

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Куклішина С. В.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ
КОЛЕКТИВУ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему «**ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО
КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**»

Виконала:

здобувачка вищої освіти групи ПС-232зм



Куклішина С. В.

Керівник:

к. психол. н., доцент

Бугайова Н. М.

Рецензент:

завідувачка кафедри психології та педагогіки
Хмельницького національного університету
МОН України
д. психол. н., проф.

Комар Т. В.

Завідувачка кафедри:

д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.

«16» вересня 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Куклішиної Світлани Василіївни

ема роботи: «Формування соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії».

Керівник роботи: Бугайова Н. М., к. психол. н., доцент СНУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 16.09.2024 р. № 62/15.17.

Термін подання здобувачем роботи: 01.12.2024 р.

Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 89 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами.*

міст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою t-критерію Стьюдента.*

перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): *таблиці, рисунки (діаграми, гістограми, сегментограми).*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	19.09.2024 р.	13.10.2024 р.
2.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	14.10.2024 р.	20.10.2024 р.
3.	Бугайова Н. М. – к. психол. н., доц., доцент кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	21.10.2024 р.	08.11.2024 р.

7. Дата видачі завдання: 16 вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	Примітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	16.09.2024 р. – 18.09.2024 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	19.09.2024 р. – 17.10.2024 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту	18.10.2024 р. – 24.10.2024 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	25.10.2024 р. – 29.10.2024 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формуального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	30.10.2024 р. – 03.11.2024 р.	
6	Узагальнення наукових фактів, написання висновків за результатами проведення дослідження. Технічне оформлення роботи.	04.11.2024 р. – 01.12.2024 р.	
6	Представлення роботи на зовнішню рецензію	02.12.2024 р. – 12.12.2024 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	13.12.2024 р. – 17.12.2024 р.	
9	Захист роботи	18-27.12.2024 р.	

Здобувачка вищої освіти:



Куклішина С. В.

Керівник роботи:

к. психол. н., доцент

Бугайова Н. М.

РЕФЕРАТ

Текст – 89 с., рис. – 13, табл. – 29, літератури – 80 дж., додатків – 5.

В кваліфікаційній роботі представлено теоретично-методологічні основи вивчення проблеми формування соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

Розглянуто психологічні особливості соціально-психологічного клімату як основної умови ефективної взаємодії, визначенні чинників формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Проведено психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту Експриментально розглянуто психологічні особливості соціально-психологічного клімату у колективі.

На основі результатів констатувального експерименту розроблено й апробовано програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на поліпшення соціально-психологічного клімату у колективі.

Оцінено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стьюдента.

Ключові слова: АДАПТАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ, ГРУПОВА ЗГУТРОВАНІСТЬ, ДІАГНОСТИКА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ, КОНФЛІКТ, КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ, КОМУНІКАЦІЯ, ОСОБИСТІСТЬ, ПРОФЕСІЙНА ВЗАЄМОДІЯ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, СТРЕС, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ, ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ, СПРАЦЬОВАНІСТЬ, СУМІСНІСТЬ.

ЗМІСТ

В		
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ		
В		
М	аналіз наукової літератури з проблеми вивчення	
Н	соціально-психологічного клімату колективу	12
Ч	соціально-психологічний клімат як основна умова	
Е	ефективної взаємодії	16
Н	основні складові ефективної професійної взаємодії	23
Н		
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-		
П		
Ф	актори формування сприятливого соціально-психологічного	
М	клімату	
К	2.2. Дослідження соціально-психологічного клімату колективу	37
О	2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів	
Д	констатувального експерименту	39
В		
Д		
Ф		
Н		
Н		

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасне управління на будь-якому підприємстві, незалежно від форм власності, потребує чіткої координації й прагматизму. Однак у більшості організацій для досягнення результату необхідні нові підходи в управлінні, одним з яких є створення психологічного клімату в трудовому колективі. Самопочуття людини взагалі, у тому числі й у процесі праці, багато в чому визначається її способом життя, ступенем добробуту, а також рівнем управління в організації.

Справа в тому, що багато управлінських рішень, особливо в умовах адміністративно-командної системи, приймаються фактично без врахування психологічних особливостей людини, що є неприйнятним. Тому актуальність даної проблеми диктується вимогами психологічної включеності в трудову діяльність людини саме як індивіда:

- по-перше, людський фактор є ключовим і багато в чому визначає ефективність діяльності підприємств;
- по-друге, кожний працівник має власні цілі, що не збігаються взагалі з цілями організації;
- по-третє, непередбачуваність поведінки посилюється під час трансформаційних періодів розвитку економіки, коли змінюються цінності, формальні й неформальні норми та правила взаємодії.

За цих умов створення сприятливого соціально-психологічного клімату є джерелом активізації трудової поведінки людини, однією з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці та якості продукції (послуг, виконуваних робіт).

Проблеми соціально-психологічного клімату у трудовому колективі в умовах, що постійно змінюються, є предметом дослідження українських та зарубіжних науковців, зокрема В. Авдєєва, Т. Батчера, Ю. Деміна, Г. Десслера, К. Лалмані, Т. Пітерса, Дж. Траута, Н. Дашченко та ін.

Соціально-психологічний клімат не є простим наслідком соціального чи науково-технічного прогресу. Він формується за власними, ще не зовсім дослідженими законами. Так, недостатньо дослідженими є методи впливу на психологічний клімат колективу. Це пояснюється кількома обставинами, зокрема:

- соціально-психологічний клімат колективу в усіх його формах має досить складний, багаторазово опосередкований, в тому числі й структурою внутрішньо колективних відносин, їх характером;

- соціальний і науково-технічний прогрес дають досить суперечливі за своїм характером соціально-психологічні наслідки.

Змістова характеристика психологічного клімату пов'язана, як правило, з самопочуттям людини в колективі (настроєм, задоволенням, психологічним комфортом), коли самопочуття людей переноситься на їх відношення до праці та інших членів колективу, на міжособистісні відносини, на загальні відносини, тоді складається соціально-психологічний клімат.

Формування здорової атмосфери в колективі – складний і тривалий процес. Прийти до цього можна лише через вмілу організацію праці, справедливу оцінку і винагородження працівників, сприяння їх професійному зростанню, а також розуміння їх труднощів і проблем. Наявність позитивного соціально-психологічного клімату в колективі – один з показників його зрілості, результат великої і кропіткої праці керівництва.

Об'єкт дослідження - соціально-психологічний клімат.

Предмет дослідження - формування соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей формування соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

Завдання дослідження:

- роаналізувати наукову літературу з проблеми дослідження соціально-психологічного клімату в колективі.

изначити чинники формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

провести емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату колективу.

дійснити психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.

5. Розробити та впровадити програму соціально-психологічного тренінгу щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.
6. Здійснити психологічний та статистичний аналіз результатів формувального експерименту.
7. Перевірити ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стюдента.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають концепції та теорії: складають концепції та теорії: теорія психоаналізу (З. Фройд), теорія індивідуальної психології (А. Адлер), теорія научіння, або біхевіористичний підхід (Д. Уотсон, Б. Скіннер), когнітивний підхід (Д. Роттер), теорія самоактуалізації (А. Маслоу, К. Роджерс), теорія мотивації (Д. Макклелланд, Д. Аткинсон), теорія розвитку пізнання (Ж. Піаже), теорія морального розвитку (Л. Колберг), теорія зрілості (К. Арджиріс), теорія поля (К. Левін).

Наукова новизна дослідження:

поглиблено наукові уявлення щодо чинників формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;

визначено методи впливу на соціально-психологічний клімат в колективі;

розроблено та впроваджено корекційно-розвивальну програму щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Методи (методики) дослідження:

– теоретичні: аналіз, синтез, систематизація, порівняння, класифікація, узагальнення даних наукової літератури;

– емпіричні: бесіда, спостереження, експеримент (констатувальний та формувальний), тестування (методика А. Ф. Фідлера «Оцінка психологічного клімату у колективі», методика «Діагностика рівня конфліктності особистості», методика Г. Айзенка «Визначення типу темпераменту», методика В. В. Бойко «Діагностика рівня емпатійних здібностей»);

– методи математичної статистики: t-критерій Стюдента.

Теоретичне значення дослідження полягає в аналізі наукової літератури з проблеми вивчення соціально-психологічного клімату колективу, вивченні поняття соціально-психологічного клімату як основної умови ефективної взаємодії, визначенні чинників формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, розробці програми тренінгу щодо формування благоприємного соціально-психологічного клімату в колективі.

Практичне значення дослідження. Дані, отримані в ході проведення емпіричного дослідження можуть бути використані викладачами вищих навчальних закладів при роботі зі студентами, керівниками підприємств для укріплення взаємин у колективі, розкритті внутрішніх особливостей працівників, щоб краще зрозуміти себе та інших, а також всіма особами, що зацікавлені даною проблемою.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ

аналіз наукової літератури з проблеми вивчення соціально-психологічного клімату колективу

Дослідженням проблеми зародження й усталення загального емоційного настрою і сприятливого соціально-психологічного клімату в організаціях займалися Л. М. Карамушка, В. П. Москалець, Ю. Л. Неймер, Л. Е. Орбан-Лембрик, А. Сміт, Ф. Тейлор та інші науковці. На думку вчених, психологічний клімат відображає особливості міжособистісних відносин, характер налаштування на сумісну діяльність, настрої й емоційні вияви безпосереднього оточення, ступінь керованості представниками трудового колективу, умови й особливості праці та відпочинку в конкретному суспільному середовищі [2;3;11].

Ю. Л. Неймер вважає що, «соціально-психологічний клімат колективу – це внутрішній стан колективу, що відображає його комплексну здатність досягати поставлені перед ним цілі» [2;3;11].

Л.М. Дунець визначає фактори регуляції соціально-психологічного клімату, серед яких вона виділяє наступні:

Комунікація. Якість спілкування в колективі має велике значення. Відкритість, чесність і повага в комунікації сприяють покращенню стосунків та зменшенню конфліктів.

Лідерство. Лідери в колективі відіграють важливу роль у формуванні клімату. Їхні дії та ставлення впливають на настрої і мотивацію співробітників. Лідери повинні бути прикладом відкритості, емпатії та співпраці.

Розвиток навичок комунікації та конфліктології. Навички розв'язання конфліктів і побудови позитивних відносин можуть бути навчені.

Стимулювання співпраці. Заохочення спільної роботи та командної діяльності може сприяти формуванню позитивного клімату. Відзначення та винагороди за досягнення можуть стати стимулом для співробітників.

Вплив на організаційну культуру. Керівництво організації повинно визначити цінності, які вони хочуть просувати в колективі. Формування організаційної культури, спрямованої на підтримку позитивного соціально-психологічного клімату, може змінити ставлення працівників до своєї роботи та колег [2;3;11].

Л.І. Міщик вважає, що психологічний клімат в колективі визначає емоційну та соціальну атмосферу серед членів колективу і грає важливу роль у визначенні їхньої працездатності. Ефективний психологічний клімат може суттєво покращити взаємодію в колективі[2;3;11].

Д.Ф. Ніколенко вважає що, психологічний клімат в колективі має визначальний вплив на взаємовідносини між працівниками та формує загальний тон взаємин. Цей клімат визначає, наскільки комфортно та відкрито взаємодіють члени колективу. Вчена зазначає, що позитивний психологічний клімат створює умови для розвитку взаємодовіри між колегами. сприяє відкритій, ефективній та конструктивній комунікації між співробітниками. Взаємна відкритість сприяє ефективній комунікації та вирішенню конфліктів. Колектив, де прагнуть слухати і розуміти одне одного, має більше можливостей для вирішення труднощів та досягнення спільних цілей. [2;3;11].

Дослідники стверджують, що психологічний клімат в колективі грає важливу роль у формуванні різних аспектів робочого середовища, включаючи виникнення або запобігання емоційному вигоранню. Емоційне вигорання - це стан психічного та емоційного виснаження, яке може виникнути внаслідок перевантаження, стресу та невідповідності між робочими вимогами і ресурсами працівника [2;3;11].

Соціально-психологічний клімат — якісна характеристика міжособистісних відносин, що виявляється через сукупність психологічних

умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі [2;3;8;11].

Соціально-психологічний клімат колективу формується, розвивається і проявляється у процесі групового спілкування, в результаті якого реалізуються колективні потреби, виникають і вирішуються міжособистісні та групові конфлікти. У цьому процесі набувають чіткого характеру приховані змістовні ситуації взаємодії між людьми: змагання чи таємне суперництво, товариська згуртованість чи нечесна конкуренція, грубий

и Соціально-психологічний клімат колективу пропонується розглядати як складне явище, яке об'єднує у собі певну систему взаємовідносин між членами колективу, яка під впливом індивідуальних психофізіологічних особливостей та внутрішньо групових традицій і стандартів формує певну колективну свідомість та настрій, а також комплекс психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й всебічному розвитку особи в групі для досягнення цілей окремого індивіда, колективу та підприємства загалом [2;3;8;11].

в Соціально-психологічний клімат, який спостерігається в різних колективах, може різнитися за своїм змістом та спрямованістю.

д Прийнято виокремлювати три його основних види:

- о - позитивний (його називають сприятливим, або здоровим),
м - негативний (має назву несприятливого, або нездорового)
а -нейтральний (спрямованість чітко не визначена, є нейтральним)
спрямованістю [2;3;8;11].

2 До характерних рис сприятливого соціально-психологічного клімату належать:

- ;
3 - довіра та вимогливість до працівників;
- терпимість до думок оточуючих;
;
8 - доброзичлива критика;

8

;

1

- задоволеність приналежністю до організації;
- високий рівень взаємодопомоги та емоційної підтримки;
- вільне висловлення власної думки під час обговорення питань, які стосуються всього колективу;
- прийняття відповідальності на себе за стан справ в групі;
-

д Несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі характеризується:

- с -переважанням у колективі пригнічених настроїв, песимізму, агресивності, конфліктності, антипатії співробітників, наявністю суперництва, негативним ставленням співробітників до близьких стосунків один з одним;
- т - відсутністю норм рівності та справедливості взаємин, зневажливим ставленням до слабких співробітників, глузуваннями з нових співробітників;
- я - негативним ставленням до принциповості, чесності, працьовитості, безкорисливості співробітників;
- о - інертністю та пасивністю співробітників, прагненням відбитися від інших, неможливістю згуртування колективу для спільної справи;
- н - байдужістю чи заздрістю до успіхів чи невдач окремих співробітників фбоку всього колективу;
- о -нездатністю об'єднання колективу у скрутних ситуаціях, розгубленістю, сварками, взаємними звинуваченнями, закритістю колективу від інших колективів [2;3;8;11;48].

о З огляду на такий підхід до трактування природи соціально-психологічного клімату колективу вчені виділили низку критеріїв, врахування яких необхідне для створення та підтримки здорової та сприятливої внутрішньо групової атмосфери. Серед них – взаємоповага, принциповість особистісного позиціонування, безапеляційність дотримання моральних та етичних норм і правил, товариський дух, високий рівень відповідальності, дисциплінованості та вимогливості (зокрема, до себе), інтелектуальні та мислені здібності, що максимально ефективно реалізуються під час сумісної

роботи, персональні риси і якості тощо. Залежно від визначень та призначень у науково-психологічних дослідженнях розмежовуються поняття психологічної атмосфери, що вирізняється тимчасовістю зв'язків та неусвідомлювані їх впливу на особистість, та соціально-психологічного клімату, котрий відзначається стійкістю, довго тривалістю та значною вагомістю впливу на свідомість і самопочуття кожного представника певної організації чи спільноти [3;8;11;12;33].

Під час дослідження соціально-психологічної атмосфери того чи іншого колективу першочерговими для вивчення вважаються психічний (рівень розумових здібностей, соціальний інтелект, властивості нервової системи) та індивідуально-психологічний (мотивація, сумісність характерів, цінності, індивідуальні поведінкові особливості, інтереси, вподобання, стиль керівництва тощо) складники [2;3;8;11;25].

соціально-психологічний клімат як основна умова ефективної взаємодії

У психології поняття «клімат» характеризується як невидима, делікатна, психологічна сторона взаємин між людьми [2;3;8;11].

Соціально-психологічний клімат – це стан групової психіки, сукупність відношення членів колективу до умов і характеру сумісної діяльності, до колег по роботі, до керівника колективу [2;3;8;11].

Соціально-психологічний клімат характеризується як емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їхніх інтересів, здібностей, симпатії, збігу характерів тощо.

Соціально-психологічний клімат – це стан організації як єдиного цілого, що інтегрує приватні групові стани. Отже, клімат – це не сума

г

р

у

п

о

Основні ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату поділяються на 3 типи: загальні, об'єктивні і суб'єктивні.

загальні:

- довіра та вимогливість до працівників;
- терпимість до думок оточуючих;
- доброзичлива критика;
- задоволеність приналежністю до організації;
- високий рівень взаємодопомоги та емоційної підтримки;
- вільне висловлення власної думки.

. Суб'єктивні:

довіра та висока вимогливість членів групи один до одного;

сприятлива та ділова критика;

вільне висловлення своєї думки при обговоренні питань, які стосуються всього колективу;

відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення;

достатня поінформованість членів колективу про його задачі і стан справ;

задоволеність приналежністю до колективу;

високий ступінь емоційної включеності і взаємодопомоги в ситуаціях, які викликають фрустрацію у когось з членів колективу;

взяття на себе відповідальності за стан справ в групі кожним з її членів, та ін.

. Об'єктивні:

високі показники результатів діяльності;

низька плинність кадрів;

високий рівень трудової дисципліни;

відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо [2].

Розглядаючи соціально-психологічний клімат за спрямованістю та характером впливу на особистість, варто виокремити такі його види:

1) сприятливий, що має позитивну та мобілізаційну спрямованість, сприяє творчості, саморозвитку представників трудової групи;

2) несприятливий, що має негативну, демобілізаційну спрямованість, призводить до деструктивних рішень, пригнічує особистість;

3) нейтральний, що має невизначений характер спрямованості, не спричиняє деструкцій, однак не є ресурсним для продуктивної та ефективної діяльності колективу за рахунок його нестабільності та мінливості

Характер соціально-психологічного клімату в цілому залежить від рівня групового розвитку. Між станом клімату розвинутого колективу і ефективністю спільної діяльності її членів, згуртованістю існує позитивний зв'язок. Оптимальне управління діяльністю і кліматом в будь-якому колективі потребує спеціальних знань та вмінь від керуючого складу [2;3;8;11].

Які спеціальні міри застосовуються:

науково обґрунтований підбір, навчання та періодична атестація керуючого складу;

комплектування первинних колективів з врахуванням психологічної сумісності;

застосування соціально-психологічних методів, сприяючих виробленню у членів колективу навичок ефективного взаєморозуміння і взаємодії [5].

Разом з тим, аналіз сучасної фахової літератури дозволяє зробити висновок про відсутність однозначності наукових підходів щодо визначення змісту поняття «соціально-психологічний клімат» трудового колективу [6].

Можна відокремити чотири структурних елементи соціально-психологічного клімату, які відображають ставлення членів колективу до:

- 1) загальної справи;
- 2) один до одного;
- 3) світу в цілому;
- 4) самих себе.

У свою чергу, всі прояви соціально-психологічного клімату мають два основних параметри:

а) предметний (спрямованість уваги та характер сприйняття працівниками їхньої діяльності);

б) емоційний (задоволення чи незадоволення працівниками цією діяльністю) [2;3;8;11].

Соціально-психологічний клімат будь-якої установи породжується міжособистісною взаємодією, яка опосередковує не тільки міжособистісні впливи, а й вплив навколишнього фізичного середовища: речей, предметів, явищ природи тощо. Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, життя людини

Соціально-психологічний клімат можна розділити на чіткі «кліматичні зони».

Перша з них – соціальне довкілля, що впливає на усвідомлення кожним членом колективу мети та завдань організації як складової частини суспільної діяльності.

Друга зона – моральна атмосфера, заснована на групових пріоритетах етичних цінностей і унормувань між особою взаємодії.

Третя – психологічний клімат, вдала організація якого передбачає тісний контакт і взаємодію у певному колективі кожного його представника з іншими членами спільноти. У даному випадку взаємини є неофіційними та більшою мірою обстоюються неформальним характером зносин, однак при цьому вибудовується взаємодовіра, проявляються сумісні інтереси, повага та порозуміння [2;3;8;11;62].

Говорячи про соціально-психологічний клімат організації, варто враховувати показник особистісного зростання кожного члена трудового колективу обопільно з розвитком окремого суспільного осередку та підприємства в цілому. Не менш важливою складовою частиною формування внутрішньої атмосфери колективу є взаємовідносини між керівником та його підлеглими. Значною мірою саме від цього складника залежить якість та ефективність зв'язку між підрозділами, за які несе відповідальність

управлінець. Вагомим чинником узгодженості та гармонійності стосунків у трудовому колективі є організація довірливого контакту між окремими працівниками, що супроводжується взаємо підтримкою і взаємоповагою, здоровою конкуренцією, толерантністю. Це впливає на благополуччя і конкурентоспроможність всієї компанії. Стосунки між членами групи позначаються на самооцінці та самоповазі кожної особи, причетної до трудової спільноти, виявляючись у сумісній діяльності однодумців та ідейників колективної справи та впливаючи на креативність як творчий складник під час вирішення питань підприємництва [2;3;5;8;11].

Зважаючи на зазначені аспекти формування соціально-психологічного клімату, варто відзначити в його структурі два таких глобальних виміри:

- 1) вимір персонального задоволення;
- 2) вимір об'єктивного стану функціональності організації, в якій працюють суб'єкти спільної діяльності [2;3;6;8;11].

На перетині зазначених вимірів постають принципи міжособистісних стосунків, що визначають внутрішні складники ефективності організації та породжують загальну мотивацію працівників до роботи заради процвітання підприємства. Серед аспектів клімату організації слід відзначити само відношення, взаємини між співробітниками і керівником, а також суб'єктивне ставлення до самої праці та світу в цілому.

Зазначені чинники безпосередньо впливають на гармонізацію групової взаємодії та ефективність (результативність, продуктивність) підприємства.

Дані показники визначаються як провідні у формуванні психологічної сумісності членів групи, а також у формуванні згуртованості. Під час діагностики таких параметрів перший з них є основою для створення результативної команди, а другий є наслідком підбору кандидатів та налагодження зв'язків між усіма працівниками, що демонструє вміння кожного відповідально виконувати свої обов'язки під час командної діяльності (групової взаємодії). Розглядаючи психологічну сумісність як своєрідну множину внутрішніх (свідомісних, рефлексивних, мотиваційних,

диспозиційних) і зовнішніх (робочі місця, соціальний пакет і зарплата всіх співробітників, побутова організація, умови праці) чинників гармонізації взаємин у колективі, слід відзначити ті чинники, що зумовлюють стабілізацію налагодженої спільної роботи (за наявності) або ж провокують виникнення атмосфери конкуренції та конфліктності [2;3;8;35].

Це, зокрема, такі чинники: особистісна симпатія чи антипатія, схожість чи розбіжність установок (диспозицій), адекватне (благісне) чи заздрісне взаємо сприйняття, позитивний чи негативний фон стосунків, взаєморозуміння чи антагонізм, співпраця або конкуренція, відповідальність чи безвідповідальність, дисциплінованість або безалаберність тощо. Доречним у визначенні ключових понять соціально-психологічного клімату є розмежування понять сумісності та спрацьованості. Перше характеризує аспекти міжособистісних відносин і риси та якості учасників групової взаємодії, а друге пояснюється професіоналізмом співробітників як наслідком якісної організації ділових взаємин, що безпосередньо пов'язані з фаховою діяльністю та виявляються у процесі сумісної роботи [2;3;8;11].

Трудовий колектив як безпосереднє суспільне середовище має значний вплив на розвиток особистості. Відповідність ролі людини, тобто її вагомості у даній групі, усвідомлення людиною власних можливостей як працівника певної компанії, а також формальний статус є важливими показниками та визначальними рисами і якостями ідентифікації особистості зі спільнотою та суспільством в цілому. У робочому колективі суб'єкт життєдіяльності знаходить своє місце, займає певну життєву позицію та спроможний її відстоювати, ретранслювати її іншим. Не варто заперечувати вплив усієї групи на кожного її представника. Однак особа також здійснює вплив на всю команду. Дані взаємо детермінаційні тенденції узгоджуються з соціально-психологічним кліматом трудового колективу, що в цілому визначає характер взаємовідносин між всіма учасниками робочої комунікації. Психологічна сумісність є одним з найважливіших чинників сприятливого психологічного клімату для становлення особистості. Так, наявність спільних інтересів,

занять, захоплень, хобі, матеріальних та духовних цінностей, переконань, диспозицій, установок, схожих підходів до виконання зобов'язань сприяє комфортному й ефективному співробітництву, що відображається на загальній продуктивності компанії та реалізації потенціалів представників колективу

Особа у межах певної групи має можливість само реалізовуватися, самостверджуватися, втілювати задуми в реальність, розвиваючись та проходячи персоніфікований стратегічний шлях само здійснення. Роль команди у даному випадку визначається мірою та якістю підтримки, зацікавленості індивідуальними запитами та допомоги кожному представнику групи. Це сприяє комфортному співіснуванню і спілкуванню. Досліджено, що явище згуртованості ґрунтується на поєднанні властивостей та морально-ціннісних орієнтирів кожного члена колективу в цілісний емоційний, нормативний і ціннісний комплекс, тобто в єдину для всіх учасників процесу норму поведінки [3;8;11;15;20].

Соціально-психологічний клімат є сукупністю внутрішніх чуттєвих переживань та відношень у певному колективі, які відображаються на характері взаємовідносин між членами колективу та між управлінцями й працівниками, а також на продуктивності праці кожного з учасників трудової спільноти [3;6;10;15;20].

снoвні складoві ефективної професійної взаємодії

Професійна взаємодія – це цілеспрямований, соціально-зумовлений, динамічний процес безпосереднього або опосередкованого одночасного впливу суб'єктів один на одного в результаті виконання певної професійної діяльності, при спрямовуючій ролі суб'єкта, що володіє сукупністю теоретичної та практичної підготовки, метою якого є реалізація змісту професійної діяльності одного і задоволення потреб іншого. Професійна взаємодія є основою й умовою встановлення найрізноманітніших відносин у професійному середовищі. Вона виявляється у формі спільної діяльності, спілкування, емоційного співпереживання. Наведемо аналіз кожної форми з позиції мети, предмету, способів здійснення і зворотного зв'язку [2;8;33].

Взаємовідносини в колективі залежно від специфіки діяльності поділяються на офіційні і неофіційні.

Офіційні (службові) відносини – найважливіша основа взаємодії людей при вирішенні професійних завдань, в організаційній роботі і в повсякденному житті. Система даних відносин передбачає неухильне виконання службових, трудових обов'язків і ролей. Ці взаємини офіційно закріплені в організаційній структурі колективу, задаються у відповідних керівних документах: законах, наказах, статутах, правилах, положеннях, інструкціях [8;11;25;33].

У професійних ділових відносинах колективу можна виділити кілька специфічних аспектів, в рамках яких регламентуються форми взаємин – це службово - ділові, правові та морально - етичні.

Службові відносини поділяються на взаємини по вертикалі (між керівниками і підлеглими) і по горизонталі (між рівними за посадою).

Неофіційні (неслужбові) відносини формуються в залежності від індивідуальних особливостей співробітників, їх почуттів, симпатій і антипатій, колективних ідеалів і внутрішньо колективних ролей, охоплюють громадську діяльність, відпочинок і дозвілля. Практика неофіційних відносин

в кожному конкретному колективі має свою специфіку і залежить від ряду об'єктивних і суб'єктивних факторів [5;10;13;20].

До об'єктивних чинників, що визначають цю специфіку, можна віднести:

- складності в оцінці праці та їх наслідки;
- проблему «нерівності» в колективі;
- проблему авторитету і майстерності;
- проблему критики в колективі.

Серед суб'єктивних факторів можна назвати:

-різницю в рівні загальної та професійної культури, у поглядах і переконаннях; -«індивідуалізм» діяльності;

-загострену потребу в авторитеті і «професійні захворювання» (амбіційність, максималізм, підозрілість, образливість).

Важливе значення мають також штампи і стереотипи в поведінці співробітника [4;8;11;46;58].

Принципи і норми відносин по горизонталі:

1. Самоврядування і контроль за власною поведінкою, формування в собі якостей, необхідних для професії, що сприяють особистісному зростанню.

2. Координація власної поведінки, темпераменту, потреб, інтересів, настроїв.

3. Терпимість до недоліків, шкідливих звичок колег, до поглядів, що дратують, переконань, думок.

4. Прагнення до взаєморозуміння.

5. Здатність до співчуття, співпереживання[7;12;16;25;48;60].

Ці загальні принципи відносин «по горизонталі» конкретизуються в нормах поведінки, що включають у себе:

- підпорядкування особистих інтересів стратегічним цілям колективу;
- вміння не перетворювати ділові розбіжності з колегами в особисту неприязнь і не переносити свої симпатії і антипатії на службові відносини;
- прагнення зберегти з колегами гарні стосунки, що не повинні перешкоджати діловій критиці;

-вміння координувати власну точку зору з думкою колег, вести колективний пошук оптимального рішення професійних проблем;

-здатність проявити у взаєминах з колегами тактовність, прагнення до взаєморозуміння, співчуття, співпереживання [3;9;40;45;58].

Службові відносини між керівником і підлеглими в значній мірі визначаються стилем керівництва і особистісними якостями керівника.

Підпорядкування суб'єктивно переживається в залежності від індивідуальних особливостей співробітника і керівника, від обстановки на робочому місці, виконуваних завдань, настроїв і думок колективу. Відповідно, ставлення членів колективу до власного становища підпорядкованості може розрізнятися від повного неприйняття і прагнення до саботування розпоряджень до усвідомленого підпорядкування для реалізації загальної задачі колективу [11;18;23;41;60].

Відносини за вертикалі – адміністративні відносини керівництва та підпорядкування в колективі:

Етика службових відносин «по вертикалі» регламентує відносини керівництва та підпорядкування, відмінна риса яких - асиметричність, нерівність, залежність однієї особи від іншого. Тон тут задає лідер, керівник, і тому саме до його особистісних якостей пред'являються основні вимоги:

- вміння працювати з людьми;
- готовність ризикувати і брати відповідальність на себе;
- здатність генерувати ідеї;
- вміння, за необхідності, змінювати стиль управління;
- спеціальна управлінсько-менеджерська підготовка [58;60].

Також необхідна наявність таких властивостей, умінь і навичок:

- висока комунікабельність;
- вміння керувати людьми, впливати на них;
- вміння делегувати повноваження і розподіляти ролі в колективі;
- здатність самостійно приймати рішення;
- аналітичні здібності;

- гнучка поведінка;
- уміння правильно розподіляти час - свій і підлеглих;
- знання своєї справи [28;31;58;60].

Стиль керівництва характеризує не повсякденну поведінку керівника, а цілісну систему способів, методів і прийомів впливу керівника на колектив і окремих людей. Виходячи з цього, можуть бути розглянуті три класичні стилі керівництва: авторитарний, демократичний і ліберальний.

До основних характеристик, що лежать в основі розрізнення даних стилів, належать: особливості прийняття рішень, характер спілкування з людьми, позиція стосовно колективу [38;39;58;60].

Правила поведінки керівника:

- переконуючи співробітника, не поспішайте застосовувати владу, поки не вичерпані всі інші засоби;
- не робіть зауважень підлеглим у присутності сторонніх;
- об'єктом критики повинна бути погано виконана робота, а не працівник;
- будьте об'єктивні в оцінці пропозицій, що виходять навіть від неприємної вам особи;
- будьте уважні до марних пропозицій: грубо відкинути їх сьогодні - значить позбутися можливості отримати корисну пораду завтра;
- якщо хочете, щоб підлеглі мали якості, необхідні для справи, виробіть їх спочатку у себе;
- розпорядження краще віддавати не в вигляді наказів, а у вигляді прохання чи побажання;
- пам'ятайте, що від вашого настрою і поведінки залежать настрої, поведінка і працездатність інших;
- будьте начальником лише на роботі [21;42;58;60].

Етика вертикальних відносин висуває вимоги не тільки до поведінки керівника. Інша сторона спілкування по вертикалі - норми ставлення підлеглих до керівника.

Правила поведінки підлеглих:

- дисциплінованість, ввічливість, почуття субординації;
- ініціативність і самостійність суджень;
- сміливість і твердість у захисті власної думки;
- неприпустимість сліпого послуху, підлещування, підлабузництва;
- довіра і повага до досвіду і знань керівника, розуміння його відповідальності;
- уміння підкорити свій особистий або вузькопрофесійний інтерес більш широкому баченню керівником спільних завдань колективу [27;46;58;60].

Для ліберального стилю характерно:

- питання управління передаються підлеглим;
- керівник самоусувається від вирішення гострих питань та конфліктів;
- керівник прагне уникнути оцінки роботи підлеглих (і похвали, і критики), не помічає порушень, не висловлює заборон;
- практикується постійне посилення на розпорядження вищих інстанцій, прагнення уникнути відповідальності і ризику [33;46;58;60].

Проблема пошуку і вибору оптимального стилю керівництва колективом не розв'язується шляхом простої переваги якого-небудь із стилів керівництва перед іншими, а припускає володіння керівником кожним із них, що дозволяє формувати свій індивідуальний стиль керівництва на основі комбінування і варіювання даних стилів. Кожен стиль керівництва має свої переваги і недоліки [45;58;60].

Авторитарний стиль дозволяє підтримувати в колективі порядок і дисципліну. Забезпечує злагоджену й успішну роботу колективу в екстремальних умовах, при наявності конфліктів і недостатньої досвідченості членів колективу в професійному та міжособистісному планах (встановлення нормальних ділових та особистих відносин). Разом з тим авторитарність у діях керівника колективу є небажаною з точки зору можливих негативних наслідків застосування даного стилю керівництва. При авторитарному керівникові пригнічується індивідуальність співробітника, стримується прояв ініціативи і самостійності, істотно знижується творча віддача у діяльності.

Авторитарний стиль керівництва має більше недоліків, ніж переваг, і до нього необхідно звертатися тільки у виняткових випадках. Проте абсолютно позбутися елементів авторитарності неможливо, оскільки можуть виникати ситуації, що вимагають наведення дисципліни і порядку [51;58;60].

Демократичність в діях керівника виглядає набагато привабливішою, ніж авторитарність. Демократичний стиль керівництва створює найбільш сприятливі умови для професійної діяльності. Співробітники, що працюють у демократично керованому колективі, мають більш високу самооцінку, а міжособистісні протиріччя і конфлікти, що виникають між ними, як правило, легко і швидко вирішуються. Демократичний стиль керівництва сприяє знаходженню ефективного вирішення багатьох складних проблем, таких як прояв некомпетентності, свавілля, волюнтаризму, інших негативних тенденцій з боку керівника. До недоліків демократичного управління можна віднести великі втрати часу, що витрачається на обговорення різних точок зору і теми, прямо не пов'язані з основним змістом діяльності колективу.

На практиці ліберальний стиль керівництва бажано поєднувати з елементами авторитарного і демократичного стилів [58;60].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Соціально-психологічний клімат – якісний бік стосунків, що виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Такий клімат може бути сприятливим, несприятливим, нейтральним, позитивно чи негативно впливати на самопочуття людини.

Основні показники психологічного клімату: взаємини по вертикалі і по горизонталі, їх стиль і норми, а потім різні складові виробничого оточення (організація і умови праці, система стимуляції). Характер соціально-психологічного клімату залежить в цілому від міри розвиненості колективу.

Існує прямий позитивний зв'язок між соціально-психологічним кліматом колективу і ефективністю спільної діяльності його членів. Члени колективу як особистості визначають його соціальну мікроструктуру, своєрідність, яка обумовлюється соціальними і демографічними ознаками (віком, статтю, професією, освітою, національністю, соціальним походженням). Психологічні особливості особистості сприяють або заважають формуванню почуття спільності, тобто впливають на формування соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

У структурі соціально-психологічного клімату зазвичай виділяються два основних зрізу – відношення людей до праці і відносини один з одним. В обох випадках присутні емоційний і предметний компоненти, а відносини один з одним диференціюються за рівнями: по горизонталі (між колегами); по вертикалі (між керівником і підлеглими). Крім цього, виділяється структура прояву соціально-психологічного клімату, яка включає:

- а) ставлення до світу (система ціннісних орієнтації особистості);
- б) ставлення до самого себе (самосвідомість, самоставлення і самопочуття).

Форми прояву соціально-психологічного клімату вельми різноманітні. По суті, це ситуативні характеристики трудової діяльності. Іншими словами,

соціально-психологічний клімат змінюється залежно від виробничої обстановки, часу дії, емоційного стану учасників, психічної напруженості і т.д.

Основними факторами, які впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є зміст праці та ступінь задоволення людей роботою; умови праці та побуту, задоволеність ними; ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків зі співробітниками; стиль керівництва, особистість керівника, а також те, чи задоволений він співробітниками.

Найважливіші ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату групи (колективу) – це суб'єктивні та об'єктивні ознаки.

До суб'єктивних ознак відносяться:

довіра та взємимогливість членів групи один до одного;
доброзичливість і ділові претензії;
вільне висловлювання думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб;
відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визнання за ними права приймати рішення, значущі для справ колективу;
достатня поінформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі;
високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, якщо є у цьому потреба;
усвідомлення і взяття відповідальності на себе за стан справ у групі кожним із її членів.

Об'єктивні ознаки включають такі характеристики середовища організації:

високі показники результатів діяльності;
низька плинність кадрів;
високий рівень трудової дисципліни;
відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо.

РОЗДІЛ 2. ЕМРПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ

2.1. Чинники формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі

Соціально-психологічний клімат є системою емоційно-психологічних станів колективу, що відбивають характер взаємовідносин між його членами в процесі спільної діяльності та спілкування. Психологічний стан

Соціально-психологічний клімат – це переважаючий у групі чи колективі стійкий психологічний настрій його членів, що виявляється у різноманітних формах професійної діяльності. Соціально-психологічний клімат визначає систему відносин членів колективу один до одного, до праці, до навколишніх подій та організації в цілому на основі індивідуальних, особистісно-ціннісних орієнтацій. Будь-які дії керівника чи члена колективу (особливо негативного характеру) позначаються на стані соціально-психологічного клімату, деформують його. І навпаки, кожне позитивне управлінське рішення, позитивна колективна дія покращує

Серед найбільш вагомих чинників соціально-психологічного клімату є: типи поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях, ставлення кожного члена організації до свого колективу як цілого та відносини між

На формування соціально-психологічного клімату впливають такі фактори.

1. Сумісність його членів, що розуміється як найбільш сприятливе поєднання властивостей працівників, що забезпечує ефективність спільної діяльності та особисту задоволеність кожного. Сумісність проявляється у взаєморозумінні, емпатійності членів колективу один до одного.

н

и

м

2. Несумісність проявляється у прагненні членів колективу уникати одне одного, а в разі неминучості контактів – до негативних емоційних станів і навіть конфліктів.

3. Стиль поведінки керівника, менеджера, директора підприємства.

4. Успішний чи неуспішний хід виробничого процесу.

5. Застосовування методів заохочень та покарань.

6. Умови праці.

7. Емоційний фон в процесі роботи та поза нею.

8

Існує два види сумісності: психофізіологічна та психологічна:

-психофізіологічна пов'язана з синхронністю індивідуальної психічної діяльності працівників (різна витривалість членів групи, швидкість мислення, особливості сприйняття, уваги), що слід враховувати при розподілі фізичних навантажень і дорученні окремих видів робіт;

-психологічна передбачає оптимальне поєднання особистісних психічних властивостей, а саме рис характеру, темпераменту, здібностей, щ

Також на формування соціально-психологічного клімату впливає ряд факторів макро- та мікросередовища.

Фактори макросередовища – це той соціальний фон, на якому будуються та розвиваються відносини людей.

До цих факторів належать:

1. Суспільно-політична ситуація в країні – ясність та чіткість політичних та економічних програм, довіра до уряду тощо.

2. Економічна ситуація у суспільстві – баланс між рівнями технічного та соціального розвитку.

3. Рівень життя населення – баланс між заробітною платою та рівнем цін, споживча спроможність населення.

а

є

м

4. Організація життя населення – система побутового та медичного обслуговування.

5. Соціально-демографічні чинники – задоволення потреб суспільства та виробництва у трудових ресурсах.

6. Регіональні чинники – рівень економічного та технічного розвитку регіону.

7. Етнічні чинники – наявність чи відсутність міжетнічних конфліктів.

Чинники мікросередовища – це матеріальне та духовне оточення
о

До мікрофакторів належать:

1. *Об'єктивні* – комплекс технічних, санітарно-гігієнічних, управлінських елементів у кожній конкретній організації.

2. *Суб'єктивні* (соціально-психологічні чинники):

а) формальна структура – характер офіційних та організаційних зв'язків між членами групи, офіційні ролі та статуси членів групи; б) неформальна структура – наявність товариських контактів, співробітництва, взаємодопомоги, дискусій, суперечок, стиль керівництва, індивідуальні психологічні особливості кожного члена групи, їхня
п

Залежно від характеру соціально-психологічного клімату його вплив на особистість буде різним – стимулювати до праці, піднімати настрій, бадьорість і впевненість, або, навпаки, пригнічувати, знижувати енергію,
п

Соціально-психологічний клімат також здатний прискорювати або уповільнювати розвиток ключових якостей працівника, які необхідні у сфері обслуговування: готовність до постійної інноваційної діяльності, уміння діяти в екстремальних ситуаціях, приймати нестандартні рішення, проявляти ініціативність та підприємливість, готовність до підвищення
к
в
а

Чинники формування комфортного соціально-психологічного клімату полягають у наступному:

1) комплектування колективу з урахуванням психологічної сумісності працівників. Залежно від цілей роботи у колективі треба поєднувати різні типи поведінки людей. В багатьох ситуаціях група з представниками одного типу поведінки виявляється недостатньо працездатною, наприклад, якщо зберуться тільки особи, які чекають на вказівки і не вміють проявити ініціативу або тільки бажаючі командувати;

2) оптимальна кількість осіб, підпорядкованих одному керівнику (5-7 осіб);

3) відсутність зайвих працівників та вакансій. Як нестача, так і надлишок

членів групи веде до її нестійкості: з'являється підґрунтя для виникнення напруженості та конфліктів через бажання кількох осіб зайняти вакантне місце та отримати підвищення у зв'язку з нерівномірністю трудового завантаження окремих працівників за наявності зайвих осіб;

4

Комфортний соціально-психологічний клімат є умовою підвищення продуктивності праці, задоволеності працівників працею та колективом. Соціально-психологічний клімат виникає спонтанно. Він є результатом систематичної психологічної роботи з членами групи, здійснення спеціальних заходів, вкладених у організацію відносин між менеджерами

і співробітниками. Формування та вдосконалення соціально
п

Створення комфортного клімату є справою не лише відповідальною, а й творчою, яка потребує знань його природи та засобів регулювання,
в

Формування комфортного соціально-психологічного клімату вимагає, особливо від менеджерів і психологів у фірмах, розуміння

н

н

психології людей, їхнього емоційного стану, настрою, душевних

п

До чинників, що перешкоджають формуванню комфортного соціально-психологічного клімату, належать конфлікти.

Соціально-психологічний конфлікт більшістю фахівців сприймається

я

Конфлікти, що виникають у колективах, за своєю природою є міжособистісними, оскільки відображають ситуації взаємодії людей, при яких вони або переслідують несумісні цілі діяльності, або по різному

р

Найбільш очевидними проявами комфортного соціально-психологічного клімату є увага, прихильність, взаємна симпатія, а також духовний підйом і життєрадісність, що спираються на ясні цілі, привабливі завдання спільної діяльності, обстановку взаємної відповідальності та

в

Основою комфортного соціально-психологічного клімату є суспільно значимі мотиви ставлення до праці членів трудового колективу. Оптимальне поєднання цих мотивів буде у тому випадку, якщо задіяти три компоненти: матеріальну зацікавленість конкретної роботи, безпосередній

і

Ознаки комфортного соціально-психологічного клімату в колективі, а саме: активна участь усіх членів колективу в управлінні, яке може набути форми самоврядування; висока продуктивність колективної роботи; розвинені міжособистісні відносини, міжособистісні контакти у трудовому колективі підприємства; позитивна установка колективу на нововведення.

Створення комфортного соціально-психологічного клімату передбачає подолання тих бар'єрів психічної напруженості, які можуть

в

и

н

и

Отже, соціально-психологічний клімат – це якісна сторона стосунків, що виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в групі. Такий клімат може бути сприятливим, несприятливим, нейтральним, позитивно чи негативно впливати на

Найважливіші ознаки комфортного соціально-психологічного клімату групи (колективу):

1) суб'єктивні ознаки:

-довіра та взємовимогливість членів групи один до одного; доброзичливість і ділові претензії; вільне висловлювання думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб; відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визнання за ними права приймати рішення, значущі для розвитку колективу; достатня поінформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі;

-високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, якщо є у цьому потреба;

-усвідомлення і взяття відповідальності на себе за стан справ у групі

к

2) об'єктивні ознаки:

-високі показники результатів діяльності; низька плинність кадрів;

-високий рівень трудової дисципліни;

-

д 2.2. Дослідження соціально-психологічного клімату колективу

с

у Під час проведення емпіричного дослідження було використано чотири психодіагностичних методики для визначення рівня прояву соціально-

н

і

психологічного клімату в колективі працівників державного закладу

Методики емпіричного дослідження:

М

еМетодика «Діагностика рівня конфліктності особистості».

Методика Г. Айзенка «Визначення типу темпераменту».

Методика В. В. Бойко «Діагностика рівня емпатійних здібностей».

д Розглянемо детальніше вище названі методики та пояснимо необхідність їх застосування в даному емпіричному дослідженні.

к 1

а Методика дозволяє оцінювати психологічну атмосферу у колективі.

На бланку наведені протилежні зазначенням пари слів, за допомогою яких можна описати атмосферу у колективі. В основі лежить метод Семантичного диференціалу (див. Додаток А).

Ф Респонденту пропонується дати відповідь на кожен із 10 пунктів шкали. Відповідь зліва направо в балах. Потрібно обрати відповідний бал від 1 до 8. Чим ближче до правого або лівого слова в кожній парі (поставити знак «+»), тим більше виражена ця ознака у колективі.

к На підставі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який характеризує психологічну атмосферу колективу. Методика цікава тим, що припускає анонімне обстеження, а це підвищує її надійність.

А 2. Методика «Діагностика рівня конфліктності особистості».

Ф Методика дозволяє оцінювати рівень конфліктності особистості.

Респонденту пропонується уважно прочитати варіанти відповіді, обрати відповідає думці респондента (наприклад у такому вигляді: 1-А, 2-Б, 3-б і т.д.). Відповіді кодуються в балах відповідно до наведених в дужках бланку методики значень (див. Додаток Б).

е

р Підсумковий бал визначає, що більш високий рівень конфліктності передбачає наявність рис характеру, що обумовлюють виникнення конфліктів,

Ю

к

:

використання конфліктогенів спілкування і, безумовно, підвищення конфліктності відносин у колективі. Рівні конфліктності особистості коливаються від максимальної суми – 42 балів до мінімальної – 14 балів:

Методика Г. Айзенка для визначення типу темпераменту.

Методика призначена для оцінки симптомокомплексу екстра-версії-інтроверсії й нейротизму (емоційної стабільності). Опитувальник містить 57 запитань.

Респонденту пропонується уважно прочитати питання та відповісти так або ні, записавши свою відповідь поруч з номером запитання. Не потрібно гаяти багато часу на обмірковування питань. Дати відповідь, яка перша прийшла в голову. Відповідати на всі питання підряд, нічого не пропускати. Точно і правильно визначити темперамент можна при умові, що відповіді будуть щирі. Коментувати питання не варто (див. Додаток В).

Відповіді кодуються в балах відповідно до наведених в дужках бланку методики значень. Обробка результатів проводиться за допомогою ключа

4. Методика В. В. Бойко «Діагностика рівня емпатійних здібностей».

Методика дозволяє дослідити вияви емпатії (здатності особистості співпереживати проблемам інших людей). В методиці міститься матеріал для обробки та інтерпретації отриманих результатів (канали емпатії).(див. Додаток Г).

Респонденту пропонується ознайомитися з низкою тверджень та висловити свою згоду/незгоду з ними. Якщо згоден, поставити знак «+», якщо не згоден – поставити знак «-».

Підраховуються кількість відповідей за кожною шкалою (відповідно до ключа). Оцінки за кожною шкалою можуть змінюватись від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметра в структурі емпатії. Далі визначається сумарна оцінка

2.3. Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

На першому етапі дослідження було застосовано методику А. Ф. Фідлера

Таблица 2.1

Результати дослідження за методикою «Оцінка психологічного клімату у колективі»

[illegible]

Продовж. табл. 2.1

середнє			

Таблиця 2.2

Рівні психологічного клімату

идентів	

Для наочного відображення результати дослідження показників за оцінкою психологічного клімату у колективі було сформовано у рисунки (див. рис. 2.1 – 2.2).

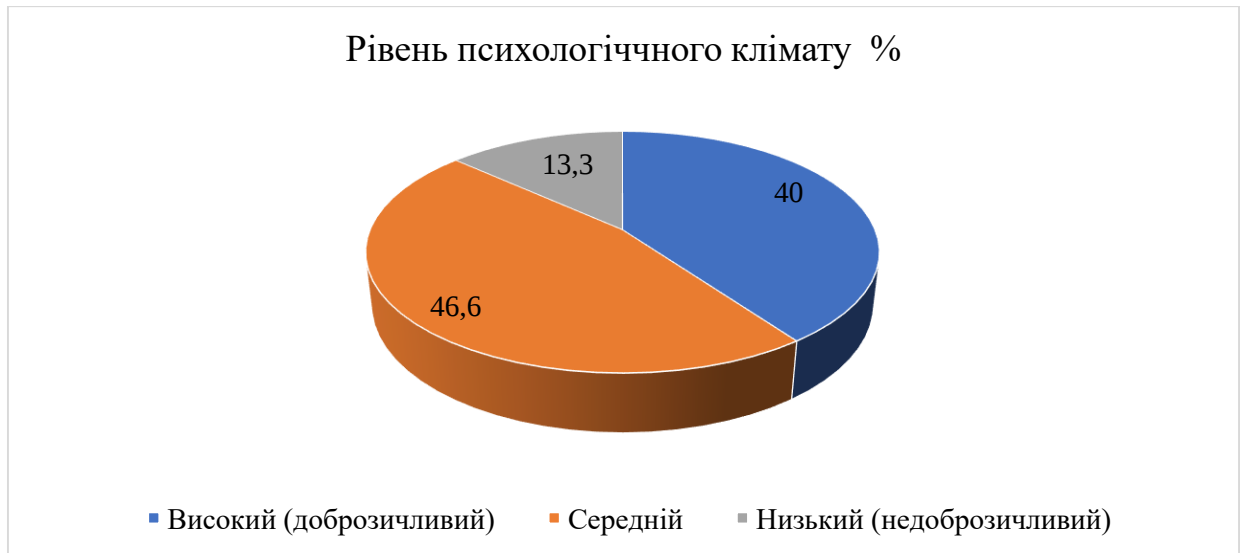


Рис. 2.1. Діаграма розподілу результатів дослідження психологічного клімату у колективі

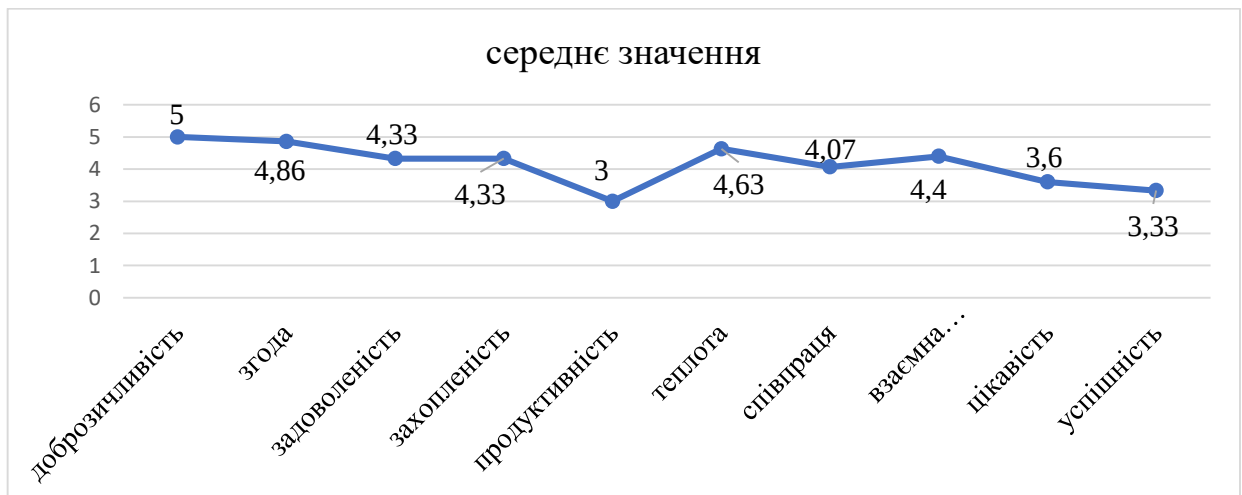


Рис. 2.2. Графік середнього профілю психологічної атмосфери у колективі

За результатами дослідження бачимо, що:

- у 40% респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі - високий (доброзичливий), за якого чудово відбувається процес взаємодії з рештою колег;

- у 46,6% респондентів (більшість) рівень соціально-психологічного клімату у колективі – середній, що не є перешкодою для успішного виконання робочих обов’язків;

- у 13,3% респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі - низький (недоброзичливий) що негативно впливає на продуктивність спільної діяльності.

На другому етапі дослідження було використано методику «Діагностика рівня конфліктності особистості» (див. табл. 2.3 – 2.4).

Таблиця 2.3

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня конфліктності особистості»

№ респондента	Загальна кількість балів	Р і в е н ь
		д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о
		с е

		р е д н і й
		д е щ о н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		д е щ о н

		и ж ч е с е р е д н ь о г о
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о
		с е р е д

		н і й
		с е р е д н і й
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		д е щ о

		н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		д е

		Щ о н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		д е щ о н и ж ч е с е р е

		Д н ь о г о
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		с е р е д

		н і й
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		д е щ о н и ж ч е с е р

		е д н ь о г о
		с е р е д н і й

Таблица 2.4

Рівні розподілу показників за оцінкою рівня конфліктності особистості

Р і в е н ь к о н ф лі к т н о с ті	Кількість респондентів	
Н и ж		

ч е с е р е д н ь о г о		
д е щ о н и ж ч е с е р е д н ь о г о		
с е р е д н і й р і в е н ь		

Д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о		
В и щ е с е р е д н ь о г о		

Для наочного відображення результати дослідження за оцінкою рівня конфліктності особистості було сформовано у діаграму (див. рис. 2.3).

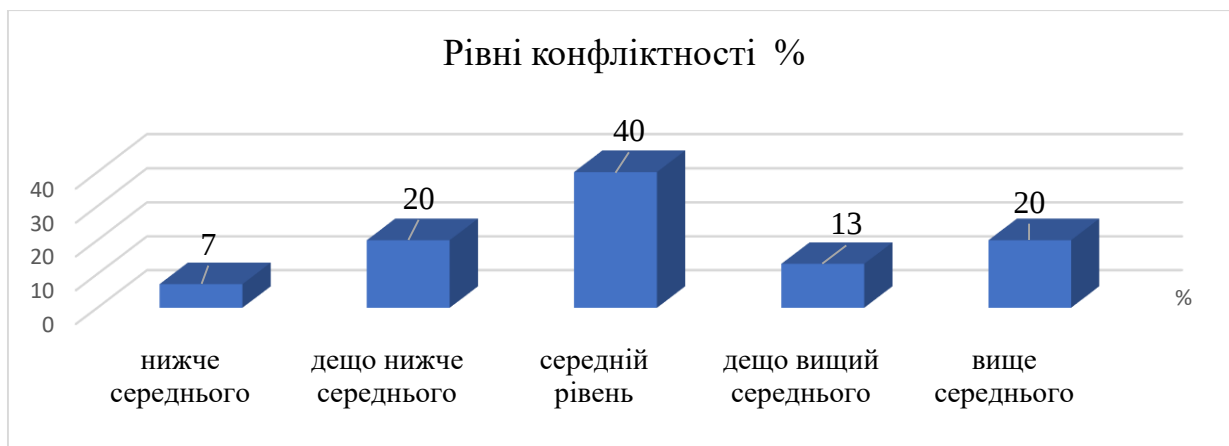


Рис. 2.3. Діаграма розподілу результатів дослідження за методикою рівня

к

о

За результатами дослідження бачимо, що більшість респондентів мають результат середній рівень конфліктності – 40%, це означає що вони конфліктують лише тоді, коли у них немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Вони упевнено відстоюють свою думку, але не виходять за межі коректності, не ображаючи співрозмовника.

Результат дещо нижче середнього рівня конфліктності мають – 20% респондентів, нижче середнього рівня конфліктності мають – 7% респондентів, це означає що є тактовними і миролюбними, вони намагаються ухилятися від суперечок та конфліктів, уникують критичних суджень.

Результат вище середнього рівня конфлікту мають – 20% респондентів, дещо вище середнього рівня конфліктності мають – 13% респондентів, це означає що вони можуть використовувати конфліктогени у спілкуванні, що в свою чергу може провокувати конфліктну взаємодію у колективі. Таким особам подобається критикувати інших людей. Але якщо вони чують критику на свою адресу, то можуть з агресією реагувати на неї.

На третьому етапі дослідження було використано Тест Г. Айзенка для визначення типу темпераменту (див. табл. 2.5).

с

Таблиця 2.5

Результати дослідження за методикою Г. Айзенка визначення типу темпераменту

с

т

№ респондента

[illegible]

Продовж. табл. 2.5

[illegible]

Переведемо отримані показники у відсоткові значення (див. табл. 2.6-

Таблиця 2.6

Зведена таблиця показників шкали «екстра – інтроверсія»

Показники	Кількість респондентів	
Екстраверт		
Інтроверт		
Амбіверт		

Таблиця 2.7

Зведена таблиця показників шкали «нейротизму – емоційна стабільність»

Показники	Кількість респондентів	
Емоційна стійкість		
Емоційна вразливість		
Ознаки розхитаності нервової системи		
Невротизм		

Таблиця 2.8

Зведена таблиця показників типу темпераменту

Показники	Кількість респондентів	
Сангвінік		
Холерик		
Флегматик		
Меланхолік		

Для наочного відображення результати дослідження за показниками шкали «нейротизму – емоційна стабільність», «екстра – інтроверсія», визначення типу особистості було сформовано у діаграму (див. рис. 2.4).



Рис. 2.4. Діаграма розподілу результатів дослідження за методикою визначення типу темпераменту

За результатами дослідження бачимо, що:

- 26,6% респондентів–екстраверти, які характеризуються орієнтацією особистості на навколишній світ. Цю групу людей характеризує товариськість, чуйність, невимушеність, життєрадісність, впевненість у собі, прагнення до лідерства. Вони, як правило, мають багато друзів, оптимістичну вдачу,

доброзичливі, веселі, завдяки гнучкості своєї поведінки легко знаходять контакти з різними людьми, але іноді запальні та нестримані, імпульсивні;

- 26,6% респондентів – інтроверти, які характеризуються фіксацією інтересів особистості на явищах власного внутрішнього світу, який є для людей цієї групи найвищою цінністю. Такі люди спокійні, врівноважені, розсудливі, обачливі, контролюють свої вчинки, їх дії завжди продумані, раціональні. Вони не товариські, часто замкнуті, але миролюбні. Коло друзів у них невелике. Ці люди часто соціально пасивні, важко входять у колектив;

- 46,6% респондентів — амбіверти, це люди, які залежно від обставин проявляють риси як інтроверта, так і екстраверта, знаходяться посередині цих двох типів особистості;

- 20% респондентів мають –емоційну стійкість, це мистецтво жити, яке переплітається з вірою в себе, співчуттям до себе та розширенням меж власного пізнання. Які сприймають негаразди як «тимчасові» і продовжують далі розвиватися;

- 66,7% респондентів мають— емоційну вразливість, які здатні відкрити іншій людині своє справжнє «я», від внутрішніх страхів до недоліків.;

- 13% респондентів мають - ознаки розхитаності нервової системи, це означає що вони мають нервові перевантаження і, дратівливість, труднощі із зосередженням уваги, постійну втому, порушення сну, нездатність справлятися з труднощами.

У колективі є респонденти з різноманітними типами особистості:

- 40% респондентів - меланхоліки, які характеризуються боязкістю, замкненістю, надмірною чутливістю, схильні перебільшувати труднощі. Їм властива стриманість, приглушеність моторики та мовлення, утім вони мають тонку душевну організацію, часто виражають себе у мистецтві;

- 33,3% респондентів – сангвініки, які характеризуються як живі, рухливі, лабільні, які швидко відгукуються на навколишні події, порівняно легко переживають невдачі і неприємності;

[illegible]

Продовж. табл. 2.9

								здатність до емпатії
								інтуїтивний
								раціональний
								раціональний
								емоційний
								емоційний
								раціональний
								здатність до емпатії
середнє								

Переведемо отримані показники у відсоткові значення (див. табл. 2.10 –

Таблиця 2.10

Результати дослідження за окремими каналами емпатії

Ш к а л и е м п а т ії	Кількість респондентів	
Р а ц і о н а л ь н и		

Й к а н а л е м п а ті ї		
Е м о ц і й н и й к а н а л е м п а ті ї		
І н т уї т и в н и й к а н а л е		

М п а ті ї		
У с т а н о в к и, я кі с п р и я ю т ь е м п а ті ї		
З д а т н іс т ь д о е м п а ті ї		
І д		

е н т и ф і к а ц і я в е м п а т і ї		
---	--	--

Таблиця 2.11

Рівні розподілу показників емпатії

Р і в е н ь е м п а т ії	Кількість респондентів	
Д у ж е н и з		

Б К И Й (М е н ш е 1 4 б а л і в		
З а н и ж е н и й		
С е р е д н і й		

В и с о к и й (3 0 і в и щ є		

Для наочного відображення результати по окремим каналам емпатії було сформовано у діаграму (див. рис. 2.5 – 2.7).

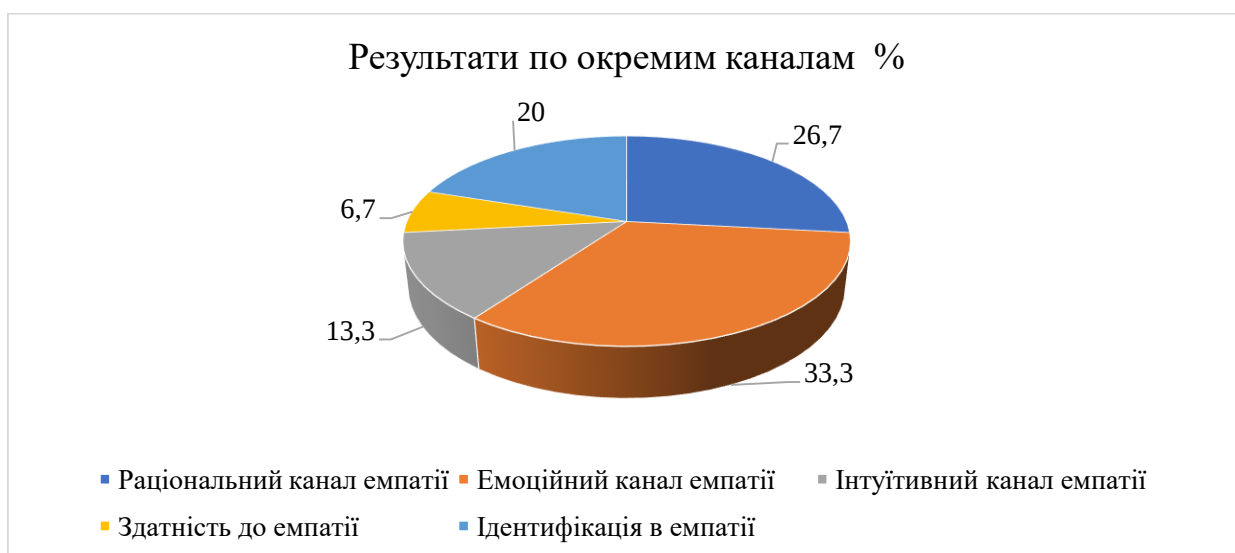


Рис. 2.5. Діаграма розподілу результатів дослідження рівня емпатії

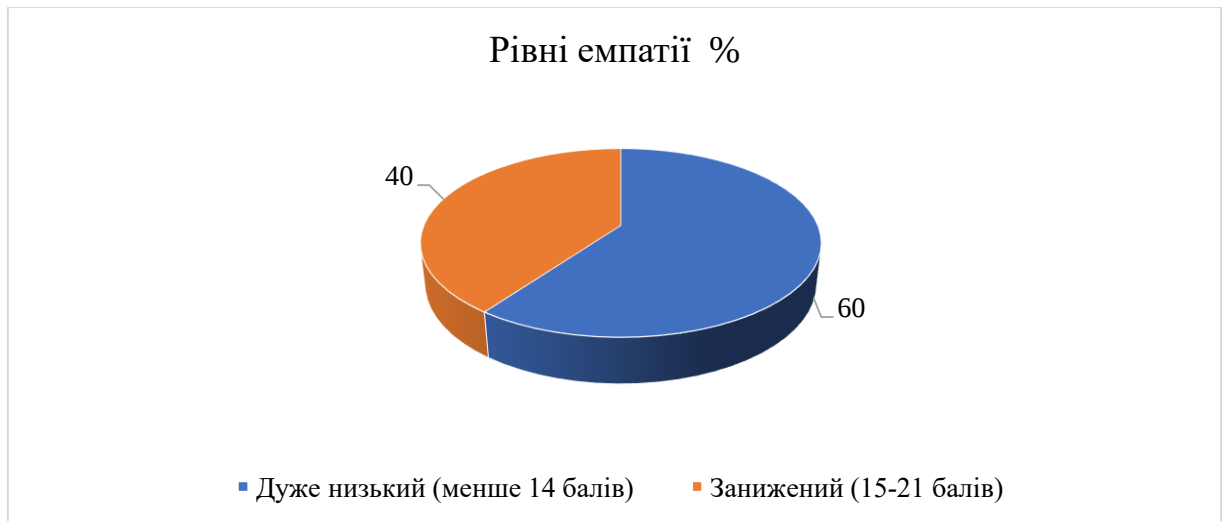


Рис. 2.6. Діаграма розподілу рівня емпатії

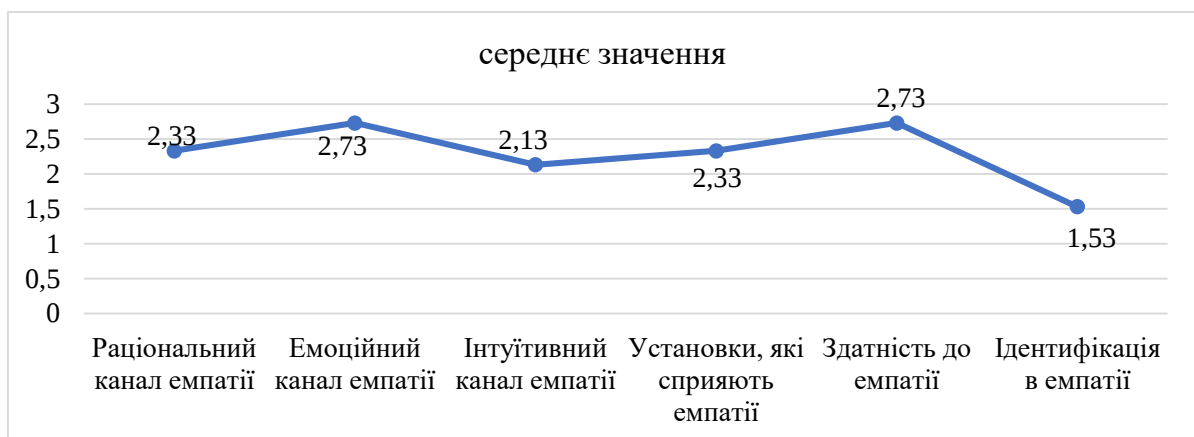


Рис. 2.7. Діаграма середнього значення по каналам емпатії

За результатами дослідження встановлено, що попри те, що більшість осіб психологічну атмосферу у колективі вважають доброзичливою, наявні незначні дестабілізуючі фактори, що негативно впливають на неї та породжують певні загрози для успішного існування колективу. При недоброзичливій психологічній атмосфері члени колективу зазвичай байдуже ставляться один до одного й до колективу в цілому, не проявляючи зайвого інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується. У респондентів занижений та дуже низький рівень емпатії. За несприятливого соціально-психологічного клімату колектив і кожен працівник існують ніби ізольовано один від одного. Як результат, незадоволеність взаєминами, умовами та

змістом праці, напруженість в особистих стосунках, позначаються на настроях працівників, призводячи до невисоких результатів діяльності. Недостатність розвитку згуртованості досліджуваного колективу зумовлюють необхідність розробки й впровадження психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

За середніми показниками загальний рівень емпатії респондентів (13,8), найнижчий рівень - ідентифікація (1,53), найвищий – емоційний канал та здатність до емпатії (2,73). Цей результат може відображати знижену схильність працівників до ідентифікації в ході міжособистісної взаємодії та більшу схильність до узагальнення через створення атмосфери та емоційного включення.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Після проведення констатувального експерименту було визначено що у працівників рівень соціально-психологічного клімату низький, рівень конфліктності вище середнього, занижений рівень емпатії.

Здійснено дослідження формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі, розкрито його сутність, особливості та умови його формування. Визначено умови та засоби профілактичного та корекційного впливу, спрямованого на формування та налагодження групової сумісності та спрацьованості працівників, зниження рівня тривожності та підвищення продуктивності міжособистісного та професійного спілкування.

Соціально-психологічний клімат це якісна сторона міжособистісних відносин що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, сприяючих або перешкоджаючих продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є одним з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці.

Для зближення колективу, налагодженню комунікації, необхідно провести тренінги , за допомогою яких можна навчити фахівців та керівництво високої культури взаємодії та спілкування.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ КОЛЕКТИВУ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

3.1. Програма тренінгу щодо формування благоприємного соціально-психологічного клімату в колективі

Програма соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

Мета тренінгу: оптимізація соціально-психологічного клімату колективу.

Задачі тренінгу:

- 1) формування свідомого ставлення щодо необхідності формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі;
- 2) розвиток навичок ефективної поведінки для досягнення згоди в групі;
- 3) розвиток навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях;
- 4) корекція внутрішнього контролю;
- 5) корекція способів реагування на зовнішні впливи.

Учасники: 30 респондентів, що брали участь у дослідженні.

Обладнання: листи А4, ручки, маркери, кольорові олівці, мотузок, скотч, скріпки та ін.

Очікувані результати:

розкриття нових граней особистості;
створення позитивних емоційних установок на довірливе спілкування;
покращення взаєморозуміння;
згуртування колективу.

Критерії ефективності: спрямовані на свої ціннісні орієнтації, особистісного зростання, подолання кризи.

Методичні прийоми: вправи, міні-лекції.

Тривалість: програма розрахована на 7 занять тривалістю 90 хвилин кожне. Усі зміни у використаних вправах були здійснені відповідно до мети та завдань самої програми. Очікується, що ця програма сприятиме налагодженню стосунків у колективі та покращенню їхнього психологічного стану, що у свою чергу позитивно впливатиме на продуктивність праці.

Заняття 1

Мета: знайомство учасників між собою; прийняття правил, за якими буде відбуватися тренінг; виявлення очікувань від занять.

Вправа «Історія мого імені» [6]

Ціль: знайомство учасників між собою, налаштування на роботу.

Тренер пропонує обговорити наступні питання:

Що означають наші імена? Чи знаємо ми їхнє історичне походження? Як батьки обирають імена для власних дітей? Чи носить хтось (чи носив раніше) з інших членів родини те саме ім'я? Чи подобаються нам наші імена та чому?

Бажаючим пропонується розповісти усій групі історію свого імені. Кожен наступний учасник має повторити ім'я попередніх учасників в тому порядку, в якому вони називалися. Якщо у групі декілька учасників з однаковими іменами, то вказати на схожості чи відмінності їхніх історій (якщо такі були) і домовитися про те, як до них звертатися, уникаючи плутанини та зберігаючи повагу.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Чим ми схожі» [6]

Ціль: більш глибоке знайомство учасників, підвищення згуртованості шляхом пошуку спільних ознак.

Група сідає в коло, і тренер пропонує піднімати руки тих, хто може позитивно відповісти на запитання. Тренер задає декілька запитань на кшталт:

Хто любить слухати класичну музику? У кого карі очі? Хто боїться висоти?

Після цього учасникам пропонується самим по колу називати факт про себе який, на їхню думку, може об'єднати їх з іншими учасниками.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Ціль прибуття» [6]

Ціль: виявлення очікувань від занять.

Учасники сидять в колі та по черзі розповідають, з якою метою вони прийшли на тренінг та на який результат вони очікують.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Прийняття правил» [6]

Ціль: прийняття правил групової роботи.

Тренер пропонує учасникам в один голос повторювати за ним правила, які той зачитує по черзі. До правил належать:

1. Я буду щирим (щирою), доброзичливим (доброзичливою) і поважливим (поважливою) до інших учасників.
2. Я буду активним (активною) під час занять.
3. Я не критикуватиму інших учасників, якщо мене про це не просять.
4. Я не буду обговорювати особисті історії учасників групи за її межами.
5. Я маю право не відповідати на поставлені мені запитання.
6. Я маю право отримувати підтримку від інших учасників групи.

Також тренер зачитує організаційні правила, які можна не повторювати. Наприклад, якщо потрібно покинути приміщення тренінгу, то це робиться тихо не заважаючи іншим; користування телефоном має бути лише в цілях заняття.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Усмішка по колу» [6]

Ціль: створення позитивної атмосфери та оцінки своєї роботи, рефлексія та підбиття підсумків заняття.

Учасники стають у коло й беруться за руки. Кожний усміхається своїм сусідам зліва-справа і ділиться власними почуттями й враженнями про роботу на занятті, висловлює вдячність за підтримку та розуміння.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Заняття 2

Мета: налаштування на активну роботу у групі, розвиток асертивного спілкування у групі, розвиток перцептивних здібностей, рефлексія.

Міні-лекція: «Компоненти ефективного спілкування» (15 хв.).

Опис: тренер розповідає про ключові аспекти комунікації: вербальні та невербальні засоби, важливість тону голосу, виразів обличчя, жестів, уміння слухати, задавати питання і давати зворотний зв'язок. (можуть бути використані для демонстрації наочні приклади та короткі відео). Пояснення ведучого.

Комунікація – це процес передачі інформації, який включає як вербальні, так і невербальні засоби. Вміння ефективно комунікувати важливе як у повсякденному житті, так і в професійній діяльності.

Тренер пропонує їм у формі дискусії самостійно трактувати зміст невербальних прийомів (жестів і постав).

Вправа «Заборона говорити «Ні» [6]

Ціль: створення позитивного налаштування на спілкування; розвиток комунікативних здібностей.

Учасники сидять в колі. Одному з учасників пропонується поставити запитання сусіду зліва, на яке той не має позитивної відповіді. Цей сусід має висловити незгоду не використовуючи слів «не» та «ні».

Наприклад:

«Чи не могли б ви покласти ноги на стіл?»

- «На жаль, це буде грубим вчинком і викличе огиду в інших учасників».

Коли сусід закінчив, той запитує свого сусіда, і так далі, поки не запитають людину, яка почала ланцюжок.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Добрі слова» [6]

Ціль: розвиток емпатії, вміння виражати підтримку та позитивні думки.

Тренер говорить приблизно наступний текст: «Людська мова багата на добрі й лагідні слова. Їх знають усі. Їх завжди приємно чути. Але далеко не всі люди вживають ці слова. Одні соромляться, інші не вміють. Щоб уміти нести добро в цей світ, треба вміти промовляти ці слова. Заплющте очі і підберіть лагідні, добрі слова для сусіда зліва. Той, хто придумав такі слова, хай розплющить очі. Коли всі розплющують очі, я зрозумію, що у всіх є слова та сміливість ними поділитися». Коли всі готові, тренер звертається по імені до найсміливішого на перший погляд учасника і каже: «[Ім'я], ти кажеш добрі слова сусіду зліва. Потім він повторює слова з займенником «я», після чого адресує власні добрі слова вже своєму сусідові».

У результаті утворюється приблизний ланцюг висловлювань:

– Олеже, ти дуже завзята й наполеглива людина.

– Я дуже завзята й наполеглива людина. Світлано, ти дуже розумна й начитана.

– Я дуже розумна й начитана. Олено, ти...

Вправа завершується, коли останній учасник сказав добрі слова тому, з кого починався ланцюжок.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Шлях до порозуміння» [6]

Ціль: ознайомлення учасників з технологіями конструктивного спілкування та раціональної поведінки.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Вежа» [6]

Ціль: згуртування учасників, актуалізація набутих навичок спілкування та стратегій прийняття рішень.

Необхідне оснащення: аркуші паперу А4 (5 штук), скріпки (30 штук) та скоч (1 метр).

Групі пропонується побудувати вежу якомога більшої висоти за допомогою запропонованих матеріалів. У групи є 10 хвилин на обговорення тактики виконання завдання, не чіпаючи при цьому матеріали. Після цього група приступає до виконання завдання, на яке відводиться 15 хвилин. Побудова вежі має виконуватися мовчки; учасники не можуть використовувати частини тіла як елемент вежі, але можуть опирати її на сторонні статичні предмети (стіни, шафи, столи тощо), про що учасники мають здогадатися самостійно. Після закінчення учасники діляться враженнями від виконання вправи.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Рольова гра «Цивілізація» [6]

Ціль: сформувати навички для взаємодії з людьми, які мають розбіжності в думках і поглядах; орієнтація учасників на співпрацю.

Необхідне оснащення: аркуші паперу А4; 2 аркуші паперу А1; ручки, олівці або маркери.

Учасники об'єднуються у дві підгрупи, які розташовуються у різних кутках приміщення. Після чого тренер промовляє: «Уявіть собі, що кожна з підгруп – це окрема прогресивна цивілізація. Ви – її представники, що подорожують у космосі. Зараз ви летите на планету Земля на міжгалактичний фестиваль, і вам потрібно».

Учасникам пропонується виконати наступне:

- 1) у графічній і текстовій формі представити свою прогресивну цивілізацію: назву, географічне положення, природні ресурси, населення, систему управління й закони, культуру тощо (на це виділяється 15-20 хвилин);
- 2) розподілити в кожній підгрупі ролі парламентарів цивілізації (2-3 особи);

3) презентувати свою цивілізацію через парламентарів.

Після презентації тренер каже: «Ви уважно слухали своїх нових знайомих. А тепер кожна цивілізація має за 3-5 хвилин знайти найсильніші і найслабші сторони іншої представленої цивілізації і передати цю інформацію через парламентарів». Згодом тренер оголошує кризову ситуацію: «Увага! На нашу Галактику здійснено напад смертоносним вірусом. Якщо не вжити термінових заходів, використовуючи сильні сторони цивілізацій і захищаючи слабкі місця, то життя на ваших планетах загине». Учасникам за 10-15 хвилин потрібно спільними зусиллями обох підгруп створити систему захисту від вірусів і представити її через парламентарів (у графічній і текстовій формі). Після закінчення учасники аплодують один одному, дякують за плідну взаємодію під час гри та обговорюють наступні питання:

Що відбувалося в команді та в групі в цілому в момент представлення й аналізу слабких та сильних сторін цивілізацій? Чи змінився настрій під час створення системи захисту Галактики? Що і яким чином вплинуло на зміну настрою? Які ваші думки і враження від гри «Цивілізація»? Чому вона вчить?

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Заняття 3

Мета: ознайомлення з поняттям «конфлікт», його структурними елементами та динамікою (розвиток когнітивного компоненту конфліктологічної компетентності).

Міні-лекція «Конфлікт: зміст, структура і динаміка» (15 хв.).

Опис: у процесі спілкування досить часто виникають конфліктні ситуації. Конфлікт - це такий вид відносин, при яких відбувається об'єктивна розбіжність і навіть протиріччя цілей, інтересів, думок учасників. Кожна людина має свою мету й завдання, життєві цінності, погляди, смаки. Оскільки кожна людина - це особистість, не схожа на інших, то і її цінності, звички й смаки відрізняються від цінностей, звичок і смаків інших людей. Іноді ці розходження настільки великі, що виникає конфлікт.

Вправа «Перетягни газету» [6]

Ціль: проілюструвати сценарій, за яким часто розвиваються конфлікти, а саме коли партнери «перетягують» один одного, але не застосовують сили, адже це загрожує розривом стосунків.

Учасники розбивається на пари, отримують по газеті, згортають її в трубочку, стають на відстані 1 м один від одного, піднімають одну ногу і притримують її рукою; вільною рукою учасники беруть газету та починають її перетягувати з метою вивести один одного з рівноваги, але не порвати газету.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Рольова гра «Конфлікт» [21]

Ціль: демонстрація різних стратегій поведінки в конфлікті та тренування навички конструктивного вирішення конфлікту.

Учасники діляться на пари, кожній з яких видається картка з описом конфліктної ситуації. Наприклад, «ти надіслав викладачеві своє домашнє завдання, але він його не приймає й каже, що його зробив не ти». Один учасник має загострювати ситуацію, інший – прагнути конструктивно вирішити конфлікт.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Аналіз конфліктної ситуації з твору І. Нечуя-Левицького «Кайдашева сім'я».

Ціль: актуалізувати знання про структуру та динаміку конфлікту та розвинути навички аналізу конфліктної ситуації.

Учасники ознайомлюються з переказом конфлікту Кайдашів та визначає його структуру й динаміку. Потім учасники дискутують на тему того, як можна було інакше розв'язати конфлікт.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Ціль: з'ясувати рівень обізнаності учасників щодо поняття «соціально-психологічний клімат».

Міні-лекція: «Соціально-психологічний клімат у колективі» (15 хв.).

Опис: формування у учасників навичок толерантного спілкування між собою, пошуку конструктивних способів вирішення проблемних ситуацій, сприяти поліпшенню психологічного клімату у колективі, налагодженню доброзичливих стосунків.

Соціально-психологічний клімат малої групи – якісний аспект міжособистісних відносин, що виявляється у сукупності внутрішніх умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

До умов, які сприяють продуктивній спільній діяльності, можна віднести:

- позитивну перспективу для колективу і кожного;
- довіру і високу вимогливість один до одного;
- ділову критику, вільне висловлення думки;
- відсутність тиску з боку керівника та лідерів.

До най більш необхідних рис продуктивного колективу відносять товариську взаємодопомогу, дружелюбність, взаємовиручку, позитивні емоції, простоту відносин.

Вправа: «Снігова куля» [6]

Ціль: з'ясувати рівень обізнаності учасників щодо поняття «соціально-психологічний клімат».

Тренер пропонує всім учасникам по черзі відповісти на питання: «Як Ви розумієте, що таке соціально-психологічний клімат?». Всі думки учасників записуються на ватмані. Вправа проводиться за допомогою методу мозкового штурму, під час якого важливо дати можливість висловитися всім учасникам. При цьому думки учасників слід записувати в такий формі, яку пропонує кожен із них.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Ворог не спить» [6]

Ціль: допомогти учасникам тренінгу усвідомити ті фактори, які перешкоджають гармонійному спілкуванню між членами колективу та понижують ефективність роботи.

Тренер починає з того, що викладає добре відому всім соціальним психологам ідею про існування «Ми-почуття», підкреслюючи, що будь-яка група завжди згуртовується перед лицем зовнішнього ворога. Звичайно, не маються на увазі колеги - під «зовнішніми ворогами» мається на увазі не що інше, як особливості комунікації в групі або якісь групові норми, які знижують ефективність роботи та спілкування.

Учасникам пропонується разом створити список таких ворогів. Як мінімум, очікується складання списку, до якого увійшли б найбільш «універсальні» вороги, які загрожують всім або майже всім членам групи (наприклад, звичка вирішувати свої особисті проблеми в робочий час або хронічні запізнення). Якщо атмосфера в достатній мірі довірлива і учасники готові до більшого саморозкриття, самокритики, то можна доповнити цей список особистими ворогами кожного.

Після того як список складений, необхідно продумати стратегію боротьби з кожним із ворогів - до переможного кінця. Тактичні прийоми можуть бути різноманітними - і однократними, і системними, і когнітивними, і поведінковими, і взагалі - якими завгодно.

Підсумком роботи має стати план конкретних заходів, з яким будуть згодні всі учасники і який будуть старатися здійснювати відразу після закінчення тренінгу і який залишатиметься актуальним доти, доки ворог не буде розбитий.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Велика сорочка» [6]

Ціль: зняти втому, покращити настрій учасників тренінгу.

Усі учасники діляться на дві групи. Кожна група утворює коло. Один з учасників кожної групи одягає сорочку, яку йому дає тренер, інший учасник кожної підгрупи бере за руку людину в сорочці, група допомагає зняти сорочку з одного учасника та одягнути на того, що тримає його за руку, і так по колу. Виграє та команда, яка швидше повним складом побуває в сорочці.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Заняття 5

Ціль: активізувати роздуми про те, що робить людей одного колективу ефективною командою.

Міні-лекція: «Згуртованість колективу» (15 хв.).

Опис: можливості колективу як згуртованої групи у забезпеченні ефективності трудової діяльності досить великі. При вирішенні більшості задач, особливо складних, рішення яких вимагає різноманітних знань, навичок і участі багатьох людей, результати колективної діяльності набагато перевершують просту суму індивідуальних досягнень.

Згуртованість колективу обумовлена: тяжінням людей один до одного у пошуках допомоги або підтримки в процесі досягнення тих чи інших цілей, взаємними емоційними перевагами, розумінням ролі колективу у забезпеченні тих чи інших гарантій.

Вправа «Олівці» [6]

Ціль: розігріти учасників, налаштувати на більш серйозну роботу, дати можливість зрозуміти важливість пристосування один до одного для успішної реалізації спільного завдання.

Тренер просить учасників розбитися на пари і стати один навпроти одного, витягнувши вперед вказівні пальці обох рук. Партнери лише злегка торкаються один одного.

Потім між вказівними пальцями двох гравців поміщаються олівці чи інші дрібні предмети. Завдання - не випустити предмети, здійснюючи при

цьому елементарні рухи, наприклад піднімаючи і опускаючи руки, переміщаючись по кімнаті і т. д.

Далі вправу ускладнюється тим, що гравці об'єднуються в четвірки і виконують вправу в міні-групах. Якщо всім вдається впоратися з цим завданням, то група стає в загальне коло і, намагаючись не випустити предмети, які також знаходяться між вказівними пальцями учасників-сусідів, робить різні дії: гравці рухаються по кімнаті, звужують і розширюють коло, танцюють спільний танець і т. п.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Падишах» [6]

Ціль: організувати групову дискусію, дати можливість учасникам оцінити свою поведінку під час дискусії, вміння володіти собою, чути один одного, аргументувати свою точку зору, готовність домовлятися і йти на компроміс.

Тренер ставить перед учасниками завдання розв'язати задачу:

«Великий падишах, ідучи на війну, залишив свою вагітну жінку. Підданим він наказав: якщо алах забажає забрати його на небо, розділити його майно між жінкою та новонародженою дитиною. Якщо народиться син – віддати йому $\frac{2}{3}$ багатства, а жінці – $\frac{1}{3}$. Якщо народиться дочка, то віддати їй $\frac{1}{3}$ спадщини, а жінці – $\frac{2}{3}$.

Аллах забрав падишаха на небо. А жінка народила двійню: хлопчика та дівчинку. Як повинні повести себе піддані, щоб виконати волю падишаха?»

Групі на розв'язання дається 1 хв., причому кожен сам в умі знаходить відповідь і записує її на листку. Потім всі зачитують свій варіант і за принципом схожості відповідей формуються підгрупи, в яких ще раз кожен висловлює свою думку і підгрупа приймає одне рішення задачі. На наступному етапі - підгрупи обмінюються варіантами рішення ситуації та мають прийняти одне правильне рішення, з яким буде згідна вся група, тоді завдання буде вважатися виконаним.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Якості ефективної команди» [6]

Ціль: активізувати роздуми про те, що робить людей одного колективу ефективною командою.

Всі учасники сидять у колі. Перекидаючи один одному м'яч, вони називають якості ефективної команди. При цьому потрібно уважно стежити за тим, хто що говорив, і не повторювати вже названі якості. Важливо, щоб м'яч побував у кожного учасника.

Коли запаси підходящих якостей вичерпані, тренер з допомогою учасників записує названі варіанти. Нічого страшного, якщо якісь з озвучених якостей забудуться і не будуть збережені для історії тренінгу.

Коли список складений, учасники обговорюють, чи всі якості є характеристиками ефективної команди.

Якщо група вирішує, що та чи інша якість не підходить, вона викреслюється зі списку.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Заняття 6

Ціль: розкрити одну із найбільш привабливих людських якостей і зробити із себе «особу, приємну у всіх відношеннях».

Міні-лекція: «Емпатія у колективі» (15 хв.).

Дуже важливі якості для людини, такі, як :взаємна підтримка, доброзичливість, дружелюбність, чесність, оптимізм.

Існує правило без дотримання якого успіх неможливий — наш успіх залежить від підтримки інших людей.

Не менше 85 % вашого успіху і щастя буде залежати від тих людей, якими ви зумієте себе оточити. Чим більше людей ви знаєте і чим більше знають вас із кращого боку, тим більше успіхів ви зможете досягти.

Будьте обережні у виборі друзів. Навчіться уникати пліткарів, людей запальних, завжди всім незадоволених, егоїстів. Ваші друзі або доповнять ваш кругозір, або розвіють ваші мрії.

Візьміть собі за правило бути чесними в роботі, навчанні, особистому житті. Ніколи не ставити під сумнів порядність і чесність. Якщо ви будете жити з честю і гідністю, люди будуть шанувати вас, довіряти вам, і це неминуче призведе до успіху в будь-якій справі.

Більшість людей віддають перевагу спілкуватися з людьми оптимістичними, такими, що не тільки самі не втрачають віру у майбутнє, але й здатні інших підтримати у важких обставинах. Мова не про тих «оптимістів», яким « море по коліна», а про людей, здатних не втрачати здорового глузду в будь-яких обставинах, думати і вирішувати будь-які проблем. Такі люди своєю впевненістю спонукають інших до вирішення проблем.

Вправа «Словник емоцій та почуттів» [6]

Ціль: збагачення учасників інформацією про почуття та емоції.

Іноколи людині важко повідомити про свої емоції, підібрати «правильні слова». Для опису емоцій та почуттів потрібний достатній словниковий запас, тому складемо спеціальний словник – емоцій та почуттів. Виконання цієї вправи можна організувати як змагання між двома командами або ж як загально груповий «мозковий штурм».

Учасники повинні пригадати якомога більше слів, які вживаються для опису емоцій та почуттів. Якщо з'ясується, що це нелегко, можна запропонувати певні ситуації, наприклад: «Що буде почувати людина, якій належить ухвалити дуже важливе рішення?» (збентеженість, хвилювання, сум, злість тощо).

Тренер акцентує увагу на емоціях і почуттях, які часто виникають у діловому спілкуванні, особистісних контактах. Результатом спільної роботи групи є укладання словника емоцій та почуттів, який відображатиме емоційний досвід групи.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

В

п Ціль: ідентифікація своїх емоцій.

р Знадобляться блокнот або альбом і кольорові олівці, згадайте, які емоції і почуття ви сьогодні відчували - і позитивні, і негативні.

в Для кожного почуття треба вибрати свій колір і малювати. Малювати це почуття, поки не захочеться зупинитися.

Потім згадати інше почуття, вибрати колір для нього і малювати на цьому аркуші. Лінії можуть перетинатися, кольору - накладатися один на одного.

А Так промалювати всі свої почуття і емоції за день. Подивитись на малюнок, що вийшов і дати відповідь на питання:

т - Що ви відчували, коли малювали кожним кольором.

- - Що ви відчуваєте зараз, коли дивитеся на малюнок?

щ - Яких кольорів більше?

о - Чого хочеться?

д - Які висновки ви можете зробити?

е Ця техніка сприяє зняттю напруги за рахунок звільнення від засівших усередині почуттів і емоцій.

н Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

к Вправа «Психологічна скульптура» [6]

Ціль: усвідомлення зв'язку між емоцією і тілесним самовираженням.

п Завдання полягає у тому, щоб побудувати по дві скульптури протилежних емоцій, наприклад: оптимізм – песимізм; радість – смуток; натхнення – знесилення; любов – ненависть. Потім кожна група презентує результати спільної роботи, починаючи зі скульптури негативної емоції і завершуючи позитивною. Можна запропонувати бажаючим побути в скульптурі позитивної емоції.

і

в

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Завдання № 7

Ціль: розвиток навичок психологічно правильного цілеспрямованого самоусвідомлення, рефлексії засобами арт-технологій. Допомогти усвідомити важливість прийняття свого «Я». Розвинути в особистості свідоме ставлення до свого життя, до своєї долі, до себе, відчуття себе творцем свого життя.

Міні-лекція: «Рефлексія особистості» (15 хв.).

Процес самопізнання, самоаналізу, споглядання і розуміння власного внутрішнього світу, а також сприйняття і розуміння психічного стану, можливого перебігу думок іншої людини у спілкуванні, усвідомлення того, як партнер сприймає та оцінює співрозмовника.

Вправа «Якби я був» [6]

Цілі: візуалізація себе в певний предмет, рослину, тварину або явище; самопізнання стану емоційної сфери; створення гарного настрою. Кожен учасник обирає один стікер, на якому написано: «Якби я був...». Спробує уявити, ким би він був та доповнить речення за власним бажанням.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «Людина під дощем» [6]

Ціль: самопізнання стану емоційної сфери (у спокійному стані, в стресовій ситуації та після неї)

Дослідження складається з трьох малюнків:

– намалювати людину у повний зріст;

2 – намалювати людину під дощем;

3 – дощ закінчився.

Малювання і обговорення малюнків.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

Вправа «П'ять добрих слів» [6]

Ціль: отримання зворотного зв'язку від групи, підвищення самооцінки, самопізнання.

Учасники діляться на підгрупи (по шість осіб). Кожному учаснику треба обвести свою руку на аркуші і на долоньці написати своє ім'я. Потім передати свій аркуш сусідові праворуч, а собі отримати малюнок від сусіда ліворуч. В одному з «пальчиків» отриманого чужого малюнка учасник пише якусь привабливу, на його погляд, рису її власника. Інша людина робить запис на іншому пальчику тощо, поки аркуш не повернеться до власника.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним.

В

Ціль: розслаблення.

Прийняти зручну позу, заплющити очі і спокійно дихайте. Аудіо-запис «Світ тиші». Учасник повертається до кімнати в гарному настрої: все в цьому світі створене для краси і ви — також. Завершення тренінгу та підведення підсумків.

Обговорення тренінгу: учасники діляться своїми враженнями, розповідають, що нового дізналися, що було корисним. Кожен учасник має можливість сказати останнє слово або подякувати колегам.

Підбиття підсумків: тренер підсумовує основні моменти тренінгу, наголошує на важливості використання здобутих навичок у повсякденному житті.

с

а

ц 3.2. Психологічний та статистичний аналіз результатів іформувального експерименту

я

Після проведення корекційних заходів проводимо повторне дослідження за тими ж методиками.

С

в

і

На першому етапі дослідження було використано методику «Оцінка психологічного клімату у колективі» (див. табл. 3.1 – 3.2).

Таблица 3.1

Результати дослідження за методикою «Оцінка психологічного клімату у колективі» (після проведення корекційних заходів)

[illegible]

Продовж. табл. 3.1

середнє											

Таблиця 3.2

Рівні розподілу показників за оцінкою психологічного клімату (після проведення корекційних заходів)

дентів	

Для наочного відображення результати дослідження показників за

О
Ц
і
Н
К
О
Ю

П

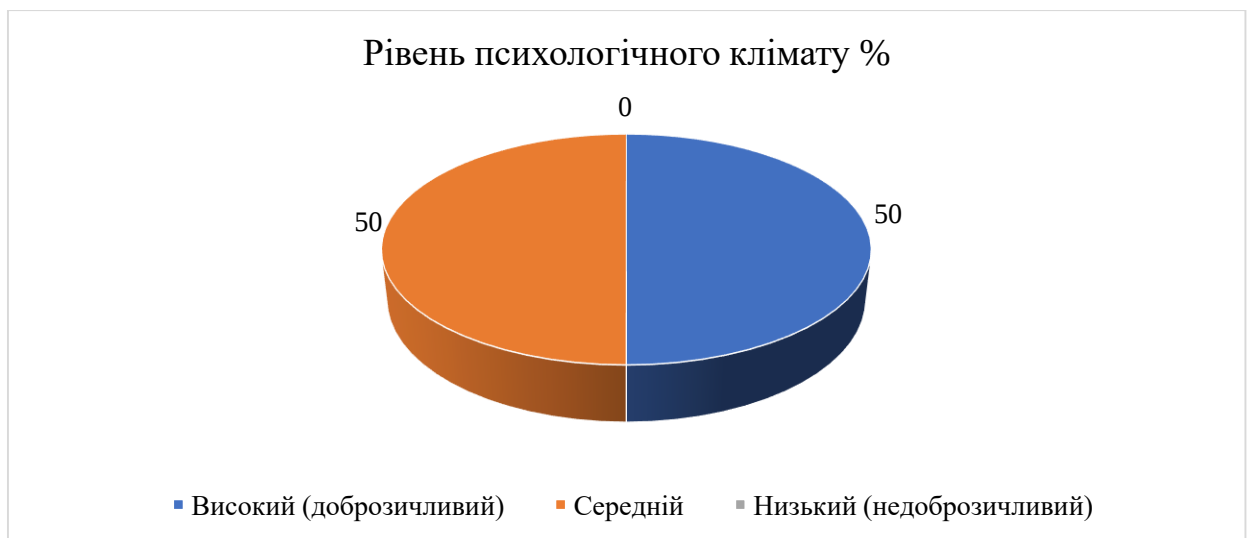


Рис. 3.1. Діаграма розподілу результатів дослідження психологічного клімату у колективі (після проведення корекційних заходів)

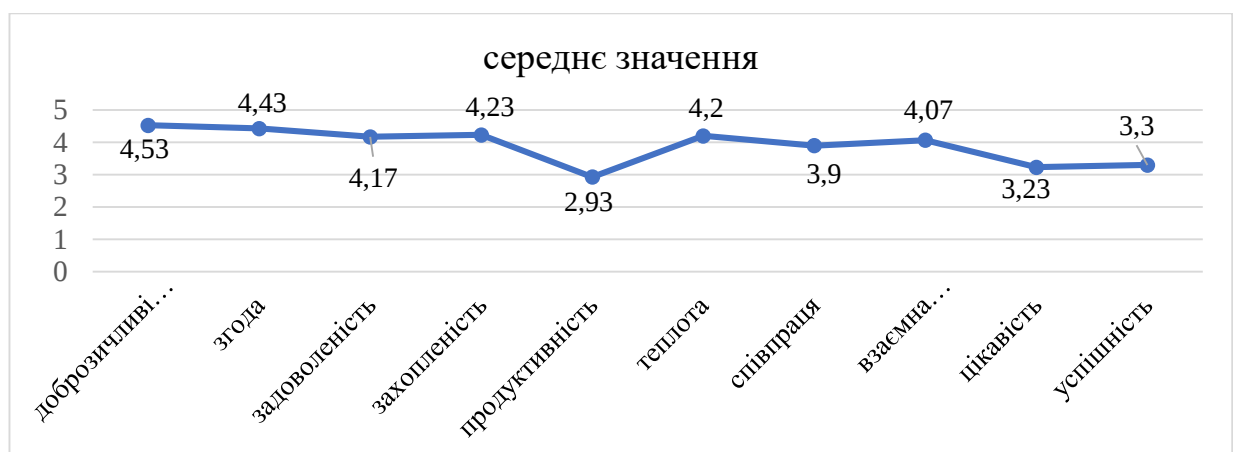


Рис. 3.2. Графік середніх профілей психологічної атмосфери у колективі (після проведення корекційних заходів)

До проведення корекційних заходів у 40% респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі - високий (доброзичливий), у 46,6% респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі – середній, у 13,3% респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі - низький (недоброзичливий).

Після проведення корекційних заходів висновки у респондентів змінилися, а саме: у 50% респондентів рівень психологічного клімату у

колективі - високий (доброзичливим), у 50% респондентів рівень психологічного клімату у колективі - середній.

На другому етапі дослідження було використано методику «Діагностика рівня конфліктності особистості» (див. табл. 3.3 – 3.4).

Таблиця 3.3

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня конфліктності особистості» (після проведення корекційних заходів)

№ респондента	Загальна кількість балів	Р і в е н ь
		д е щ о в и щ е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		д е щ о н и ж

		ч е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й

Продовж. табл. 3.3

		ни жче серед нього го
		ви щес ред нього го
		де щов ище серед нього го
		с ер

		е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		д е щ о н и ж ч

		е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		д е щ о н и ж ч е с е р е д н ь о

		Г О
		с е р е д н і й
		в и щ е с е р е д н ь о г о
		н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		в и щ е с е р е д н ь о

		г о
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		с е р е д н і й
		н и ж ч е с е р е д

		н ь о г о
		д е щ о н и ж ч е с е р е д н ь о г о
		с е р е д н і й

Таблиця 3.4

**Рівні розподілу показників за оцінкою рівня конфліктності особистості
(після проведення корекційних заходів)**

Р ів е н ь к о	Кількість респондентів	
---	-------------------------------	--

н ф лі к т н о с ті		
н и ж ч е с е р е д н ь о г о		
д е щ о н и ж ч е с е р е д н ь		

о г о		
с е р е д н і й р і в е н ь		
д е щ о в и щ и й с е р е д н ь о г о		
в и щ е с е р е д н		

Б О Г О		
------------------	--	--

Для наочного відображення результати дослідження за оцінкою рівня

к
о
н

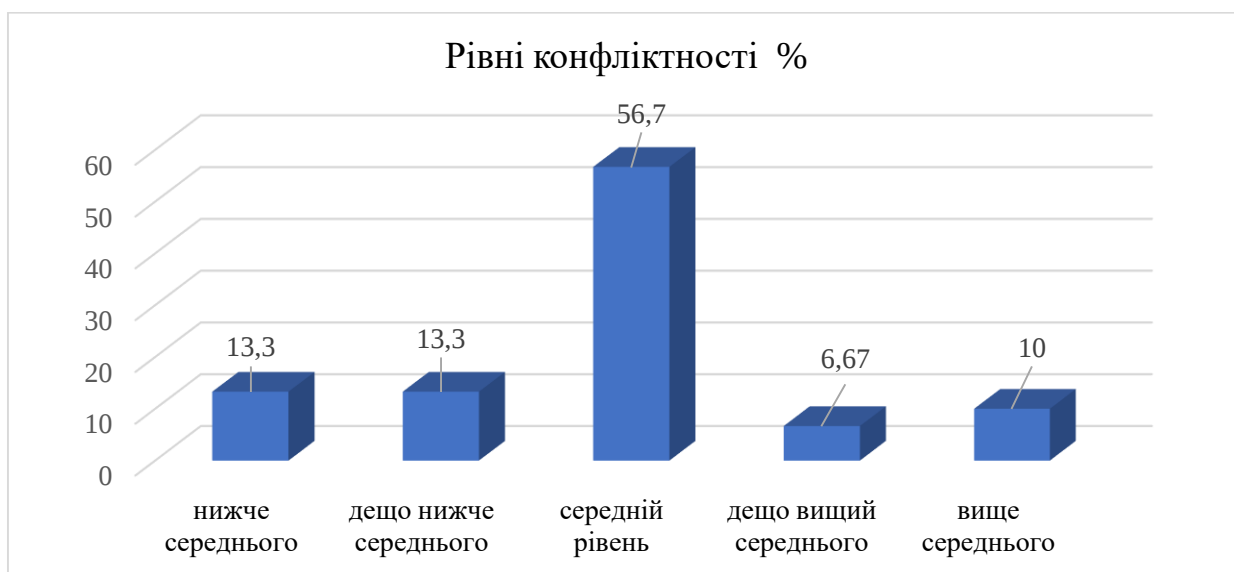


Рис. 3.3. Діаграма розподілу результатів дослідження за методикою рівня

к
о

До проведення корекційних заходів у 40% респондентів був середній рівень конфліктності, у 20% респондентів був рівень конфліктності дещо нижче середнього, у 7% респондентів рівень конфліктності був нижче середнього рівня, у 20% респондентів рівень конфліктності був вище середнього рівня, у 13% респондентів рівень конфліктності був дещо вище

Після проведення корекційних заходів показники змінилися, а саме: середній рівень конфліктності – у 56,7% респондентів, нижче середнього рівень конфліктності – у 13,3% респондентів, дещо нижче середнього рівень конфліктності – у 13,3%, вище середнього рівень конфліктності – у 10%

і

т

(після проведення корекційних заходів) було сформовано у діаграму (див. рис.

респондентів, дещо вищий середнього рівень конфліктності – у 6,67% респондентів. Рівень конфліктності знизився.

На третьому етапі дослідження було використано методику Г. Айзенка визначення типу темпераменту (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5

**Результати дослідження за методикою Г. Айзенка визначення типу
темпераменту (після проведення корекційних заходів)**

№ респондента	Кількість балів за шкалою «екстра – інтроверсія»	Кількість балів за шкалою «нейротизму – емоційна стабільність»	Т и п т е м п е р а м е н т у
			с а н г в і н і к
			с а н г в і н і к
			м е л а н х о л

			і к
			х о л е р и к
			х о л е р и к
			ф л е г м а т и к
			с а н г в і н і к
			с а н г в і н і к

			м е л а н х о л і к
			м е л а н х о л і к
			х о л е р и к
			м е л а н х о л і к
			м е л а н х о

			Л і к
			М е л а н х о л і к
			с а н г в і н і к
			с а н г в і н і к
			с а н г в і н і к
			М е л а

			Н Х О Л і К
			Х О Л е Р и К
			Х О Л е Р и К
			Ф Л е Г М а Т и К
			С а Н Г В і Н і К
			С а Н Г В і

			Н і к
			М е л а н х о л і к
			М е л а н х о л і к
			Х о л е р и к
			М е л а н х о л і к
			М е л а

			Н Х О Л і К
			М е Л а Н Х О Л і К
			С а Н Г В і Н і К

Переведемо отримані показники у відсоткові значення (див. табл. 3.6 - 3.8).

Таблиця 3.6

Зведена таблиця показників шкали «екстра – інтроверсія» (після проведення корекційних заходів)

Показники	Кількість респондентів	
Екстраверт		
Інтроверт		
Амбіверт		

Таблиця 3.7

Зведена таблиця показників шкали «нейротизму – емоційна стабільність» (після проведення корекційних заходів)

Показники	Кількість респондентів	
Емоційна стійкість		
Емоційна вразливість		
Ознаки розхитаності нервової системи		
Невротизм		

Таблиця 3.8

Зведена таблиця показників типу темпераменту (після проведення корекційних заходів)

Показники	Кількість респондентів	
Сангвінік		
Холерик		
Флегматик		
Меланхолік		

До проведення корекційних заходів та після проведення корекційних заходів показники не змінилися, тому що тип темпераменту людини не може змінитися після проведення корекційних заходів, так як тип темпераменту визначається генами тобто є природженим і набувається з народженням людини.

На четвертому етапі дослідження було за методикою В. В. Бойко «Діагностика рівня емпатійних здібностей». (див. табл. 3.9).

Таблиця 3.9

Результати дослідження за методикою «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (після проведення корекційних заходів)

№ респондента	Рациональний канал емпатії	Емоційний канал емпатії	Інтуїтивний канал емпатії	Установки, які сприяють емпатії	Здатність до емпатії	Ідентифікація в емпатії	Загальна кількість балів	Шкали емпатії
								інтуїтивний
								емоційний
								емоційний
								емоційний
								емоційний
								емоційний
								здатність до емпатії
								ідентифікація
								установки
								інтуїтивний
								ідентифікація
								емоційний
								емоційний
								раціональний
								емоційний
								установки
								раціональний
								емоційний
								здатність до емпатії
								раціональний
								раціональний
								здатність до емпатії
								раціональний
								ідентифікація
								інтуїтивний
								раціональний
								здатність до емпатії
								емоційний
								раціональний
								ідентифікація
середнє								

П

е
р
е
в

Таблиця 3.10

Результати по окремим каналам емпатії
(після проведення корекційних заходів)

Ш к а л и е м п а т ії	Кількість респондентів	
Р а ц іо н а л ь н и й к а н а л е м п а ті ї		
Е м о ц і		

Й н и й к а н а л е м п а ті ї		
І н т уї т и в н и й к а н а л е м п а ті ї		
У с т а н о в к и, я кі с		

п р и я ю т ь е м п а ті ї		
З д а т н іс т ь д о е м п а ті ї		
І д е н т и фі ка ція в е м п а ті ї		

Таблиця 3.11

**Рівні розподілу показників емпатії
(після проведення корекційних заходів)**

Р і в е н н ь е м п а т ії	Кількість респондентів	
Д у ж е н и з ь к и й (м е н ш е 1 4 б а л		

і в		
З а н и ж е н и й		
С е р е д н і й		
В и с о к и й (З 0		

і в и щ е		
-----------------------	--	--

Для наочного відображення результати по окремим каналам емпатії було сформовано у діаграму (див. рис. 3.4 – 3.6).

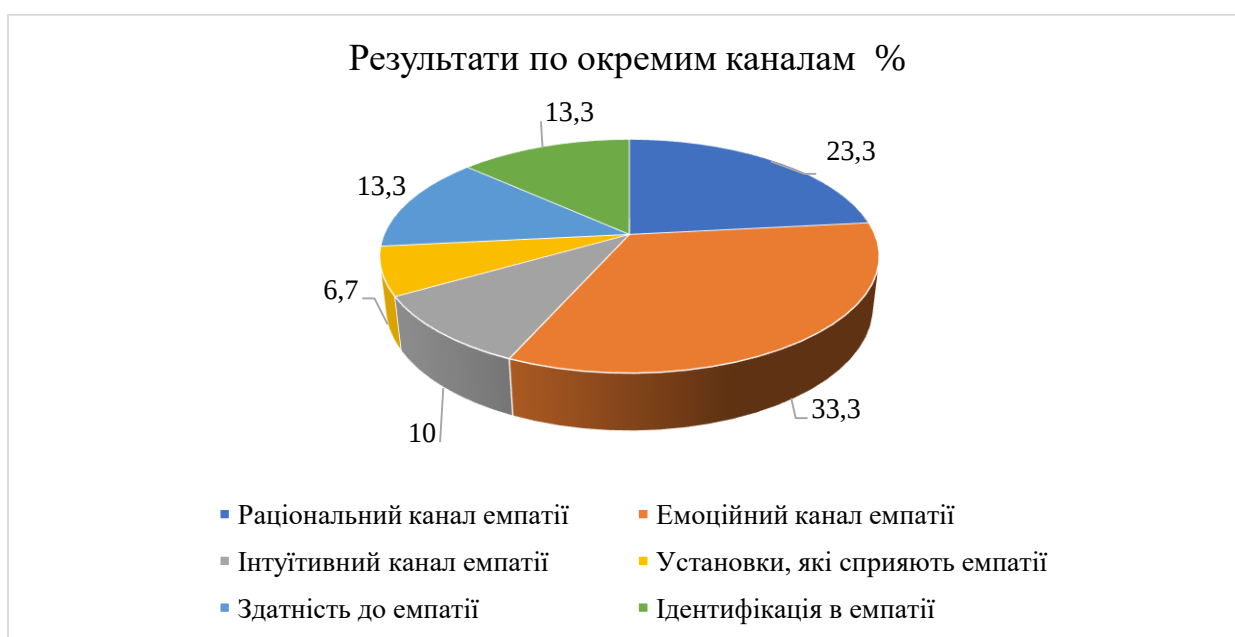


Рис. 3.4. Діаграма розподілу результатів дослідження рівня емпатії (після проведення корекційних заходів)

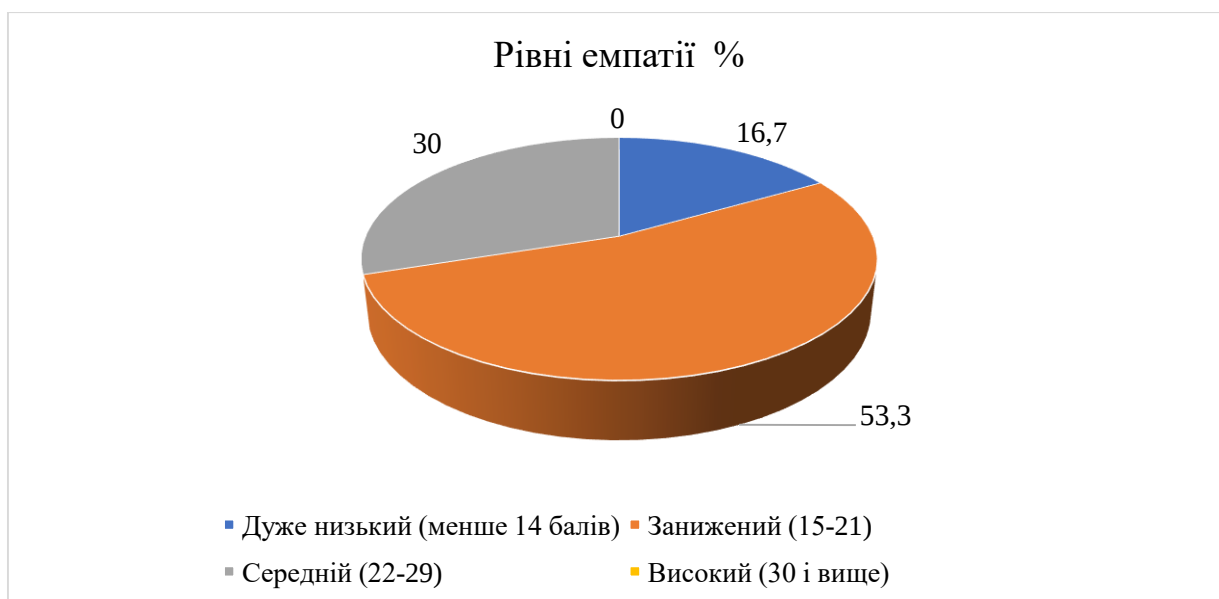


Рис. 3.5. Діаграма розподілу рівня емпатії (після проведення корекційних заходів)

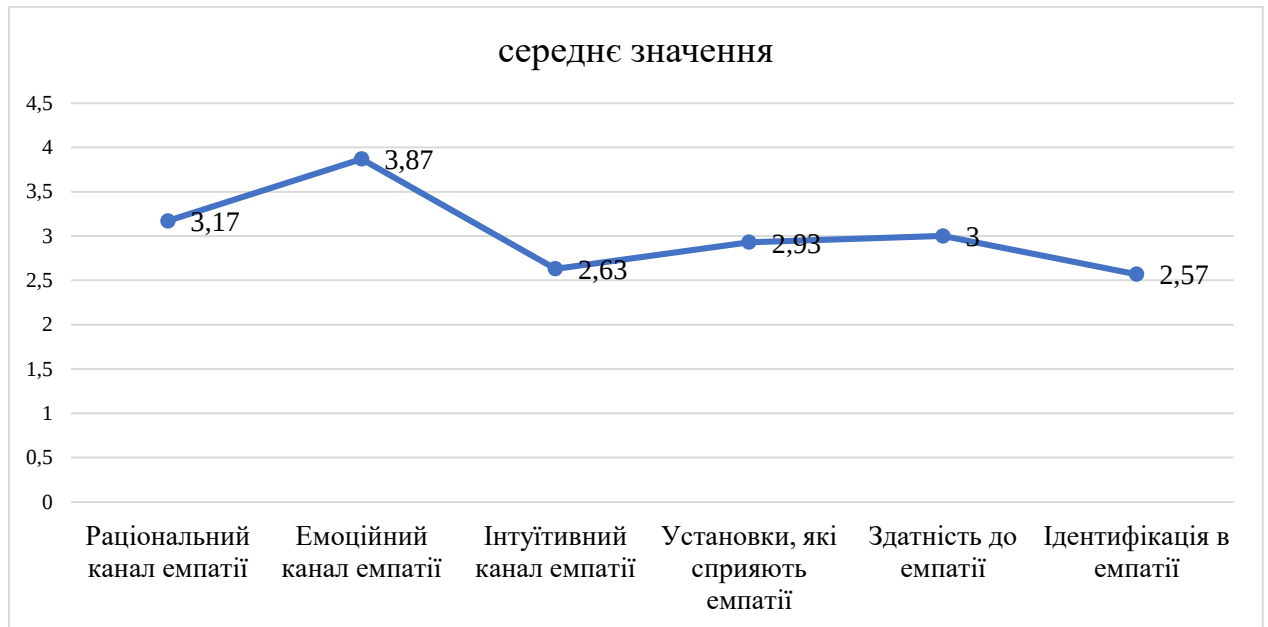


Рис. 3.6. Графік середнього значення за каналами емпатії (після проведення корекційних заходів)

До проведення корекційних заходів у респондентів занижений рівень емпатії 40% та дуже низький рівень емпатії. 60% респондентів (найбільше) мають занижений рівень емпатії. За середніми показниками загальний рівень емпатії респондентів (13,8), найнижчий рівень - ідентифікація (1,53), найвищій – емоційний канал та здатність до емпатії (2,73).

Після проведення корекційних заходів показники респондентів змінилися: у 16,7% дуже низький рівень емпатії, у 53,3 занижений рівень емпатії, у 30% середній рівень емпатії. За середніми показниками загальний рівень емпатії респондентів (18,7), найнижчий рівень - ідентифікація (2,57), найвищій – емоційний канал (3,73).

3.3 Перевірка ефективності корекційних заходів за допомогою t-критерію Стюдента

Для перевірки ефективності програми було застосовано t критерій Стюдента для залежних вибірок.

Для початку порівнюємо розрахунки за методиками, розраховуючи середні показники для кожної пари значень. Далі обчислюємо середню різницю значень, стандартне відхилення та ступеня свободи.

Для того, щоб розрахувати стандартне відхилення, нам необхідно знати середнє арифметичне в різниці значень, а потім підставити наявні значення у формулу стандартного відхилення:

На наступному кроці підставляємо отримані значення формулу t-критерію Стюдента для залежних вибірок. Формула:

Та визначимо за таблицею критичних значень t-Студента рівень значущості (див. табл. 3.12).

Таблиця 3.12

Результати констатувального та формувального експериментів за методикою «Оцінка психологічного клімату у колективі»

№ респондента	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Різниця значень

Продовж. табл. 3.12

середнє			

Визначаємо відмінності результатів (див. табл. 3.13).

Таблиця 3.13

Відмінності за показниками оцінки психологічного клімату

Значення	Результат
Середні арифметичні	

чне (M d)	
Від хи лен ня (q)	
Ст упе ні сво бод и (df)	
Рів ень зна чу що сті	

$$_{\text{емп.}}=2.70871$$

Приймається Н1: Відмінності між результатами 1 і 2 груп статистично значущі при $p \leq 0,05$.

Маємо показники за яким рівень значущості – 0,05, результат часто вважається статистично значущим, якщо він має низьку ймовірність того, що його поява є випадковою, і має р-значення нижче заздалегідь визначеного порогу (зазвичай 0,05).

Таблиця 3.14

Результати констатувального та формувального експериментів за методикою «Діагностика рівня конфліктності особистості»

№ респондента	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середнє різниця значень
------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------------------------

[illegible]

Продовж. табл. 3.14

середнє			

Визначаємо відмінності результатів (див. табл. 3.15).

Таблиця 3.15

Відмінності за показниками рівня конфліктності

Значення	Результат
Середнє арифметичне (M d)	
Відхилення (q)	
Ступені свободи (df)	
Рівень	

зна чу що сті	
------------------------	--

$$_{\text{емп.}}=3.25001$$

Приймається Н1: Відмінності між результатами 1 і 2 груп статистично значущі при $p \leq 0,01$.

Маємо показники за яким рівень значущості – 0,1

Таблиця 3.16

Результати констатувального та формувального експериментів за методикою «Діагностика рівня емпатійних здібностей»

№ респондента	Констатувальний експеримент	Формувальний експеримент	Середнє різниця значень

Продовж. табл. 3.16

[illegible]

Таблица 3.17

Відмінності за показниками рівня конфліктності

Значення	Результат
Середнє	

арифметичне (M d)	
Відхилення (q)	
Ступені свободи (df)	
Рівень значущості	

$$t_{\text{емп.}} = -5.64293$$

$$t_{0.01} = 2.7564$$

$$t_{0.05} = 2.0452$$

Приймається Н1: Відмінності між результатами 1 і 2 груп статистично значущі при $p \leq 0,01$.

Маємо показники за яким рівень значущості – 0,01, результат часто вважається статистично значущим, якщо він має низьку ймовірність того, що його поява є випадковою, і має р-значення нижче заздалегідь визначеного порогу (зазвичай 0,01).

Отже, програма соціально-психологічного тренінгу мала позитивний значущий вплив на формування позитивного соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Після проведення формувального експерименту результати у колективі, у половини він став високим (доброзичливим) у другої половини став середнім, рівень конфліктності знизився, рівень емпатії який був низьким та заниженим у третини респондентів став середнім.

Аналіз результатів формувального експерименту дослідження дозволяє констатувати той факт, що показники отримані в результаті, вказують на ефективність створеної та впровадженої психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

Результати статистичної обробки експериментальних даних за результатами констатувального й контрольного експериментів підтверджують значущість виявлених позитивних змін ($p \leq 0,01$; $p \leq 0,05$) що підтверджує достовірність зміни.

Це дозволяє нам засвідчити факт ефективності створеної психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізувавши науково - психологічну літературу, присвячену проблемі соціально - психологічного клімату в умовах професійної взаємодії, можна зробити висновок, що соціально – психологічний клімат- це емоційний настрій колективу, який відображає стосунки, що склалися між його членами. Під соціально - психологічним кліматом розуміють ту емоційно- психологічну атмосферу, яка створюється внаслідок ставлення людей до виробничого середовища (до умов праці, знарядь виробництва та інше).

2. Соціально-психологічний клімат колективу в кінцевому рахунку - продукт всієї системи соціальних відносин суспільства і специфічного соціального мікросередовища тієї або іншої конкретної організації, підприємства або установи. Природно, що глибокі соціальні та соціально психологічні корені клімату колективу полягають в багатогранній життєдіяльності всього суспільства, і є суттєвою передумовою розвитку і формування здорової духовної атмосфери. В процесі дослідження було з'ясовано той факт, що створення сприятливого соціально-психологічного клімату передбачає подолання бар'єрів психічної напруженості, які можуть виникнути в процесі спілкування між людьми.

3. Було проаналізовано та узагальнено психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі та проведено емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату колективу за методиками: «Оцінка психологічного клімату у колективі» (А. Ф. Фідлера); «Діагностика рівня конфліктності особистості»; Визначення типу темпераменту (Г. Айзенка); «Діагностика рівня емпатійних здібностей» (В. В. Бойко).

4. За результатами проведення констатувального експерименту у більшості респондентів рівень соціально-психологічного клімату у колективі відповідав середньому, у меншості відповідав низькому (недоброзичливому). У більшості був середній рівень конфлікту, за типами особистості найбільше

меланхоліків (замкнуті, надмірно чутливі особистості, схильні перебільшувати труднощі) , далі сангвініки (живі, рухливі, легко переживають неприємності), холерики (швидкі, поривчасті, неврівноважені) і найменше флегматиків (вялуваті, більш-менш постійний настрій). Респонденти мали дуже низький і занижений рівень емпатії.

5. Було розроблено та впроваджено програму соціально-психологічного тренінгу щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. Мета тренінгу: оптимізація соціально-психологічного клімату колективу. Задачі тренінгу: формування свідомого ставлення щодо необхідності формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі; розвиток навичок ефективної поведінки для досягнення згоди в групі; розвиток навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях; корекція внутрішнього контролю; корекція способів реагування на зовнішні впливи.

Після проведення формувального експерименту результати у респондентів змінилися: у половини респондентів рівень психологічного клімату у колективі став високим (доброзичливим), у другій половині – середнім, рівень конфліктності знизився, у третини респондентів став середній рівень емпатії.

7. Було перевірено ефективність корекційних заходів за допомогою t-критерію Стюдента. Визначено та експериментально перевірено особливості формування сприятливого соціально-психологічного клімату, маємо показники за яким рівень значущості – 0,01, результат часто вважається статистично значущим. Отже, програма соціально-психологічного тренінгу мала позитивний значущий вплив на формування позитивного соціально-психологічного клімату колективу в умовах професійної взаємодії.

Отже, всі завдання кваліфікаційної роботи виконано, мету – досягнуто.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ануфрієва Н. М. Соціальна психологія : навч.-метод. посіб. Київ : МАУП, 2009. 21 с.
2. Базалійська Н. Удосконалення психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. 1(06). С. 24–31.
3. Базалійська Н. Формування сприятливого психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова*. Серія: Економіка. 2016. 21(2). С. 56–60.
4. Базилевич Р. М. Соціально-психологічна складова якості трудового життя працівника. *Актуальні проблеми вітчизняної економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі* : зб. наук. праць. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. С. 252-254.
5. Балабанова Л. В. Управління персоналом : навч. посібник. Київ, 2011. 512 с.
- Балахтар В. В. Соціально-психологічний тренінг і маніпуляція : навч.- метод. посіб. Вінниця : Видавництво «Черемош», 2015. 432 с.
7. Боришевський М. Й. Моральна саморегуляція поведінки особистості : понятійний апарат. Київ, 1993. 24 с.
8. Боцюн Ю. В. Способи формування соціально-психологічного клімату в колективі. *Упр. розвитком*. 2011. №20. С.146-147.
9. Ващенко І. В. Конфліктологічна компетентність керівника як умова успішної діяльності організації. *Актуальні питання соціальної та практичної психології у координатах сучасних парадигм* : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., 23-24 січня 2015 р. Сєверодонецьк : Вид-во Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля, 2015. С. 40-43.
10. Ващенко І. В. Корпоративний клімат як важлива складова корпоративної культури. *Актуальні проблеми психології особистості та*

міжособистісних взаємин : Матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., 21-22 травня 2013. Кам'янець-Подільський, 2013. 215 с.

11. Вертель В. В., Комашня А. О., Федорчук І. В. Соціально-психологічний клімат колективу. *Вісник економіки транспорту та промисловості*. 2012. №40. С. 292-295.

12. Воднік В. Структура соціально-психологічного клімату колективу, шляхи його регуляції та формування. *Бюлетень Національної служби посередництва і примирення*. 2006. № 5. С. 36–70.

13. Войтенко Л. Соціально-психологічні аспекти управління персоналом в умовах економічної кризи. *Управління розвитком*. 2010. № 13 (89). С. 105-106.

14. Волкова Н. П. Соціально-психологічний клімат у педагогічному колективі. Київ : Академія, 2001. 460 с.

15. Вольнова Л. М. Соціальна психологія : формування компетентності майбутнього фахівця. Київ : Вид-во НПУ ім. М. Драгоманова, 2011. 283 с.

Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ : вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.

17. Гончарук П. А., Рибалка В. В. Трофімов Ю. Л. Психологія : підручник. Київ : Либідь, 2003. 560 с.

18. Гончарук Н. Стилі управління : переваги та недоліки. *Актуальні проблеми державного управління* : збірник наукових праць. Дніпропетровськ, 2002. № 3. С.176 - 190.

19. Горбань Г. О. Особливості застосування різних форм психологічної практики в управлінні. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди. Психологія*. 2012. Вип. 44(1). С. 38-49.

20. Горбунова В. Психологія командотворення : ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с.

21. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків :

22. Джонсон Д. В. Соціальна психологія : тренінг міжособистісного спілкування. Київ : КМ Академія, 2003. 288 с.
23. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. Посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
24. Жданов О. І. Соціально-психологічний клімат в колективі. *Актуальні проблеми психології*. 2015. Том І. Випуск 53. С. 56-58.
25. Жигайло Н. В. Роль керівника у формуванні соціально-психологічного клімату в колективі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна. 2012. 2(1). С. 374–383.
26. Завацька Н. Є. Організаційно-управлінські стреси: соціально-психологічний аспект : монографія. Луганськ : Вид-во «Ноулідж», 2014. 228 с.
27. Завацький Ю. А. Формування індивідуальної кар'єрної стратегії в аспекті соціальної мобільності особистості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. праць Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. Сєверодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2019. №3 (50). Т.2. С.55-65.
28. Загірняк М. В. Психологія управління : навч. пос. Харків : Вид-во «Точка», 2011. 194 с.
29. Іушина В. Д. Підходи до сутності та структури психологічного клімату на підприємстві. *Управління розвитком*. 2013. № 12. С. 116– 119.
30. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
31. Карамушка Л. М Соціальна напруженість в організації : сутність, підходи до вивчення, основні види. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Том І: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. 2016. Вип.45. С. 3-11.
32. Карамушка Л. М. Основні методи для дослідження соціальної напруженості в організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Науковий журнал*. Київ : Логос, 2016. № 4 (7). С.14-22.

33. Карпінська М. Психологічний клімат у педагогічному колективі. *Завуч*. 2008. № 6. С. 11 – 13.
34. Кличковський С. О. Дослідження особливостей психологічного клімату підприємства у кризовий період. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Херсон : Гельветика, 2019. Вип. 2. С.119-128.
35. Ковпакова П. В. Методи і засоби формування позитивного соціально-психологічного клімату в організації державної служби. *Збірник «Наука і освіта: зберігаючи минуле, створюємо майбутнє»*. 2018. С. 251-253.
36. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально–психологічний аспект) : монографія. Київ : МАУП, 2000. 286 с.
37. Корольов Л. М. Психологія управління. Київ : Дашков, 2009. 188 с.
38. Коробанова О. Л. Особистісно-рольова гра як психологічна технологія формування мотивації політичної участі. *Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави* : зб. наук. праць, асоц. політ. психологів України, Ін-т соц. та політ. психології НАПНУ. Київ : Золоті ворота, 2012. С. 298–310.
39. Кравченко О. О., Кикоть С. В. Психологічні аспекти управління персоналом. *Молодий вчений*. 2016. № 3. С. 101–103.
40. Крамаренко В. І. Управління персоналом фірми : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2003. 272 с.
41. Кузьмін О. Є. Сучасний менеджмент. Львів : Центр Європи. 2012. С. 1-52.
42. Куріс Ю. А., Тарасов В. М., Банах А. С. Соціально-психологічні засади виробничої діяльності. *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. С. 216–224.
43. Ложкін Г. В. Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії. Луцьк : Вежа, 2000. 153 с.
- Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : навчальний посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2006. 416 с.

45. Луцик Р. С. Оцінка впливу соціально-психологічного клімату колективу на кадровий потенціал організації. *Ефективна економіка*. 2016. №10. С. 76-79.

46. Максимович А. Управління соціально-психологічним кліматом колективу. *Актуальні проблеми вітчизняної економіки, підприємництва та управління на сучасному етапі* : зб. наук. праць. Тернопіль : ТНЕУ, 2018. С. 221-224.

47. Максимович А. Соціально-психологічний клімат колективу та шляхи його оптимізації. *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки*: зб. наук. праць. Тернопіль: ТНЕУ, 2020. С. 297-299.

48. Мансуров Н. С. Морально-психологічний клімат і його вивчення. Київ, 2004. 235 с.

49. Марков І. М, Рудик Я. О. Вплив соціально-психологічного клімату на взаємини в колективі. Київ, 2014. 123 с.

50. Марциняк-Дорош О. Дослідження психологічного клімату на підприємстві. *Молодий вчений*. 2017. Вип. 9 (49). С. 98-101.

51. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.

52. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 688 с.

53. Мишак С. В. Оцінка соціально-психологічного конфлікту в колективі. *Управління розвитком*. 2009. № 16. С. 86–88.

54. Назарова Г. І., Романов А. М. Дослідження домінантів соціально-психологічного клімату. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія : Економічні науки. 2015. 14(1). С. 79–84.

55. Наугольник Л. Б. Психологія стресу : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324с.

56. Орбан–Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. Київ: Академ видав, 2003. 568 с.

57. Петюх В. М. Управління персоналом : навч.-метод. посібник для самостійного вивчення дисципліни. Київ : КНЕУ, 2014. 330 с.

58. Подоляк Я. В. Психологія управління : теорія і практика менеджменту. Київ, 2004. С. 51-56.

59. Попова Т. В. Вплив соціально-психологічного клімату на ефективність організації. *Збірник «Наукове товариство студентів»*. 2016. С. 107-110.

60. Пошелюжна Л. Б. Особливості сучасного управління персоналом на вітчизняних підприємствах. *Інноваційна економіка*. Тернопіль, 2010. №1. С. 163-166.

61. Романов А. М. Дослідження факторів впливу на соціально-психологічну домінанту системи управління персоналом. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Сер. Економіка. 2015. №2. С. 229–233.

62. Романов А. М. Оцінка стану соціально-психологічного клімату на підприємстві. *Бізнес Інформ*, 8. 2015. С. 303–308.

63. Рухайло М. Психологічний клімат колективу. *Психолог*. 2006. №17. С. 11-15.

64. Савчин С. Я. Психологічний мікроклімат колективу : практика дослідження. *Науковий вісник ЛНУВМБТ імені С. З. Гжицького*. 2010. Том 12, частина 5. № 3(45). С. 245-251.

. Савчин М. В. Соціальна психологія. Дрогобич : Відродження, 2000. 274 с.

. Скібіцька Л. І., Матвеев В. В., Щелкунов В. І., Подреза С. М. Антикризовий менеджмент : навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2014. 584 с.

Трофімов Ю.Л. Психологія: Підручник: Либідь, 2003. 560 с.

. Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. - М., Вид-во Інституту Психотерапії - 490 с., 2002.

69. Хмелевська А. Ю. Методичні положення щодо діагностування та корекції психологічного клімату на підприємстві. *Вісник соціально-*

економічних досліджень: зб. наук. Праць. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2015. Вип. 1. № 56. С. 107–113.

70. Ходаківський Є. І. Психологія управління : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 664 с.

71. Ходаківський Є. І. та ін. Психологія управління. Навчальний посібник. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 608 с.

Хмелевська А. Ю. Методичне забезпечення оцінювання результативності управління соціально-психологічним кліматом колективу підприємства. Сталий розвиток економіки. 2015. № 3. С. 109-115

73. Чечель А. О., Кириченко І. М., Бібікова Я. Ю. Шляхи формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. *Державне управління*. 2015. 4 (136). С. 79–81.

74. Шакірі М. М. Основні засади формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. *Наукові праці МАУП. Сер. Економічні науки*. Психологічні науки. 2013. № 2. С. 145–150.

75. Шелудько В. С. Фактори та умови формування соціально-психологічного клімату педагогічного колективу в закладах освіти. *Управління школою*. 2006. № 10- 12. С. 14–17.

Шетеля Н. І. Психологічний клімат як інтегральний показник міжособистісних стосунків у колективі. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2017. Вип. 1. С. 249-262.

77. Шкердіна А. А. Значення ролі керівника у формуванні сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. *Проблеми сучасної педагогічної освіти*. 2018. № 6-3. С. 402-404.

78. Шкільняк М. М., Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. Менеджмент : навч. посіб. Тернопіль : Крок, 2017. 351 с.

. Федорчук В. М. Як стати психологом для себе. Кам'янець-Подільський : Видавець ПП Зволейко Д.Г., 2015. 252 с.

80. Фількіна Л. Ю. Роль і фактори формування соціально-психологічного клімату в організації. *Молодь і наука*. 2017. № 2. С. 95-98.

Методика оцінки психологічного клімату у колективі (А.Ф. Фідлера)

ПРИЗНАЧЕННЯ: методика дозволяє оцінювати психологічну атмосферу у колективі. На бланку наведені протилежні зазначенням пари слів, за допомогою яких можна описати атмосферу у вашому колективі. В основі лежить метод семантичного диференціала.

ІНСТРУКЦІЯ: вам необхідно дати відповідь на кожен із 10 пунктів шкали. Відповідь зліва направо в балах. Вам потрібно обрати відповідний бал від 1 до 8. Чим ближче до правого або лівого слова в кожній парі (ви поставите знак «+»), тим більше виражена ця ознака у вашому колективі.

Бланк до методики

12345678

1. Доброзичливість	Ворожість
2. Згода	Незгода
3. Задоволеність	Незадоволеність
4. Захопленість	Байдужість
5. Продуктивність	Непродуктивність
6. Тепло	Холодність
7. Співпраця	Відсутність співпраці
8. Взаємна підтримка	Взаємні докори
9. Цікавість	Нудьга
10. Успішність	Неуспіх

Аналіз результатів

Чим лівіше розташований знак «+», тим нижчим є бал, це відповідає сприятливішій психологічній атмосфері у колективі.

Якщо підсумковий показник коливається:

Від 10 до 33 – це висока оцінка;

Від 34 до 55 – середній показник;

Від 56 до 80 – це негативна оцінка.

Нижчий бал – позитивна оцінка, вищий бал – негативна оцінка.

На підставі індивідуальних відповідей або профілів, отриманих від кожного з членів колективу, створюється середній профіль, який і характеризує

Продовження Додатку А

психологічну атмосферу в колективі. Методика може здійснюватися анонімно, що підвищує її надійність.

Методика «Діагностика рівня конфліктності особистості»

Інструкція. На кожне із запитань оберіть та обведіть кружечком у бланку один із трьох запропонованих варіантів відповідей.

1. Чи характерне для вас прагнення домінувати:

- а) ні;
- б) інколи;
- в) так?

2. У вашому колективі є люди, які вас побоюються, а можливо, ненавидять:

- а) так;
- б) важко відповісти;
- в) ні?

3. Хто ви більшою мірою:

- а) миротворець;
- б) принциповий;
- в) винахідливий?

4. Як часто вам доводиться виступати з критичними зауваженнями:

- а) часто;
- б) періодично;
- в) рідко?

5. Які пріоритети ви оберете, якщо очолите новий колектив:

- а) розроблю програму роботи колективу на рік і переконаю колектив у її доцільності;
- б) вивчу, хто є хто, і налагоджу контакти з лідерами;
- в) частіше радитимуся з людьми?

6. У якому стані ви перебуваєте в разі невдачі:

- а) песимізм;
- б) поганий настрій;
- в) образа на себе?

7. Чи характерне для вас прагнення обстоювати традиції вашого колективу і

Продовження Додатку Б

дотримуватися їх:

- а) так;
- б) швидше так;
- в) ні?

8. Ви належите до людей, які готові почути гірку правду про себе:

- а) так;
- б) швидше так;
- в) ні?

9. Які якості ви намагаєтесь викоренити в собі:

- а) дратівливість;
- б) образливість;
- в) нетерпимість до критики на свою адресу?

10. Хто ви більшою мірою:

- а) незалежний;
- б) лідер;
- в) генератор ідей?

11. Якою людиною вважають вас друзі:

- а) екстравагантною;
- б) оптимістом;
- в) наполегливою?

12. Із чим вам найчастіше доводилося боротися:

- а) несправедливістю;
- б) бюрократизмом;
- в) егоїзмом?

13. Що для вас найхарактерніше:

- а) недооцінювання своїх здібностей;
- б) об'єктивне оцінювання своїх здібностей;
- в) переоцінювання власних здібностей?

Продовження Додатку Б

14. Що найчастіше штовхає вас на міжособистісний конфлікт:

- а) надмірна ініціативність;
- б) надмірна критичність;'
- в) надмірна прямолінійність?

Опрацювання результатів. Підрахуйте кількість набраних вами балів, використовуючи таблицю.

Таблиця додатку Б.1

Бланк відповідей

Варіанти відповідей	Кількість балів за запитання													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
А	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1
Б	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2
В	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	1	3	3

Інтерпретація результатів. Вона здійснюється за такою шкалою:

- 14-17 балів. Дуже низький рівень конфліктності;
- 18-20 балів. Низький рівень конфліктності;
- 21-23 бали. Рівень конфліктності нижче середнього;
- 24-26 балів. Рівень конфліктності дещо нижче середнього;
- 27-29 балів. Середній рівень конфліктності;
- 30-32 бали. Рівень конфліктності дещо вищий середнього;
- 33-35 балів. Рівень конфліктності вище середнього;
- 36-38 балів. Високий рівень конфліктності;
- 39-42 бали. Дуже високий рівень конфліктності.

Результати досліджень науковців та життєвий досвід свідчать, що конфліктній особистості властиві такі риси:

- прагнення будь-якою ціною бути першим;
- надмірна принциповість, яка підштовхує до ворожих дій і вчинків;

Продовження Додатку Б

- необґрунтована критика інших людей;
- часте переважання поганого настрою;
- консерватизм мислення, поглядів, переконань;
- безцеремонне втручання в особисте життя інших;
- прагнення до незалежності, яке переростає у прагнення робити "все, що хочу";
- надмірна прямолінійність у судженнях;
 - несправедливе оцінювання вчинків і дій інших, приниження значення і ролі іншої людини;
- виявлення ініціативи там, де не просять.

Методика визначення типу темпераменту (Г. Айзенка)

Інструкція.

Вам пропонується кілька питань. На кожне питання відповідайте лише «так» або «ні». Не витрачайте час на обговорення питань, тут не може бути гарних або поганих відповідей, тому що це не випробування розумових здібностей.

Питання

1. Чи часто Ви відчуваєте жагу до нових вражень, до того, щоб відволіктися, випробувати сильні відчуття?
2. Чи часто Ви відчуваєте, що маєте потребу в друзях, які можуть зрозуміти Вас, підбадьорити, поспівчувати?
3. Чи вважаєте Ви себе безтурботною людиною?
4. Чи дуже важко Вам відмовитися від своїх намірів?
5. Ви обмірковуєте свої справи не поспішаючи чи прагнете почекати, перш ніж діяти?
6. Чи завжди Ви виконуєте свої обіцянки, навіть якщо Вам це невигідно?
7. Чи часто у Вас бувають спади та підйоми настрою?
8. Чи швидко Ви зазвичай дієте й говорите?
9. Чи виникало у Вас коли-небудь відчуття, що Ви нещасні, хоча жодної серйозної причини для цього не було?
10. Чи правильно, що на парі Ви здатні зважитися на все?
11. Чи бентежитесь Ви, коли хочете познайомитися з людиною протилежної статі, яка Вам симпатична?
12. Чи буває, що, розлютившись, Ви виходите із себе?
13. Чи часто Ви дієте нерозважливо, під впливом моменту?
14. Вас часто турбує думка про те, що Вам не слід було щось робити або говорити?
15. Чому Ви віддаєте перевагу: читанню книг чи зустрічам з людьми?
16. Чи правильно, що Вас легко образити?
17. Чи любляете Ви часто бувати в компанії? \

Продовження Додатку В

18. Чи бувають у Вас такі думки, якими Вам не хотілося б ділитися з іншими?
19. Чи правильно, що іноді Ви настільки сповнені енергії, що все горить у руках, а іноді відчуваєте втому?
20. Чи намагаєтеся Ви обмежувати коло своїх знайомств невеликою кількістю найближчих друзів?
21. Чи багато Ви мрієте?
22. Коли на Вас гримаять, чи відповідаєте Ви тим самим?
23. Чи вважаєте Ви всі свої звички гарними?
24. Чи часто у Вас виникає почуття, що Ви в чомусь винні?
25. Чи здатні Ви іноді дати волю своїм почуттям і безтурботно розважатися у веселій компанії?
26. Чи можна сказати, що нерви у Вас часто натягнуті до межі?
27. Чи маєте Ви славу людини жвавої та веселої?
28. Після того як справу зроблено, чи часто Ви подумки повертаєтеся до неї й думаєте, що могли б зробити краще?
29. Чи відчуваєтеся Ви неспокійно, перебуваючи у великій компанії?
30. Чи трапляється, що Ви передаєте чутки?
31. Чи буває, що Вам не спиться через те, що в голові вирують різні думки?
32. Якщо Ви хочете про щось довідатися, Ви знаходите це в книзі чи питаєте в людей?
33. Чи буває у Вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається Вам робота, що вимагає зосередженості?
35. Чи бувають у Вас дрижаки?
36. Чи завжди Ви говорите правду?
37. Чи буває Вам неприємно перебувати в компанії, де кепкують один з одного?
38. Чи дратівливі Ви?
39. Чи подобається Вам робота, що вимагає швидкодії?
40. Чи правильно, що Вам часто не дають спокою думки про різні неприємності й жахи, які могли б статися, хоча все скінчилося благополучно?

Продовження Додатку В

41. Чи правильно, що Ви неквапливі в рухах і трохи повільні?
42. Чи спізнювалися Ви коли-небудь на роботу, на зустріч із кимось?
43. Чи часто Вам сняться кошмари?
44. Чи правильно, що Ви так любите поговорити, що не пропускаєте будь-яку нагоду поговорити з новою людиною?
45. Чи турбують Вас які-небудь болі?
46. Чи засмутитеся Ви, якщо довго не зможете бачитися з товаришами?
47. Чи нервова Ви людина?
48. Чи є серед ваших знайомих ті, хто Вам точно не подобається?
49. Ви впевнена в собі людина?
50. Вас легко зачіпає критика ваших недоліків чи вашої роботи?
51. Чи важко Вам одержати справжнє задоволення від заходів, у яких бере участь багато народу?
52. Чи турбує Вас відчуття, що Ви чимось гірші за інших?
53. Зуміли б Ви внести позитивні зміни в нудну компанію?
54. Чи трапляється, що Ви говорите про речі, на яких зовсім не розумієтесь?
55. Чи піклуєтесь Ви про своє здоров'я?
56. Чи любите Ви пожартувати над іншими?
57. Чи страждаєте Ви від безсоння?

Опрацювання результатів

Екстраверсія. Обчислюється сума відповідей «так» у питаннях 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 і відповідей «ні» у питаннях 5, 15, 20, 29, 32,

Якщо сума балів дорівнює 0-10, то Ви інтроверт, занурені в себе.

Якщо 15-24, то Ви екстраверт, товариська людина, обернена до зовнішнього світу.

Якщо 11-14, то Ви амбіверт, спілкуєтесь, коли Вам це потрібно.

Невротизм. Обчислюється кількість відповідей «так» у питаннях 2, 4, 7, 9, 11,

Продовження Додатку В

Якщо кількість відповідей «так» дорівнює 0-10, то це свідчить про емоційну стійкість.

Якщо 11-16, то це емоційна вразливість.

Якщо 17-22, то з'являються окремі ознаки розхитаності нервової системи.

Якщо 23-24, то — невротизм, що межує з патологією, можливий зрив, невроз.

Сангвінік має сильний, врівноважений, рухливий тип нервової системи. У людей риси цього типу виявляються в енергії та впертості відносно досягнення мети (достатня сила нервових процесів), у самовладанні (достатня врівноваженість нервових процесів) і водночас у значній рухливості нервових процесів, що виявляється в умінні швидко перебудовувати свої звички й уподобання, виходячи з конкретних обставин життя.

Флегматик має сильну, врівноважену, проте інертну нервову систему. Люди, які належать до цього типу, відрізняються, передусім, неквапливістю дій. Поряд з енергією та великою працездатністю (достатня сила нервових процесів), самовладанням і вмінням тримати себе в руках (добра врівноваженість нервових процесів) у них спостерігається певний консерватизм поведінки, що свідчить про інертність (малу рухливість) нервових процесів.

Холерик має сильну, але нерівноважену нервову систему. Для людей нестримного типу характерна захопленість, з якою вони виконують роботу; вони працюють натхненно, але часто будь-яка дрібниця може звести все нанівець, що свідчить про нерівноваженість нервових процесів із переважанням збудження.

Меланхолік вирізняється загальною слабкістю нервової системи, для характеристики якої такі властивості, як урівноваженість і рухливість нервових процесів не застосовуються. Особливістю цього типу є швидкий розвиток позамежного гальмування під дією навіть помірних за силою подразників. У людини риси цього типу виявляються насамперед у нерішучості й нездатності наполягати на своєму. Меланхолік легко

Продовження Додатку В

підкоряється чужій волі, за незвичних обставин впадає в паніку, життя видається йому дуже тяжким, сповненим переборних труднощів (слабкість нервових процесів). Такі люди намагаються ізолювати себе від життя з його хвилюванням, уникають товариства, бояться будь-якої відповідальності.

ДОДАТОК Г

Методика Діагностика рівня емпатійних здібностей (В. В. Бойко)

Мета дослідження: дослідження виявів емпатії — здатності особистості співпереживати проблемам інших людей.

Інструкція для учасників дослідження:

На зазначені запитання дайте відповідь (+) або (-):

1. Я маю звичку уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їхній характер, схильності, здібності.
2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності я, зазвичай, залишаюсь спокійним.
3. Я більше довіряю доказам свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх співробітників.
5. Я можу легко ввійти в довіру до людини, коли в цьому виникає потреба.
6. Зазвичай, я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості, як правило, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками у потязі, літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція — надійніший спосіб розуміння оточуючих, ніж знання чи досвід.
10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — нетактовно.
11. Своїми словами я часто ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.
12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчути її звички і стани.
13. Я майже не розмірковую над причинами вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.
14. Я рідко приймаю до серця проблеми своїх друзів.
15. Як правило, за кілька днів я відчуваю: щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і очікування збуваються.
16. Спілкуючись з діловими партнерами, я зазвичай, намагаюсь уникати

Продовження Додатку Г

розмов про особисте.

17. Іноді рідні дорікають мені за черствість, неувагу до них.
18. Мені легко вдається скопіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.
19. Мій зацікавлений погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх, зазвичай, передається і мені.
21. Часто, діючи навмання, я все ж таки знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя — дурниця.
23. Я здатен цілком злитися з близькою для мене людиною, ніби розчинитися в ній.
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких би я розумів без зайвих слів.
25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені набагато легше підсвідомо відчутти сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши на полочки».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у когось із членів сім'ї.
29. Мені було б складно щиро і довірливо вести бесіду з настороженою, замкнутою людиною.
30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину в сльозах.
33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волію перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось з рідних погано на душі, то, ж правило, стримуюсь від розпитувань.
36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати

людей.

Обробка даних:

Підраховується кількість правильних відповідей (відповіді до «ключа») за кожною шкалою, а потім визначається сума оцінка:

- 1.Раціональний канал емпатії:+ 1, + 7, -13, + 19, +25, -31;
2. Емоційний канал емпатії:-2, +8, -14, +20, - 26, +32;
- 3.Інтуїтивний канал емпатії:-3, +9, +15, +21, +27, - 33;
- 4.Установки, які сприяють емпатії:+4, -10, -16, -22, -28, -34;
- 5.Здатність до емпатії:+ 5, -11, - 17, - 23, -29, -35,
- 6.Ідентифікація в емпатії:+6, +12, +18, - 24, + 30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки на кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметру в структурі емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на суть будь-якої іншої людини — її стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який відкриває «шлюзи» емоційного та інтуїтивного її відображення. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку чи мотивацію інтересу до іншого. Людина привертає увагу своєю буттєвістю, що дає змогу емпатуючому неупереджено виявляти її суть.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити до емоційного резонансу з оточуючими — співпереживати, брати співучасть. Емоційна чутливість у цьому разі стає засобом «входження» до енергетичного поля партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати його поведінку і ефективно впливати можливо тільки за умови енергетичного підстроювання. Співучасть і співпереживання виконують роль зв'язки, провідника від емпатуючого до емпатованого і навпаки.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатність

Продовження Додатку Г

респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різноманітні дані про партнерів. Інтуїція, слід вважати, менше залежить від оцінювальних стереотипів, ніж усвідомлене сприйняття партнерів.

Установки, які сприяють чи перешкоджають емпатії, відповідно полегшують чи, навпаки, утруднюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, мабуть, знижується, якщо людина намагається уникнути особистих контактів, вважає недоречним виявити цікавість до іншої особистості, переконати себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Такі умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чутливості й емпатичного сприйняття. Навпаки, різноманітні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо з боку установок особистості немає перешкод.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна ознака людини, яка дає змогу створювати атмосферу відкритості, сердечності, щирості. Кожний з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну чи перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, штучності, підозри перешкоджає вираженню і емпатичному розумінню.

Ідентифікація— ще одна необхідна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації — легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідувань.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися у межах від 0 до 36 балів. За наявними попередніми даними, можна вважати: 30 балів і вище надзвичайно високий рівень емпатії; 29—22 середній; 21—15 — заниженні; менше 14 балів дуже низький.

Загальні відомості про респондентів, що брали участь у дослідженні

№ респондента	ПІБ
	Альохіна Анастасія Олександрівна
	Антонішина Антоніна Дмитрівна
	Берьозкіна Аліна Сергіївна
	Болсун Ольга Олександрівна
	Брезицька Лариса Василівна
	Бутко Катерина Олександрівна
	Валецька Тетяна Валентинівна
	Василишина Наталія Петрівна
	Винокурова Аліна Русланівна
	Гагаріна Ольга Борисівна
	Галагуз Ніна Трохимівна
	Гаврильчик Єлизавета Юріївна
	Дерев'янка Олександр Олександрович
	Дерев'янка Надія Іванівна
	Джурик Раїса Михайлівна
	Єремейчук Оксана Вячеславівна
	Кучма Оксана Борисівна
	Мальцева Марина Анатоліївна
	Мачука Віта Володимирівна
	Несвітайло Любов Володимирівна
	Нікітенко Ольга Василівна
	Панчук Юлія Олександрівна
	Рудь Всеволод Всеволодович
	Савчук Андрій Володимирович
	Соловійова Марина Сергіївна
	Черняк Володимир Володимирович
	Шпілевий Сергій Едуардович
	Шумельчук Олександр Васильович
	Ющук Вікторія Ігорівна
	Ярославцева Карина Юріївна