

УДК 316.6
Doi: 10.26456/vtpsyped/2025.3.225

Взаимосвязь социально-психологического климата в организации с коммуникативной компетентностью сотрудников

О.С. Павлова

ФГБОУ ВО «Самарский государственный социально-педагогический
университет», г. Самара

В статье проведено исследование психологических категорий «социально-психологический» климат и «коммуникативная компетентность». Социально-психологический климат включает в себя различные элементы, важнейшими из которых являются: когнитивный, эмоциональный и поведенческий. На формирование социально-психологического климата в коллективе оказывает влияние множество внутренних и внешних факторов. Одним из таких факторов может оказаться коммуникативная компетентность сотрудников. Также в статье рассмотрены результаты проведенного практического исследования, которые позволили определить уровень благоприятности социально-психологического климата в коллективе, а также уровень сформированности таких элементов коммуникативной компетентности, как коммуникативные и организационные склонности.

Ключевые слова: *социально-психологический климат, коммуникативная компетентность, коммуникативные и организаторские склонности.*

Постановка проблемы исследования. Современные процессы цифровизации, глобализации и автоматизации оказывают значительное влияние на экономическую систему. Но, несмотря на это, важнейшим ресурсом любого производства был и есть – человек. Чем продуктивнее люди взаимодействуют в процессе решения профессиональных задач, тем эффективнее будет работа всей организации. Благоприятный психологический климат – это сложная и многоаспектная система взаимоотношений, как на вертикальном, так и на горизонтальном уровне.

Несмотря на множество исследований теоретического и практического содержания, вопрос о психологическом климате является актуальным и сегодня. Это во многом связано с индивидуальностью отношений в каждой отдельно взятой организации, с динамичностью отношений между людьми, которые могут постоянно меняться, со сменой кадров и прочих внешних и внутренних факторов.

Проблема исследования психологического климата во многом обусловлена задачей: определить, какие факторы оказывают на него

© Павлова О.С., 2025

большее влияние. Это позволит оказывать целенаправленное влияние на формирование благоприятной среды.

Целью исследования является уточнение содержания таких психологических категорий, как «психологический климат» и «коммуникативная компетентность», а также выявление на практике наличия или отсутствия взаимосвязи между ними.

Задачами исследования являются: анализ коммуникативной компетентности сотрудников, как фактора, который взаимосвязан с социально-психологическим климатом организации, и описание результатов проведенного исследования корреляции показателей коммуникативной компетентности и социально-психологического климата.

Гипотеза исследования. Предполагаем наличие взаимосвязи: коммуникативная компетентность – социально-психологический климат. Чем выше уровень коммуникативной компетентности у сотрудников, тем выше благоприятность психологического климата.

Методы исследования. В исследовании приняли участие сотрудники различных организаций – 60 человек. Были использованы опросники для оценки социально-психологического климата (методика исследования психологического климата на эмоциональном уровне Л.Н. Лутошкина) и коммуникативной компетентности (Методика для оценки уровня развития коммуникативной компетентности В.В. Синявского и В.А. Федорошина), которые обработаны методами статистики и анализа – рассчитан критерий Спирмена. Обоснование применения методики В.В. Синявского и В.А. Федорошина заключается в том, что коммуникативные и организаторские способности важны в профессиях, связанных с активным взаимодействием человека с другими людьми, что актуально для нашего исследования. Статистическая обработка проводилась в пакете SPSS (версия 29.0.1.1.).

Результаты исследования. Психологический климат, как характеристика взаимоотношений между людьми, изучается в психологии, социологии, педагогике, менеджменте, эргономике и прочих отраслях науки. Поэтому существует достаточно большое количество различных определений данного понятия. В процессе их изучения мы решили взять за основу нашего исследования точку зрения известного советского педагога и психолога А.Г. Ковалева и специалиста в области социальной психологии В.Н. Панферова. Авторы рассматривают социально-психологический климат как социально-психологическое явление, которое складывается в коллективе в процессе трудовой деятельности и под влиянием формальных и неформальных коммуникаций, выстраивающих определенную структуру отношений, а также как явление, которое формирует определенный эмоциональный фон группы и оказывает существенное влияние на ее работоспособность

[4]. Такого значения изучаемого понятия придерживаются и другие авторы, например, доктор педагогических наук Н.П. Аникеева [1].

Также интересной для нашего исследования является позиция доктора философских наук В.М. Шепеля. Он давал такое определение социально-психологическому климату: «эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадение характеров, интересов, склонностей» [12]. При этом, по его мнению, социально-психологический климат организации представляет собой три взаимосвязанные климатические зоны: социальную (общие цели и задачи), моральную (ценности и нормы), психологическая (личные отношения) [12].

О сложной структуре социально-психологического климата говорит и Э.В. Будаева [5].

Рассмотрим понятие и сущность коммуникативной компетентности. Одни из первых исследований данного личностного новообразования проводились в зарубежной психологической науке. Британский философ и психолог Р.Харре [14] и социальный психолог М. Аргайл [13] одними из первых применили данное словосочетание в своих работах. При этом, по мнению Р. Харре, основной целью любого общения является не достижение конкретных договоренностей, а получение взаимного уважения. Только, когда собеседники уважают друг друга, речь идет об эффективном взаимодействии [14].

Также автор Ю.М. Жуков выделял основные факторы, которые способствуют эффективности личности внутри процесса общения, к таковым он относил: умение подстраиваться под конкретную ситуацию, «примекая» те или иные социальные роли; отсутствие девиаций и прочих нарушений психики, комплекс коммуникативных навыков, как на уровне мышления, так и на уровне поведения [7].

О важности навыка коммуникации в общении говорил и американский социальный психолог Б. Спидберг. Компетентность личности в вопросах, которые затрагиваются в процессе общения, значительно обогащают данный процесс. Когда люди умеют общаться друг с другом, аргументировано отстаивать свою точку зрения, обладают знаниями о предмете разговора – для всех сторон процесс общения становится более увлекательным и продуктивным. Исследователем была разработана модель межличностной коммуникативной компетентности, которая стала основой для многих теоретических и практических исследований [15].

В отечественной науке также имеется ряд исследований на тему коммуникационной компетентности. Но, если за рубежом исследования активно велись с середины XX века, то в нашей стране они стали появляться с некоторым опозданием – в 80-х годах. Российский психолог, специалист в области психологии личности, социальной

психологии, психологии общения и акмеологии – А.А. Бодалев [3], доктор психологических наук, профессор Ю.Н. Емельянов, доктор психологических наук, профессор кафедры социальной психологии Ю.М. Жуков [7] – это те ученые, которые стояли у истоков внедрения в науку понятия о коммуникативной компетентности.

А.А. Бодалев впервые использовал данное понятие в своей работе. При этом, по его мнению, оно расшифровывалось как «способность человека устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии таких личностных ресурсов, как знания и умения» [3, с. 12]. Ю.М. Жуков говорил о целостности и системности коммуникативной компетенции, которая включает в себя несколько ключевых компонентов. Потребность и готовность личности к совершению социального взаимодействия путем реализации активной позиции раскрывает мотивационно-ценностный компонент; языковая и межкультурная компетентность во взаимосвязи со способностью эффективно действовать в конфликтных ситуациях формируют когнитивный компонент; осознанность своих действий в процессе общения и уровень развития культуры общения заключаются в операциональном компоненте [7].

Несколько иначе выделял компоненты белорусский ученый-психолог Я.Л. Коломенский. Например, выделенный им эмоциональный компонент, включает в себя навыки эмпатии: способность распознавать чувства и эмоции других людей, адекватно на них реагировать, оказывать при необходимости поддержку и выражать сочувствие [10]. Эмоциональный компонент делает общение людей позитивным, эффективным и позволяет людям сближаться внутри коллектива. Автор работ, посвящённых развитию общения и формированию коммуникативной компетентности Е.М. Алифанова, особо выделяла поведенческий компонент. Данный компонент в процессе общения внутри коллектива отвечает за проявление инициативности и готовности к совместной работе. Целеполагание, постановка задач и совместная работа по их достижению – все это возможно внутри коллектива при достаточном развитии у сотрудников поведенческого компонента коммуникативной компетентности.

Рассмотрим связь таких явлений как психологический климат и коммуникативная компетентность. В.В. Бойко, А.Г. Ковалев и В.И. Панферов говорят о том, что социально-психологический климат – явление неоднозначное и может изучаться в разных планах. Эти планы переключаются с компонентами коммуникативной компетентности, например, с эмоциональным, когнитивным, поведенческим [4].

Современные исследователи, такие как С.В. Бахтина, Н.А. Хазова [2], А.С. Шапиева, Т.Х. Абдулазимова, Р.А. Кучмезов [11], Н.Н. Куимова [8], Е.А. Ермоленко [6] изучали взаимосвязь социально-

психологического климата организации и коммуникативной компетентности сотрудников на практике. В результате проведенных ими исследований эта взаимосвязь была выявлена: где-то в большей, где-то в меньшей степени, что обусловлено видом профессии, количеством выборки и прочими факторами.

Нами также было проведено практическое исследование, на первом этапе которого мы изучили благоприятность социально-психологического климата в коллективах различных организаций здравоохранения. Полученные результаты позволили сделать вывод, что 67% респондентов считают климат благоприятным, 21% – показали результаты, которые говорят о средней благоприятности, данные, полученные от оставшихся 12% отмечают незначительную благоприятность.

Нами также было проведено практическое исследование, в результате которого, мы выяснили, что элементы коммуникативной компетентности, выделенные согласно применяемой методике – коммуникативные и организаторские склонности – имеют различный уровень сформированности. У основной части респондентов – 65% выделен средний уровень сформированности коммуникативных склонностей, это говорит о том, что эти сотрудники достаточно легко находят общий язык с коллегами, достаточно инициативны, но их потенциал достаточно неустойчив. У 12% респондентов был отмечен низкий уровень коммуникативных склонностей, что говорит о сложностях общения с другими людьми, слабой позиции в отстаивании своей точки зрения; такие люди – часто одиночки, им комфортно работать над индивидуальными задачами. У 23% респондентов был определен высокий уровень коммуникативных склонностей – эти люди обычно находятся в центре событий, участвуют во всех, даже самых сложных проектах, находят подход к любому сотруднику в коллективе, обладают высокими лидерскими способностями. Результаты определения организаторских склонностей несколько отличны: средний уровень отмечен у 57% – эти люди достаточно эффективно планируют свои задачи, хорошо справляются с задачами средней сложности, могут организовать деятельность небольших групп внутри коллектива для их решения. Низкий уровень организаторских склонностей у 27% – таким людям сложно заниматься организационным процессом, при этом они могут иметь достаточно высокий уровень коммуникативных навыков, и являться хорошими исполнителями, но «стоять у руля» какого-либо производственного процесса они не смогут. Высокий уровень организационных склонностей отмечен у 16% – это сотрудники, которые способны организовывать трудовой процесс, помогать коллегам, вести активную общественную деятельность.

В процессе корреляционного анализа было установлено, что более благоприятный социально-психологический климат в коллективе ассоциируется с более высокими показателями коммуникативной компетентности. Это наглядно можно проследить в табл. 1.

Таблица 1

Корреляционная матрица взаимосвязей между показателем социально-психологического климата и компонентами коммуникативной компетентности

Показатель	Коммуникативные склонности	Организаторские склонности
Благоприятность климата на эмоциональном уровне	0,54**	0,22*

** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Таблица отражает результаты корреляционного анализа взаимосвязей между благоприятностью социально-психологического климата и компонентами коммуникативной компетентности сотрудников.

Все коэффициенты корреляции имеют положительный знак и являются статистически значимыми. Это указывает, что более благоприятный климат ассоциируется с более высокими показателями коммуникативной компетентности.

Обсуждение. Таким образом, мы можем подвести итоги обзора теоретических источников, сделав вывод о том, что социально-психологический климат организации – это сложная система, которая формируется на основе взаимоотношений сотрудников с руководством и друг с другом. При этом на его формирование оказывают влияние различные факторы, одним из которых может являться уровень сформированности у сотрудников коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность, как психологическое новообразование личности, изучалось как в зарубежной, так и в отечественной науке. Она включает в себя знания, навыки и умения человеческого общения, в том числе в критических и конфликтных ситуациях [9]. Чем лучше у сотрудника развита данная компетентность, тем более эффективным будет его общение внутри профессионального коллектива.

Результаты практического исследования свидетельствуют о взаимосвязи между социально-психологическим климатом коллектива и коммуникативной компетентностью сотрудников. Более благоприятный климат ассоциируется с более высокими показателями коммуникативной компетентности.

Более детальный анализ показал, что сила этой взаимосвязи варьируется в зависимости от конкретных компонентов коммуникативной компетентности. В исследовании была использована многомерная модель коммуникативной компетентности, с разделением её на несколько составляющих. Наиболее ярко выраженная

положительная корреляция обнаружена между благоприятностью социально-психологического климата и коммуникативными склонностями. Это указывает на то, что в коллективах с позитивным климатом, характеризующимся, например, высоким уровнем доверия, взаимопомощи, отсутствием конфликтов и открытой коммуникацией, индивиды демонстрируют большую готовность к общению, инициативу в установлении контактов, легкость в выражении своих мыслей и чувств, а также более развитые навыки активного слушания и эмпатии.

Положительная корреляция также выявлена между социально-психологическим климатом и организационными склонностями как компонентом коммуникативной компетентности. Однако, эта связь оказалась значительно слабее, чем в случае с коммуникативными склонностями. Это может свидетельствовать о том, что, хотя благоприятный климат и способствует эффективной организации коммуникативного процесса (например, через установление четких ролей, распределение ответственности и координацию действий), это влияние менее прямое и зависит от других факторов, таких как опыт работы в команде, лидерские качества, и наличие четких целей и задач.

Таким образом, полученные результаты подтверждают выдвинутую гипотезу о том, что существует корреляция между такими показателями, как коммуникативная компетентность и социально-психологический климат.

Выводы. В процессе исследования мы рассмотрели ряд теоретических и практических исследований в области психологии, социологии и управления персоналом о социально-психологическом климате в организации, а также о коммуникативной компетенции сотрудников, которая может являться одним из факторов, влияющих на климат, были сделаны следующие выводы:

1. Социально-психологический климат организации – это многоаспектное и системное явление, которое отражает широкий спектр взаимоотношений сотрудников внутри коллектива.
2. Коммуникативная компетентность – это обширный набор компетенций эмоционального, когнитивного и поведенческого плана, которые лежат в основе эффективных производственных и гармоничных личных взаимоотношений работников.
3. Практическое исследование показало наличие положительной взаимосвязи между благоприятностью социально-психологического климата и такими компонентами коммуникативной компетентности, как коммуникативные и организационные склонности.
4. Полученные результаты могут быть использованы для разработки и реализации программ по улучшению социально-психологического климата в коллективах, что, в свою очередь, будет способствовать повышению коммуникативной компетентности.

В ходе проведенного исследования была подтверждена выдвинутая гипотеза о взаимосвязи социально-психологического климата коллектива и коммуникативной компетентности сотрудников.

Список литературы

1. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. М.: Просвещение, 1989. 224 с.
2. Бахтина С.В., Хазова Н.А. Удовлетворенность психологическим климатом трудового коллектива сотрудников с разным уровнем коммуникативной компетентности // Меридиан. 2020. Режим доступа: <https://meridian-journal.ru/site/article6248/> (дата обращения: 10.03.2025).
3. Бодалев А.А. Личность и общение. Москва Прогресс, 2014. 325 с.
4. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.И. Социально-психологический климат коллектива и личность. М.: Мысль, 2008. 193 с.
5. Будаева Э.В. Влияние межличностных отношений на эффективность труда в трудовом коллективе // Бюллетень науки и практики. 2016. № 8 (9). С. 237–241.
6. Ермоленко А.Е. Взаимосвязь коммуникативной компетентности сотрудников и социально-психологического климата коллектива // Активность и ответственность личности в контексте жизнедеятельности: материалы II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 300-летию г. Омска, Омск, 06–07 октября 2016 года. Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. С. 166–170.
7. Жуков Ю.М. Тренинг как метод совершенствования коммуникативной компетентности: дис. ... доктора психол. наук: 19.00.05. Москва, 2003. 356 с.
8. Куимова Н.Н. Взаимосвязь коммуникативных особенностей и социометрического статуса сотрудников разных организаций // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2018. № 1. С. 190–196.
9. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008. 208 с.
10. Соловьева О.В., Аникеева О.В. Коммуникативная компетентность психолога: подходы и концепции // Вектор науки ТГУ. 2012. № 1 (8). С. 267–269.
11. Шапиева А.С., Абдулазимова Т.Х., Кучмезов Р.А. Коммуникативная компетентность педагога как фактор благоприятного социально-психологического климата коллектива // Проблемы современного педагогического образования. 2023. № 78-4. С. 274–277.
12. Шепель В.М. Управленческая психология. М.: Экономика, 1984. 48с.
13. Argyle M. Psychology of Interpersonal Communication. New York: Penguin UK, 1994. 384 p.
14. Harre R. Social Being: A Theory for Social Psychology. Oxford: Blackwell, 1979. 438 p.
15. The Dark Side of Interpersonal Communication / Editors: Brian H. Spitzberg, William R. Cupach. London: Routledge, 2007. 416с.

Об авторе:

ПАВЛОВА Ольга Сергеевна – аспирант, ФГБОУ ВО «Самарский государственный социально-педагогический университет» (443099, Самара, ул. М. Горького, 65/67), e-mail:pavlovaolechka@yandex.ru

The relationship of the socio-psychological climate in the organization with the communicative competence of employees

O.S. Pavlova

Samara State University of Social Sciences and Education, Samara

This article examines such psychological categories as «social and psychological climate» and «communicative competence». Social and psychological climate includes various elements, the most important of which are: cognitive, emotional and behavioral. The formation of the social and psychological climate in a team is influenced by many internal and external factors. One of these factors may be the communicative competence of employees. The article also examines the results of the practical study, which made it possible to determine the level of favorability of the social and psychological climate in the team, as well as the level of formation of such elements of communicative competence as communicative and organizational inclinations.

Keywords: *socio-psychological climate, communicative competence, communicative and organizational inclinations.*

Принято в редакцию: 20.03.2025 г.

Подписано в печать: 24.07.2025 г.