



Анна НАЗАРОВА,
заведующая методическим отделом
Ивановской областной библиотеки
для детей и юношества



А для вас работа – праздник или каторга?

ИССЛЕДУЕМ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ

Атмосфера в учреждении влияет на качество жизни сотрудников не меньше, чем зарплата. Однако если о вознаграждении за труд мы узнаём заблаговременно, то со всем остальным сталкиваемся уже в процессе работы. Набрав в поисковике словосочетание «женский коллектив», можно встретить множество интерпретаций, поддерживающих стереотип о том, что такие сообщества сравнимы с серпентарием: слишком уж сложными бывают взаимоотношения в организациях между представительницами прекрасного пола. Чтобы подтвердить или опровергнуть это мнение, методический отдел Ивановской ОБДЮ задумал осуществить исследовательский проект, охватывающий детские библиотеки региона.

УСЛОВИЯ ДЛЯ АНАЛИТИКИ

Задачи исследования:

- ▶ рассмотреть, какая атмосфера преобладает в трудовых коллективах;
- ▶ оценить отношение сотрудников к своей деятельности в целом;
- ▶ выявить характер взаимодействия между работниками, а также между подчинёнными и руководителями;

- ▶ определить степень удовлетворённости организацией труда;
- ▶ проанализировать полученные данные.

Исходили мы из того, что в коллективах детских библиотек Ивановской области преобладают комфортные и конструктивные взаимоотношения, способствующие созданию благоприятной рабочей атмосферы и эффективному выполнению коллегами профессиональных обязанностей.

Методом реализации исследовательского проекта выбрали анкетирование. Вопросы разделили на два блока – фактографический и содержательный. Респондентам был адресован 31 вопрос и предоставлена возможность рассказать свою историю о взаимоотношениях в коллективе, а также оставить рекомендации или замечания (необязательные поля).

В анкетировании оказались задействованы 100 специалистов ДБ Ивановской области, что составляет 43,5 процента от общего количества сотрудников учреждений, обслуживающих детей. Главным условием участия было искреннее желание (отсутствие какого-либо принуждения).

Исследовав личные данные, мы составили среднестатистический портрет нашего респондента. Это женщина от 51 до 60 лет с высшим образованием. Трудится в библиотечной отрасли более 20 лет. В настоящий момент – специалист структурного подразделения, где вместе с ней работает до пяти человек.

Содержательный блок анкеты тематически структурирован и включает вопросы об атмосфере и о взаимоотношениях в коллективе, о корпоративной культуре в библиотеках, об удовлетворённости условиями труда.

О СОСТОЯНИИ МИКРОКЛИМАТА

Рабочая атмосфера – далеко не последний пункт в списке факторов, влияющих на продуктивность труда. От того, как выстроено взаимодействие между коллегами, насколько комфортно чувствуют себя сотрудники, во многом зависит эффективность работы учреждения в целом.

На вопрос «Какая атмосфера сложилась в Вашем коллективе?» 11 процентов респондентов ответили, что у них царит «напряжённое взаимодействие». В остальных случаях – атмосфера комфортная (82 процента) и даже дружеская (4 процента). Три процента участников среди вариантов ответа выбрали «другое». Раскрывая, указали: «средняя», «рабочая атмосфера нестабильная, иногда коллектив “штормит”, а иногда полный “штиль”», «по-разному».

При этом руководители библиотек считают, что в их коллективах благоприятная обстановка: ни один респондент этой категории не выбрал вариант «напряжённое взаимодействие». Отметим, что из 11 коллег, давших такой ответ, восемь работают в больших коллективах (свыше 20 человек). Можно сделать вывод, что характер отношений в группе зависит в том числе и от количества её членов.

Ответы на вопрос «Какое из приведённых утверждений соответствует Вашему суждению о коллективе, в котором Вы работаете?» распределились следующим образом: 70 процентов участников указали, что «большинство членов коллектива – приятные, доброжелательные люди»; 30 процентов отметили, что «есть разные люди, в том числе те, с которыми не хотелось бы работать».

Далее мы предложили респондентам оценить их коллективы по возрастающей пятибалльной шкале, где цифра 1 – минимальная оценка, а 5 – максимальная. Отрадно, что 46 процентов библиотекарей оценили своё профессиональное окружение максимально высоко (1 – 0 процентов; 2 – 2 процента; 3 – 19 процентов; 4 – 33 процента).

ГЛАЗАМИ СОСЛУЖИВЦЕВ

Работа в библиотеке – не просто профессия, а призвание, которое требует не только знаний и навыков, но и любви. Для нас важно было понять отношение коллег к своей деятельности. Поэтому мы спросили: «Приносит ли Вам удовольствие Ваша работа?» Вариант «да» выбрали 49 процентов; «скорее да» – 47; «скорее нет» – 3 процента; в безразличии признался 1 процент.

Комфортность взаимодействия в рабочей группе во многом зависит от уважения друг к другу. Нам было интересно услышать мнение библиотекарей по такому вопросу: «Как к Вам относится большинство коллег?» Ответы порадовали: 59 процентов чувствуют уважение со стороны других сотрудников. Отношение, обозначенное как «нейтральное», отметили 32 процента опрошенных. Последний вариант означает, что специалисты не ощущают ни симпатии, ни явной антипатии. В такой ситуации библиотекари могут поддерживать рабочее взаимодействие, выполнять совместные функции, но при этом не стремятся к глубоким личным контактам с окружающими. «Настороженное» отношение, причинами которого могут быть недоверие, страх конкуренции или личные предубеждения, ощущают 6 процентов библиотекарей.

ИНИЦИАТИВА НАКАЗУЕМА?

В любой команде важно поддерживать здоровую мотивацию. Активные сотрудники часто становятся движущей силой коллектива. Нам хотелось узнать, как в детских библиотеках региона воспринимают инициативных людей: приветствуют их начинания или же считают неуместными. Исследование показало, что в большинстве случаев (68 процентов) таких специалистов поддерживают или относятся к ним нейтрально (21 процент).

Выбирая вариант ответа «другое», библиотекари отмечали: «Всё зависит от личности инициатора и отношения к нему коллег»; «По-разному, в зависимости от инициативы»; «Не всегда поддерживают, это зависит от отношения к инициативному сотруднику».

Работа в библиотеке сегодня является весьма насыщенной и разнообразной, а иногда сопряжена с высокой нагрузкой. Мы обратились к коллегам с вопросом о том, сталкивались ли они с профессиональным выгоранием. Большинство респондентов (57 процентов) ответили положительно.

Сильная загруженность, эмоциональное истощение, недостаток поддержки, неудовлетворённость условиями труда – вот факторы, которые могут способствовать выгоранию. Полученные данные подчёркивают важность разработки мероприятий по профилактике этого состояния.

НЕ ТЯНУТЬ ОДЕЯЛО НА СЕБЯ

В процессе работы порой возникают недопонимание и разногласия. Библиотечная деятельность не является исключением. На вопрос «Известны ли Вам случаи необоснованных жалоб на Вас коллег руководителям?» 62 респондента ответили отрицательно, по 19 человек – «да» и «трудно сказать».

Такие результаты, очевидно, говорят о культуре открытого общения, доверии в коллективе, низком уровне напряжённости. Кроме того, это может быть связано со страхом перед последствиями жалоб или недостаточной информированностью сотрудников о существующих претензиях.

В профессиональной деятельности нередки ситуации, когда для успешного выполнения задач требуется поддержка сослуживцев. Мы спросили респондентов, помогают ли им коллеги в решении рабочих вопросов. Большинство (92 процента) ответили утвердительно. Это свидетельствует о наличии командного духа и налаженной коммуникации в коллективе.

Основу многих библиотечных инициатив составляют предложения конкретных людей, стремящихся к совершенствованию рабочих процессов. Мы адресовали коллегам вопрос: «Сталкивались ли Вы с фактами присвоения Ваших идей?» Отрицательные ответы большинства опрошенных (84 процента) говорят о благоприятном микроклимате в коллективах, где ценятся честность и уважение к чужому труду.

Библиотекарям нередко приходится тесно взаимодействовать, воплощая в жизнь различные проекты. Почти четверть участников исследования (24 процента) отметили недооценку своего вклада. Это указывает на возможные пробелы в системе признания и поощрения труда специалистов, несправедливые оценки их заслуг. Подобные обстоятельства могут негативно сказываться на вовлечённости, поэтому для поддержания комфортной рабочей среды следует уделять достаточное внимание обозначенным аспектам.

О ПОДДЕРЖКЕ И ПРЕССИНГЕ

Взаимопонимание и готовность коллег прийти на помощь в трудную минуту создают атмосферу доверия и сплочённости в учреждении. Уровень поддержки может варьироваться в зависимости от личных отношений между сотрудниками и других факторов.

Мы предложили участникам исследования задуматься над вопросом: «Поддерживают ли Вас коллеги в сложных жизненных ситуациях?» Значительная доля положительных ответов (91 процент) свидетельствует о здоровой рабочей среде, где ценятся открытые человеческие отношения и взаимопомощь.

Давление при решении профессиональных задач – распространённая проблема, которая может иметь место как со стороны руководства, так и среди коллег. Проявляется она в виде завышенных требований, манипуляций мнениями и т. д. Такие ситуации пагубно влияют на психологическое состояние сотрудника, общую удовлетворённость работой. Выяснилось, что 34 процента участников нашего исследования испытывают давление, что может приводить к стрессу, выгоранию и снижению мотивации, а это, в свою очередь, отражается на здоровье и качестве труда.

Отметим, что, несмотря на значительное количество положительных ответов, такое положение дел не является повсеместным. Следовательно, требуется детальный анализ причин в каждом конкретном случае.

Любопытно следующее: среди коллег, положительно ответивших на вопрос, 10 человек указали, что в их коллективах царит «напряжённое взаимодействие». И поскольку руководители не отмечали такого варианта, можно сделать вывод, что сложные отношения, которые становятся причиной нездоровой атмосферы, в большинстве случаев складываются именно между начальниками и подчинёнными.

ПОДКОВЁРНЫЕ ИНТРИГИ

Критика, замечания, насмешки, пренебрежительное отношение неизбежно создают напряжённость и негативно влияют на сотрудников. Такие скрытые формы взаимодействия играют значительную роль в общем климате на рабочих местах. Исследование показало, что 20 процентов специалистов библиотек испытывали неформально-негативные санкции со стороны коллег. Это может ухудшать атмосферу в коллективе, снижать мотивацию и продуктивность, а кроме того, приводить к оттоку кадров.

«Зачастую источником недопонимания и напряжения становится «искажение информации» – всевозможные слухи, пересуды, способствующие развитию конфликтов. Важно понимать, насколько часто возникают подобные ситуации и каким образом они влияют на рабочую атмосферу, взаимодействие между сотрудниками.»

Мы обратились к участникам исследования с вопросом: «Были ли случаи искажения информации со стороны Ваших сослуживцев, которые приводили к конфликтам?» Отвечая, 34 процента респондентов указали на наличие таковых, что свидетельствует о существовании обозначенной проблемы. Данная ситуация требует внимания руководства для предотвращения дальнейших разногласий и стабилизации рабочей атмосферы.

Качество отношений «специалист – начальник» играет важную роль в создании комфорт-

ной среды, влияет на мотивацию, способствует развитию, повышает общую удовлетворённость работой. 71 процент участников исследования отметили, что у них сложились доброжелательные отношения с непосредственным руководством.

О КОРПОРАТИВНЫХ ТРАДИЦИЯХ

Одним из ключевых элементов создания гармоничной среды в коллективе является корпоративная культура. Нам было интересно узнать, проводятся ли в библиотеках мероприятия, направленные на сплочение сотрудников и улучшение взаимоотношений между ними. 42 процента специалистов, принявших участие в анкетировании, ответили отрицательно; у 12 процентов вопрос вызвал затруднения.

Отсутствие корпоративных праздников по-разному влияет на коллектив. С одной стороны, это может привести к снижению мотивации библиотекарей, ухудшению коммуникации между ними. Однако есть и положительные моменты. Отказ от проведения таких мероприятий позволяет экономить ресурсы, которые можно направить на решение более важных задач. К тому же некоторым людям комфортно работать в условиях меньшего социального взаимодействия.

ВСЁ ДЕЛО – В ПРАВИЛЬНОМ НАСТРОЕ

Каждый новый день начинается с эмоций и ожиданий. Мы спросили у коллег, какие чувства чаще всего сопровождают их, когда они идут на работу. Ведь продуктивность во многом зависит именно от настроения. «С радостью» начинают трудовые будни 63 процента участников опроса; «равнодушно» – 21 процент; «как на каторгу» отправляются исполнять свои должностные обязанности 2 процента; 14 процентов респондентов указали собственные варианты, самый распространённый из них – «зависит от настроения».

Встречались и довольно тревожные ответы: «Хожу на работу с удовольствием, но угнетающая обстановка в коллективе потихоньку отбивает всё желание»; «Как на бой с быком».

Далее мы предложили коллегам представить себе гипотетическую ситуацию: «Предположим, что в силу обстоятельств Вы вынуждены были взять паузу в работе. Захотите вернуться на своё прежнее место после перерыва?» Большинство коллег (73 процента) ответили утвердительно. Из этого можно сделать вывод

что они ценят преимущества, предоставляемые библиотекой. С другой стороны, предпочтя стабильность, многие выбирают возврат на прежнюю должность как лучший из доступных вариантов, даже если условия не являются идеальными.

В МАСШТАБАХ ВСЕГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Качество обслуживания читателей и общую атмосферу в учреждении во многом определяет основная деятельность библиотеки. Мы попросили специалистов поделиться своим мнением о том, насколько хорошо она организована.

Большинство сотрудников (46 процентов) ответили, что все механизмы отлажены, однако потенциал для улучшений имеется. Возможно, коллеги замечают какие-то конкретные проблемы или недостатки, мешающие достичь достойного уровня организации работы.

Равномерное распределение обязанностей в коллективе способствует эффективной деятельности. Не возникает ли у наших респондентов перегрузок, вызывающих ощущение несправедливости и снижающих общую мотивацию? Ответы на этот вопрос выглядели следующим образом: 34 процента удовлетворены равномерностью распределения задач; 28 процентов считают существующее деление полномочий в их учреждении в целом оправданным; 21 процент – скорее недовольны; 4 процента категорически не устраивает положение дел с распределением нагрузок; у 13 процентов участников исследования вопрос вызвал затруднения.

Размер заработной платы отражает признание труда и может существенно стимулировать специалистов. Оценка удовлетворённости денежным вознаграждением позволяет понять, соответствует ли оно ожиданиям и вкладу каждого в рабочий процесс. Только 12 процентов библиотекарей устраивает уровень зарплаты; 41 процент опрошенных не удовлетворены её размером; 9 процентов – скорее не удовлетворены.

ВЫВОДЫ

По результатам нашего анкетирования выяснилось, что стереотипы о «серпентариях» в женских коллективах применительно к детским библиотекам Ивановской области не соответствуют действительности. Большинство опрошенных сотрудников оценивают атмосферу в своих учреждениях как спокойную, доброжелательную: коллеги готовы прийти на помощь друг другу

Ремарки на полях

У участников опроса была возможность оставлять на полях анкеты свои комментарии, замечания, рекомендации, касающиеся отношений в коллективе. Вот некоторые из них.



«Хочется, чтобы больше внимания обращали на профессию, а не делали из нас клубных работников (певунов и танцоров). Вышестоящим руководителем должен быть человек, знающий библиотечное дело».



«Очень приятно, что начальство интересуется наше душевное состояние. Желаем организаторам исследования успехов в данном начинании и хороших взаимоотношений в коллективах».



«Библиотечная система очень неповоротлива в наш век скоростей. Новые книги ставятся на учёт настолько медленно, что читатель, не желая ждать, уходит и обращается к виртуальным источникам. Очень грустно наблюдать такую картину».



«Возможно, для некоторых коллективов ответы на вопросы станут поводом к осмыслению имеющихся проблем».



«Предлагаю добавить такой вопрос: "Нравится ли Вам работа методиста?" Обращаясь с возникающими проблемами к нашему специалисту данного профиля, часто слышу в ответ: "Посмотрите в интернете"».

в сложных ситуациях, будь то профессиональные задачи или личные проблемы.

Тем не менее были выявлены тревожные моменты, требующие внимания и дальнейшего исследования. Речь идёт о выгорании сотрудников, умалении роли некоторых в общем деле, давлении, неравномерном распределении обязанностей.

Опрос показал, что женский коллектив вполне может быть сплочённым и дружным. Важно лишь помнить, что успех любой команды зависит от умения поддерживать конструктивные отношения и работать над созданием благоприятного климата в стенах учреждения. 