

**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»**

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра социальной психологии

Заочная форма получения образования

Специальность «психология» со специализацией

«Психология предпринимательской деятельности»

группа 056

Кичкайло Ирина Ивановна

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**ВЗАИМОСВЯЗЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА
КОЛЛЕКТИВА И ЛОЯЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Допущена к защите
Протокол № 12
заседания кафедры
социальной психологии 12 мая 2011 г.
зав. кафедрой

Л.В. Финкевич

Научный руководитель:
Старший преподаватель
Максюта Г.В.

Минск 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА И ЛОЯЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	7
1.1. Социально-психологический климат трудового коллектива	7
1.1.1. Понятие социально-психологического климата коллектива	7
1.1.2. Характеристики благоприятного и социально-психологического климата.....	13
1.1.3. Характеристики неблагоприятного социально-психологического климата.....	14
1.1.4. Воздействие социально-психологического климата на личность	16
1.2. Понятие «организационной лояльности»	17
1.2.1. Определение понятия «организационная лояльность»	17
1.2.2. Содержание понятия организационная лояльность	20
1.2.3. Факторы, формирующие лояльность персонала компании	24
1.3. Исследования взаимосвязи социально-психологического климата коллектива и лояльности сотрудников организации	28
Вывод	33
ГЛАВА 2. МЕТОДИКИ И МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА И ЛОЯЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.....	35
2.1. Оценка целесообразности использования методик эмпирического исследования.....	35
2.2. Изучение социально-психологического климата трудового коллектива	37
2.2.1. Исследование структуры отношения к трудовому коллективу	37
2.2.2. Определение уровня социально-психологического климата трудового коллектива.....	43
2.3. Оценка лояльности сотрудников к организации	46
2.4. Выявление взаимосвязи лояльности персонала к организации и социально-психологический климат трудового коллектива	53
Вывод	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	66
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	68
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	73

ВВЕДЕНИЕ

В отечественной социальной психологии термин «психологический климат» впервые использовал Н.С. Мансуров, который изучал производственные коллективы [31, с. 127].

Одним из первых раскрыл содержание социально-психологического климата В.М. Шепель. Психологический климат, по его мнению, – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей. [31, с. 127]

Социально-психологический климат является комплексной психологической характеристикой, отражающей состояние взаимоотношений и степень удовлетворенности сотрудников различными факторами жизнедеятельности коллектива, служб и подразделений организации.

Часто суть социально-психологического климата сводят к следующим психологическим явлениям:

- состоянию коллективного сознания
- отражению особенностей взаимодействия людей;
- эмоционально-психологическому настрою группы;
- настроению группы
- состоянию группы,
- психологическом единстве членов группы;
- взаимоотношениям в группах и коллективах и др.

Формирование благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда и качество выпускаемой продукции. Вместе с тем социально-психологический климат является показателем уровня социального развития коллектива и его психологических резервов, способных к более полной реализации. От уровня оптимальности социально-психологического климата каждого отдельного трудового коллектива во многом зависит и общая

социально-политическая, идеологическая атмосфера общества, страны в целом.

Для сотрудников любой организации нужно относиться к своей работе ответственно и добросовестно, что значительно влияет на производительность труда и качество выпускаемой продукции, это в свою очередь повышает спрос на выпускаемую продукцию. От сотрудников требуются психологическая устойчивость и способность приспосабливаться к постоянным изменениям в структуре руководства и функциональных обязанностей. От уровня оптимальности социально-психологического климата в каждом отдельном коллективе во многом зависит атмосфера отношений между сотрудниками.

Благоприятная атмосфера в группе не только продуктивно влияет на результаты ее, но и перестраивает человека, формирует его новые возможности и проявляет потенциальные.

Помимо социально-психологического климата, сейчас все большее внимание исследователи уделяют лояльности персонала. Многие ведущие специалисты-практики рассматривают проблему лояльности как крайне актуальную для отношений работник-работодатель, для повышения эффективности труда, для качества бизнеса. Так, например, существует мнение, что "успех предприятия на 75% определяется нематериальными факторами, прежде всего отношением работников к своей компании, их лояльностью" [30, с. 53].

От лояльности сотрудников зависит многое: успех и процветание фирмы, ее лидерские позиции в бизнесе, кадровая стабильность, выражающаяся в уважительном, корректном и благожелательном отношении к компании. Анализ этих параметров позволяет не только оценивать адекватность целей организации, но и своевременно корректировать их, а также применять управленческие воздействия для того, чтобы осуществить переориентацию персонала с позиции потребительской на позицию реальной заинтересованной стороны.

Актуальность данной проблемы диктуется запросами практики, обусловленными усилившимся в наши дни коллективным характером человеческой деятельности и актуальными проблемами эффективности организации управления людьми, регуляции разворачивающихся между ними отношений.

Многие компании тратят большое количество денег и времени на подготовку первоклассных специалистов. Именно поэтому лояльность сотрудника компании имеет особое значение. Человек, который верен (лояльность с англ. «loyal» - «верный») своей организации будет делать все на благо ее развития, в чем естественно заинтересованы все компании.

Таким образом, увеличение лояльности работников к своим организациям позволяет повысить их эффективность, что является одной из важнейших социально-экономических задач в нашей стране в настоящий момент. Следовательно, необходимы инструменты, позволяющие прогнозировать лояльность, а также выбирать управленческие воздействия для ее повышения. Для этого необходимы исследования тенденций развития лояльности и механизмов, лежащих в ее основе.

Научная новизна. Тема лояльности достаточно малоизученна в нашей стране, например в России эта тема уже достаточно хорошо проработана различными исследователями. Однако она представляет достаточный интерес как для психологов, работающих в организациях, так и для руководства организаций.

Цель исследования – выявление взаимосвязи между социально-психологическим климатом и лояльностью персонала.

Объект исследования – психологический климат и лояльность персонала в организациях.

Предмет исследования – взаимосвязь между социально-психологическим климатом трудового коллектива и лояльностью персонала к компании.

Гипотеза исследования – лояльность персонала взаимосвязана с социально-психологическим климатом трудового коллектива: чем выше уровень социально-психологического климата в организации, тем выше уровень лояльности персонала.

Для реализации поставленной цели и проверки гипотезы мы определили следующие **задачи**:

- 1 - провести теоретический анализ литературы по данной проблеме;
- 2 - апробация инструментария для сбора эмпирических данных;
- 3 - формирование выборок испытуемых и сбор данных;
- 3 - провести диагностику социально-психологического климата коллектива и лояльности сотрудников организации;
- 4 - провести анализ полученных данных с опорой на методы математической статистики;
- 5 - дать характеристику социально-психологического климата и лояльности персонала в исследуемой организации;
- 6 - анализ и интерпретация полученных результатов.

Для изучения социально-психологического климата в коллективе и лояльности сотрудников организации были выбраны следующие методики: экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто, методика диагностики психологического климата коллектива (А.Н. Лутошкина), методика оценки лояльности сотрудника к организации (Л.Г. Почебут и О.Е. Королевой) и опросник организационной лояльности Л.Портера (перевод В.И. Доминьяк).