов коллектива, общение только по рабочим вопросам, эффективность деятельности при этом становится ниже.

Обнаружены статистически значимые обратные связи у первой и второй группы по показателям сплоченности и личностной тревожности: r = -0,755 и r = -0,638, p < 0,01 соответственно. Это говорит о том, что высокий уровень сплоченности свидетельствует о низкой личностной тревожности. Следовательно, для двух групп характерно следующее: при благоприятной атмосфере в коллективе, взаимной поддержке его членов и общности целей сотрудников с устойчивым ощущением тревожности меньше. Причем показатель сплоченности у первой группы имеет обратную связь и с ситуативной тревожностью (r = -0,813, p < 0,01). Значит, разобщенность коллектива характеризуется обеспокоенностью и напряжением у его членов при конкретных ситуациях.

Таким образом, характеристиками благоприятного социально-психологического климата обеих групп (находящихся на рабочем месте и функционирующих в удаленном формате) являются:

- низкая ситуативная и личностная тревожность;

- высокая сплоченность.

Стоит сказать, что в группе, которая работает на удаленном формате, свойственна высокая тревожность и низкая сплоченность при отсутствии близкого знакомства сотрудников, если они не знают личных и деловых качеств друг друга.

Так как использование t-критерия Стьюдента для независимых выборок правомерно (по критерию равенства дисперсий Ливиня – все переменные имеют p > 0,05). Было выявлено, что группы различаются по уровню сплоченности (r = 0,001, p < 0,05). Следовательно, сплоченность сотрудников, которые находятся непосредственно на рабочем месте, отличается от сплоченности сотрудников на удаленном формате (Таблица 2.4.).

Таб. 2.6 Значимый показатель по критерию t-Стьюдента

для независимых выборок

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Критерий равенства дисперсий Ливиня | t-критерий для равенства средних |
|  |  | F | знач. | t | ст.св. | знач. (двухсторонняя) |
| Сплоч | Предполагаются равные дисперсии | 3,345 | ,075 | -3,747 | 38 | ,001 |
|  | Не предполагаются равные дисперсии |  |  | -4,027 | 35,956 | ,000 |

Итак, в результате исследования выявлена закономерность обратной связи показателей компонентов социально-психологического климата с личностной и ситуативной тревожностью, а также прямая связь со сплоченностью. Также доказано, что уровень сплоченности между группами различается.

**2.3. Рекомендации для руководителей по преодолению разобщенности в коллективе в период пандемии**

По результатам проведенного исследования были разработаны следующие рекомендации для руководителей по преодолению разобщенности в коллективе в период пандемии:

1. Улучшить санитарно-гигиенические условия труда. Организовать обучение для работников с целью овладения новыми современными технологиями для работы.

2. Повысить степень причастности каждого работника к делам организации, заинтересованность результатами деятельности.

3. Делегировать полномочия.

4. Проводить онлайн-встречи, обсуждать проблемы и вопросы членов коллектива – это повысит вовлеченность членов коллектива.

5. Наладить конструктивный диалог практически с любым подчиненным, абстрагироваться от личных симпатий/антипатий.

6. Сформировать уникальный эмоциональный пласт общения, свойственный только вашему коллективу.

7. Реализовать традицию мотивационного общения. Одной из форм является индивидуальная мотивационная беседа (руководитель выясняет трудности, которые испытывают сотрудники, и организовывает помощь в их решении).

8. Руководителю требуется поддерживать позитивный настрой: добавлять в общение элементы геймификации (конкурсы, марафоны), шутки.

9. Для сотрудников, которые находятся непосредственно на рабочем месте, проводить различные корпоративные мероприятия. Эти мероприятия не должны выглядеть, как продолжение рабочего дня. Чтобы участники не находились в напряжении и мероприятие приносило им только положительные эмоции, необходимо учитывать пожелания членов группы (провести опрос, анонимное анкетирование) и собрать инициативную группу. Такая деятельность поможет коллективу почувствовать себя единым целым.

10. Руководитель должен организовать по графику тренинги по социальному взаимодействию с профессиональным психологом или коучем.

**Выводы ко 2 главе:**

1. В целом сотрудники второй группы более удовлетворены своей работой, а также взаимоотношениями в коллективе, чем члены первой группы. Определены проблемные поля: недостаточная степень вовлеченности каждого работника в общие дела коллектива и недостаточно разработаны условия организации удаленной работы.

2**.** Наблюдается положительный социально-психологический климат в коллективе второй группы, в которую входят сотрудники, выполняющие свои обязанности непосредственно на рабочем месте совместно с другими членами группы. В отличие от первой группы, сотрудники которой находятся на удаленной работе, - их социально-психологический климат не определен. Вероятно, на это оказал влияние формат работы, соответственно они мало общаются с коллегами вне работы, т.е. личные взаимоотношения сотрудников совсем не практикуется из-за отсутствия визуального контакта.

3. В первой группе не проявляется единство коллектива, сотрудники могут объединяться по общим интересам. Для второй группы более выражена благоприятная, дружественная атмосфера, нацеленная на взаимопомощь и взаимоподдержку.

4. На фоне второй группы, сотрудники первой группы склонны оценивать свой коллектив как разобщенный, нежели сплоченный.

5. У испытуемых первой группы больше выражена и ситуативная, и личностная тревожность, что показано в процентном соотношении умеренного уровня. Это говорит о том, что сотрудники, которые дистанционно функционируют в организации, испытывали чувства беспокойства и озабоченности, как на момент проведения исследования, так и сохраняют эти переживания как устойчивое состояние.

6. Корреляционный анализ показал, что характеристиками благоприятного социально-психологического климата обеих групп (находящихся на рабочем месте и функционирующих в удаленном формате) являются: низкая ситуативная и личностная тревожность, а также высокая сплоченность.

7. В группе, которая работает на удаленном формате, свойственна высокая тревожность и низкая сплоченность при отсутствии близкого знакомства сотрудников, если они не знают личных и деловых качеств друг друга.

8. Уровень сплоченности между группами различается.

9. Для первой группы были разработаны рекомендации для руководителей по преодолению разобщенности в коллективе в период пандемии.

**Заключение**

Основные результаты исследования позволяют сделать следующие выводы:

1. В ходе исследования была проанализирована отечественная и зарубежная литература по проблеме влияния социально - психологического климата на эффективность производительности труда в коллективе (на уровень конфликтности, тревожности и сплоченности коллектива).

2. Социально-психологический климат рассмотрен как комплексное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, которое отражает степень удовлетворенности работников различными факторами жизнедеятельности и соответственно обуславливает поведение членов коллектива. Важным фактором, который влияет на формирование социально - психологического климата в трудовом коллективе, остаются взаимоотношения между сотрудниками в коллективе. Особенно ярко данная проблема проявилась в период пандемии COVID-19, последствия которой всё ещё прослеживаются в коллективе: это и показатель сплоченности, и уровень тревожности, что определяет напряженность внутри группы. Исходя из этого, можно увидеть как новый вид взаимодействия в коллективе (удаленная работа) оказывает влияние на их социально-психологический климат. При этом у руководства организаций есть выбор: адаптироваться к ситуации не теряя контактность в группе или же упустить данный аспект, что впоследствии скажется на взаимоотношениях в группе.

2. Определено, что социально - психологические характеристики трудового коллектива при его благоприятном характере способствует созданию такого психологического состояния его членов, при котором люди удовлетворены своей работой, а коллектив постепенно сплачивается, обретает все новые и новые силы. Но ситуация пандемии (удаленная работа) значительно ограничила личный контакт в коллективах организаций, поэтому руководителям нужно разумно и умело применять цифровой инструментарий, чтобы сохранить возможности для более эффективной и сбалансированной жизни трудового коллектива.

3. Было выявлено, что сплоченность коллектива, как высокая степень совпадения мнений, позиций индивидов по значимым для группы вопросам, создается и в результате коммуникативной практики группы, и в результате активной совместной деятельности. Групповая динамика напрямую зависит от социально-психологического климата организации. При её благоприятном характере способствует удовлетворенности работой. Сотрудники, значительную часть времени работающие изолировано от остальных, перестают чувствовать себя причастными к культуре коллектива, а, значит, общая сплоченность группы ухудшается.

2. Достоверно проведено эмпирическое исследование по определению уровня тревожности и сплоченности трудового коллектива, как на удаленном формате работы, так и непосредственно на рабочем месте, и его взаимосвязь с уровнем социально - психологического климата.

4. Было выявлено, что положительный социально-психологический климат преобладает в коллективе второй группы, в которую входят сотрудники, выполняющие свои обязанности непосредственно на рабочем месте совместно с другими членами группы. В отличие от первой группы, сотрудники которой находятся на удаленной работе, - их социально-психологический климат неопределен. Вероятно, на это оказал влияние формат работы, соответственно они мало общаются с коллегами вне работы, т.е. личные взаимоотношения сотрудников совсем не практикуется из-за отсутствия визуального контакта.

5. В первой группе не проявляется единство коллектива, сотрудники могут объединяться по общим интересам. Для второй группы более выражена благоприятная, дружественная атмосфера, нацеленная на взаимопомощь и взаимоподдержку. На фоне второй группы, сотрудники первой группы склонны оценивать свой коллектив как разобщенный, нежели сплоченный.

6. У испытуемых первой группы больше выражена и ситуативная, и личностная тревожность, что показано в процентном соотношении умеренного уровня. Это говорит о том, что сотрудники, которые дистанционно функционируют в организации, испытывали чувства беспокойства и озабоченности, как на момент проведения исследования, так и сохраняют эти переживания как устойчивое состояние.

7. Корреляционный анализ показал, что характеристиками благоприятного социально-психологического климата обеих групп (находящихся на рабочем месте и функционирующих в удаленном формате) являются: низкая ситуативная и личностная тревожность, а также высокая сплоченность.

8. В группе, которая работает на удаленном формате, свойственна высокая тревожность и низкая сплоченность при отсутствии близкого знакомства сотрудников, если они не знают личных и деловых качеств друг друга.

9. Уровень сплоченности между группами различается.

10. В целом сотрудники второй группы более удовлетворены своей работой, а также взаимоотношениями в коллективе, чем члены первой группы. Определены проблемные поля: недостаточная степень вовлеченности каждого работника в общие дела коллектива и недостаточно разработаны условия организации удаленной работы.

11. Для первой группы были разработаны рекомендации для руководителей по преодолению разобщенности в коллективе в период пандемии, в частности, направленные на улучшение взаимоотношений в коллективе в ситуации удаленной работы с помощью организаций онлайн-встреч, поддержания активного общения не только на рабочие темы, а также по выходу на рабочие места подготовить мероприятия для сплочения коллектива.

Следовательно, цель исследования, которая состояла в обосновании социально - психологического климата, как фактора разобщенности трудового коллектива, - достигнута.

Гипотеза исследования была подтверждена: действительно, разобщенность оказала влияние на межличностные и внутриличностные характеристики коллектива.

Таким образом, благоприятный климат в организации дает возможность значительно поднять эффективность труда, создать атмосферу взаимной поддержки и помощи, где сообща вырабатываются пути решения проблем и добиваются их разрешения. Отрицательный климат, «плохое» настроение работников, резкий спад производительности труда, являются следствием множество проблем для руководителей. Поэтому правильно построенная активная коммуникация и соответственно благоприятный социально-психологический климат играют важную роль в эффективности деятельности организации.

**Литература:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведении. — ​М.: Аспект Пресс, 2001. — 290 с.

2. Арендачук И. В. Издержки профессиональной социализации личности в деятельности социономического типа // Современные исследования социальных проблем. 2012. №. 9. С. 1-13

3. Артемьев А. В. Как управлять конфликтами в совместной проектной работе // Проблемы науки. 2017. №2 (15). С. 58-61.

4. Банайтис Н.Г. Исследование социально-психологического климата трудового коллектива // Таврический научный обозреватель. 2015. №4-3.

5. Бескина О. Мессенджеры в России 2019: новые лидеры и перспективные новички // Brand Analytics, 2019. URL: <https://br-analytics.ru/blog/messengers-in-russia-2019>.

6. Бобинкин С. А., Акатова Н. С. Социально-психологические особенности формирования климата в трудовом коллективе // Журнал: Проблемы современного педагогического образования, №60-4, 2018, С. 409-412.

7. Бойко В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность / В. В. Бойко, А. Г. Ковалев, В. И. Панферов. — Москва : Мысль, 2003. — 207 с.

8. Вачугова Д.Д.. Основы менеджмента2-е изд., перераб. и доп. - М.: Высшая школа, 2005, - 376 с.

9. Вебер М. Основные социологические понятия. / М. Вебер. Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990. С. 630.

10. Вербицкий А. А. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике [Электронный ресурс] / А. А. Вербицкий. - 2013. - Режим доступа: http://psychology\_pedagogy.academic.ru/.

11. Ветрова Е. А., Зорина С. А. Особенности предупреждения межличностных конфликтов в трудовых коллективах // Материалы Ивановских чтений. 2016. №. 1. С. 35-39.

12. Волошина И.А., Баргоякова И.И., Новикова Т.Р. Актуальные вопросы дистанционной работы// Журнал: Актуальные вопросы современной экономики, №2, 2021, С. 72-88.

13. Глушко И. В. Социальное доверие в контексте межличностных отношений // Историческая и социально-образовательная мысль. 2014. № 2 (24).

14. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности // М. 1979.

15. Драчёва, Е.Л. Менеджмент: учебник/ Е.Л. Драчёва, Л.И.Юликов.-14-е изд., стереотип.- М.: Изд-во Академия, 2013. - 304 с.

16. Дюркгейм Э. О разделении общественного труда // Метод социологии. - М.: Наука, 1991. - 390 с.

17. Егоршин, А.П. Управление персоналом: учебник для вузов/ А.П. Егоршин. – 4-е изд. испр.- Н.Новгород :Изд-во НИМБ, 2003. 720 с.

18. Жовтоножко В.В. Исторический анализ термина «социально-психологический климат» в отечественной науке. - Власть. № 3, 2016, C. 163-167.

19. Жуков, Б. М. Исследование систем управления: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" /Б. М. Жуков, Е. Н. Ткачева. - Москва: Дашков и К°, 2014. - 206 с.

20. Журихин С.А. Инструменты для эффективного онлайн-взаимодействия руководителя с командой//Журнал: Вестник Университета Правительства Москвы, №2 (48), 2020, С. 32-36.

21. Зборовский, Г.Е. Социология управления: учебное пособие / Е.Г. Зборовский, Н.Б. Костина.- М.: Изд-во Гардарики, 2004. - 546 с.

22. Зверев Д.А. Групповая динамика формирования рабочих групп в социально-психологическом тренинге: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Зверев Дмитрий Антонович; [Место защиты: Нац. исслед. ун-т «Высш. шк. экон.»]. – Москва, 2018. – 236 с.

23. Зорина Е.А., Тихонова Э.В. Изучение влияния однородности малой группы на её сплочённость //Сборник научных трудов участников международной научной конференции молодых ученых: Психология XXI века: психология как наука, искусство и призвание. Под научной редакцией А. В. Шаболтас, С. Д. Гуриевой., 2018, С. 339-344

24. Иванов, М.А. Организация как Ваш инструмент. Российский менталитет и практика бизнеса /М.А Иванов, Д.М Шустерман. – М.: Изд-во Альпина Паблишер, 2006. - 392 с.

25. Игнатьева, А. В. Исследование систем управления: учебное пособие для вузов /А. В. Игнатьева, Максимцов М. М.; . - 2-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Юнити, 2010. - 167 с.

26. Ильин Е. П. Психология делового общения. СПб.: Питер, 2017. C. 180.

27. Казаков Ю.Н., Починин Е.М. Психологические факторы сплоченности коллективного субъекта деятельности// Журнал: Социально-гуманитарные технологии, №1 (9), 2019 С. 62-74.

28. Капцов А. В. Методические аспекты использования психометрических тестов в дипломном проектировании / А. В. Капцов, Е. И. Колесникова // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». — 2011. — № 1(9). — С. 168-181.

29. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник /А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. — М.: Изд-во ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

30. Кобзева М.В. Социально-психологический климат как предмет научного исследования // Гуманитарное пространство. 2018. №1.

31. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. - М.: ТетраСистемс, 2000. - с. 102-103

32. Кравчук И. А. Сплочённость в условиях самоизоляции // StudNet. 2020. №3.

33. Кузьмин E. С. Основы социальной психологии. — Ленинград : Новое слово, 1997. — 129 с.

34. Куликов А.О. Конфликты в команде. Пути урегулирования // Журнал: Научный электронный журнал Меридиан, № 10 (28), 2019, с. 42-44.

35. Ливин К. Динамическая психология. Избранные труды. – М.: Смысл, 2001. – 572 с.

36. Ломов Б.Ф., Журавлев А.Л. Психология управления. М.: Знание, 1978, 218 с.

37. Лукичёва, Л.И. Управление организацией: учеб. пособие / Л. И. Лукичёва.- М.: Изд-во Омега-Л, 2006. - 452 с.

38. Новикова Л.И. 1978. Педагогика детского коллектива. М.: Педагогика. 137с.

39. Остякова Г.В. Социально-психологический климат малого коллектива в условиях социальной депривации // Журнал: Современный ученый, №2, 2021, с.111-117

40. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения / Под ред. В. А. Ядова. - Л.: Наука, 1998. - 192 с.

41. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. М., 1982. – 255 с.

42. Петухов Н. А. Особенности организации дистанционной работы с использованием цифровых технологий в современных условиях// Сборник научных трудов. Под ред. Р.М. Нижегородцева "Экономика коронакризиса: вызовы и решения", Москва, 2020, С.127-134.

43. Платонов Ю. П. Психологические феномены поведения персонала в группах и организациях. - М.: Речь, 2007. - с. 23

44. Полушина И.С. Теория менеджмента (организационное поведение) практикум / - Киров: Изд-во ФГБОУ «ВятГСХА», 2014. - 95 с.

45. Прохоренко А. 4 негативных эффекта удаленки, о которых пора задуматься. URL: <https://www.e-xecutive.ru/career/hr-indicators/1992915-4-negativnyh-effektaudalenki-o-kotoryh-pora-zadumatsya?scrolltop=2200&utm_сa>

46. Романчук А. А. Конфликты и социально-психологический климат в трудовом коллективе // Современные исследования социальных проблем. 2011. Т. 6. №. 2. С. 109.

47. Румянцева, З.П. Менеджмент организации /З.П. Румянцева, Н.А Саломатин.-М.: Изд-во Инфа-М, 2008. - 405 с.

48. Салтанова Ю.В. Межличностные отношения рабочего коллектива // Образовательная среда сегодня: стратегии развития. № 2(3), 2015, C.119-121.

49. Сувырин Г.А., Ракитина А.С. Управление организациями в период пандемии COVID-19 // Материалы II Всероссийской научно-практической конференции "Экономика, менеджмент и сервис: проблемы и перспективы", 2020, С. 192-195.

50. Удаленный режим работы в условиях пандемии COVID-19: руководство для работодателей Женева: Международное бюро труда, май 2020.

51. Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов // Методология и методы социальной психологии. – М.: Наука, 1977. – 156 с.

52. Фер Р. М. Психометрика: Введение / Р. М. Фер, В. Р. Бакарак. — Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2010. — 445 с.

53. Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса. – М.: Эксмо, 2018. – 256 с.

54. Харламов И.Ф. Педагогика. Учеб. Пособие. М., 1999.

55. Цифровой кнут: как компании следят за сотрудниками на удаленке. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/5fa558f69a79470f852d4037>.

56. Шакуров Р. Х. Психология руководства педагогическим коллективом. М., 1995.

57. Шелестюк Е. В. Речевое воздействие: онтология и методология исследования: монография. М.: ФЛИНТА: Наука, 2014. С. 36.

58. Шепель В.М. 2000. Управленческая антропология: человековедческая компетентность менеджера. М.: Дом педагогики. 544 с.

59. Шипунов, В.Г. Основы управленческой деятельности: учеб.пособие /В.Г. Шипунов, Е.Н. Кишкель.-М.: Изд-во Специалист, 2011. - 247 с.

60. Щеглов А. Ф., Давыдова Д. К. Исследование групповой сплоченности в отделе менеджеров по продажам юридических услуг // Сборник публикаций преподавателей и студентов по итогам международной научно-практической конференции «Современные гуманитарные технологии в высшем образовании: состояние и перспектива развития». Под общей редакцией В.Д. Серякова, "Издательство "Спутник+" (Москва), 2019, С. 165-172.

61. Cartwright D The nature of cohesiveness // Group dynamics. Research and theory. N.Y., 1968.

62. Tuena C., Chiappini M., Repetto C., Riva G. Artificial Intelligence in Clinical Psychology // Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology, Elsevier, 2020.

63. Zander A. Making groups effective. San Francisco, 1982.

**Приложение 1**

**Опросник: «Влияние на деятельность в период пандемии»**

1. Как можно лучше всего описать нынешнюю ситуацию с введенными органами власти в связи с пандемией COVID-19 ограничениями (например, самоизоляция, комендантский час)?

* Большинство ограничений снято
* Ограничения были сняты, а затем вновь введены в связи с ростом количества
* случаев заражения
* Ограничения, введенные органами власти, не сняты
* Органы власти не вводили никаких ограничений в связи с пандемией COVID-19

2.Возобновило ли ваше предприятие свою деятельность после снятия ограничений, введённых органами власти?

* Да, мы полностью возобновили работу на рабочих местах
* Да, мы полностью возобновили работу, но работаем удаленно
* Да, мы частично возобновили работу (на рабочих местах и/или удаленно)
* Нет, мы не работаем

3. Сколько времени заняло полное восстановление деятельности?

* Менее 30 дней
* От 31 до 60 дней
* От 61 до 90 дней
* Более 90 дней

4. Ваше предприятие сейчас работает?

* Да, все на рабочих местах
* Полностью, но удаленно
* Частично (на рабочих местах и удаленно)
* Не работает

5. Как Вы считаете, на сколько снизилась производительность труда?

* Менее чем на 10%
* На 10 – 20%
* На 21 – 40%
* На 41 – 60%
* На 60 – 80%
* Более чем 80%

6. На сколько возросла производительность Вашего труда?

* Менее чем на 10%
* На 10 – 20%
* На 21 – 40%
* На 41 – 60%
* На 60 – 80%
* Более чем 80%

7. Считаете ли Вы, что ограничения, связанные с короновирусной инфекцией негативно сказались на ваших взаимоотношениях внутри коллектива?

* Никак не сказались
* Затрудняюсь ответить
* Незначительно повлияли
* Сильно повлияли

8. Считаете ли вы собственное положение в работе (формат работы, уровень коммуникации) благоприятным?

* Да, я полностью удовлетворен работой
* Есть трудности, но рассчитываю на их скорейшее устранение
* Затрудняюсь ответить
* Возникают неудобства связанные с форматом работы
* Недостаточный уровень коммуникации между сотрудниками

9. Предполагаете ли вы, что в долгосрочной перспективе, по окончании пандемии COVID-19, руководители внесут изменения в организацию работы по гибкому графику/удаленную работу?

* Да, ожидается значительное повышение гибкости организации труда с тем, чтобы расширить возможности удаленной работы
* Да, ожидается внесение изменения в гибкие формы организации труда, чтобы работникам было проще переходить на удаленную работу
* Изменений не ожидается, возможность работать удаленно сохранится в том же виде, как до пандемии COVID-19
* Изменений не ожидается, руководители рассчитывают, чтобы работники работали на своих рабочих местах

10. Какая поддержка нужна вашему предприятию, чтобы перевод сотрудников на удаленную работу был более эффективным?

* Более качественный интернет (например, более высокая скорость широкополосного интернета, более низкая стоимость подключения и т.д.)
* Инструктаж по обязанностям/ответственности работодателя
* Инструктаж по поддержанию благополучия работников (например, баланс между работой и личной жизнью, психическое здоровье)
* Инструктаж по совершенствованию коммуникации с работниками

**Продолжение Приложения 1**

**2. “Экспресс-методика” по изучению социально-психологического климата в коллективе.**

Методика разработана О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто на кафедре социальной психологии факультета психологии СПб. университета. Методика позволяет выявить эмоциональные, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в коллективе. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне понятий “нравится - не нравится”, “приятный - не приятный”. При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, выдерживался критерий “желание - не желание работать, учиться вместе”. Основным критерием когнитивного компонента избранна переменная “знание - не знание особенностей членов коллектива”.

Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо:
- Внимательно ознакомится с вариантами ответов.
- Выбрать один из них наиболее соответствующий вашему мнению.

Предложенные вопросы:

I. Отметьте, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны?
1. Большинство членов нашего коллектива - хорошие, симпатичные люди.
2. В нашем коллективе есть всякие люди.0
3. Большинство членов нашего коллектива - люди малоприятные.

II. Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?
1. Нет, конечно.
2. Скорее нет, чем да. -
3. Не знаю, не задумывался об этом.
4. Скорее да, чем нет.
5. Да, конечно.

III. Как вам кажется могли бы вы дать достаточно полную характеристику

А. Деловых качеств большинства членов коллектива?
1. Да. +
2. Пожалуй, да.
3. Не знаю, не задумывался над этим.
4. Пожалуй, нет.
5. Нет.

Б. Личных качеств большинства членов коллектива.
1. Да. +
2. Пожалуй, да.
3. Не знаю, не задумывался над этим.
4. Пожалуй, нет.
5. Нет.

IV. Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 характеризует коллектив , который вам очень нравится, а цифра 9 - коллектив , который вам очень не

**Продолжение Приложения 1**

нравится. В какую цифру вы поместите ваш коллектив.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 -

V. Если бы у вас появилась возможность провести каникулы с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?
1. Это меня бы вполне устроило.
2. Не знаю не задумывался над этим. 0
3. Это меня бы совершенно не устроило.

VI. Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам.
1. Нет, не мог бы.
2. Не могу сказать, не задумывался над этим.
3. Да, мог бы. +

VII. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе?
Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 соответствует нездоровой, недружеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 -

VIII. Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись по какой-либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива?
1. Да, конечно.
2. Скорее да, чем нет. +
3. Затрудняюсь ответить.
4. Скорее нет, чем да.
5. Нет, конечно.

**3.** **[Определение индекса групповой сплоченности Сишора](https://vsetesti.ru/86/%22%20%5Co%20%22%D0%9E%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%20%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%BF%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%BE%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%A1%D0%B8%D1%88%D0%BE%D1%80%D0%B0)**

Назначение и инструкция к тесту:

Групповую сплоченность – чрезвычайно важный параметр, показывающий степень интеграции группы, ее сплоченность в единое целое, – можно определить не только путем расчета соответствующих социометрических индексов. Значительно проще сделать это с помощью методики, состоящей из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Ответы кодируются в баллах согласно приведенным в скобках значениям (максимальная сумма: +19 баллов, минимальная: -5). В ходе опроса баллы указывать не нужно.

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?
2. Чувствую себя ее членом, частью коллектива (5).
3. Участвую в большинстве видов деятельности (4).
4. Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других (3).
5. Не чувствую, что являюсь членом группы (2).
6. Живу и существую отдельно от нее (1).
7. Не знаю, затрудняюсь ответить (1).

2. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?

**Продолжение Приложения 1**

1. Да, очень хотел бы перейти (1).

2. Скорее перешел бы, чем остался (2).

3. Не вижу никакой разницы (3).

4. Скорее всего остался бы в своей группе (4).

5. Очень хотел бы остаться в своей группе (5).

6. Не знаю, трудно сказать (1).

3. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).

2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).

3. Хуже, чем в большинстве классов (1).

4. Не знаю, трудно сказать (1).

4. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).

2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).

3. Хуже, чем в большинстве коллективов (1).

4. Не знаю. (1)

5. Каково отношение к делу (учебе и т. п.) в вашем коллективе?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).

2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).

3. Хуже, чем в большинстве коллективов (1).

4. Не знаю (1).

Источник: Определение индекса групповой сплоченности Сишора / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. C.179-180.

**4.** **Методика диагностики личностной и ситуативной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Л. Ханина**

Инструкция. Прочитайте внимательно каждое из приведённых ниже предложений. Зачеркните цифру в соответствующей графе справа, в зависимости от того, как вы себя чувствуете в данный момент. Над вопросами долго не задумывайтесь, так как правильных или неправильных ответов нет.

**Бланк суждений**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Суждение | Нет, это не так | Пожалуй, так | Верно | Совершенно верно |
| 1 | Я спокоен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | Мне ни что не угрожает | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3 | Я нахожусь в напряжении | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Я внутренне скован | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | Я чувствую себя свободно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Я расстроен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Меня волнуют возможные неудачи | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Я ощущаю душевный покой | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9 | Я встревожен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | Я испытываю чувство внутреннего удовлетворения | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | Я уверен в себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Я нервничаю | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Я не нахожу себе места | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | Я взвинчен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15 | Я не чувствую скованности, напряжения | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16 | Я доволен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17 | Я озабочен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18 | Я слишком возбуждён, мне не по себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19 | Мне радостно | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20 | Мне приятно | 1 | 2 | 3 | 4 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 21 | У меня бывает приподнятое настроение | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22 | Я бываю раздражительным | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23 | Я легко могу расстроиться | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24 | Я хотел бы быть таким же удачливым, как и другие | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25 | Я сильно переживаю неприятности и долго не могу о них забыть | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26 | Я чувствую прилив сил, желание работать | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27 | Я спокоен, хладнокровен и собран | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28 | Меня тревожат возможные трудности | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29 | Я слишком переживаю из-за пустяков | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30 | Я бываю вполне счастлив | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31 | Я всё принимаю близко к сердцу | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32 | Мне не хватает уверенности в себе | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33 | Я чувствую себя беззащитным | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34 | Я стараюсь избегать критических ситуаций и трудностей | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35 | У меня бывает хандра | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36 | Я бываю доволен | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37 | Всякие пустяки отвлекают и волнуют меня | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38 | Бывает, что я чувствую себя неудачником | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39 | Я уравновешенный человек | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 40 | Меня охватывает беспокойство, когда я думаю о своих делах и заботах | 1 | 2 | 3 | 4 |