

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
Кафедра психології

На правах рукопису

ШАПОВАЛ С.Ю.

ОСОБЛИВОСТІ МІКРОКЛІМАТУ В ТРУДОВОМУ
КОЛЕКТИВІ.

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма Психологія

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня: магістр

Науковий керівник

Доктор психологічних наук,

Професор Носенко Е.Л.



РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри психології

№ 7 від 26.12.2024

Завідувач кафедри психології

Людмила ПРІСНЯКОВА

Дніпро 2025

- 6) Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів;
- 7) Розробка колекційної програми по урегулюванню конфліктних стосунків, та шляхи виходу з конфліктної ситуації.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень	виконано
2.	I Розділ	Листопад	виконано
3.	II Розділ	Грудень	виконано
4.	III Розділ	Січень	виконано
5.	Робота в цілому	Лютий	виконано

Науковий керівник _____ Носенко Е.Л.

Здобувач вищої освіти _____ Шаповал С.Ю.

Дата видачі завдання 13.09.24 р.

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра психології
Освітній ступінь магістр
Спеціальність 053 Психологія»
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології

 Людмила ПРИСНЯКОВА
«12» 02 2025 р

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНІ РОБОТУ

1.Тема роботи ОСОБЛИВОСТІ МІКРОКЛІМАТУ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ.

Науковий керівник роботи доктор психологічних наук, професор Носенко Е.Л.

Затверджені наказом вищого навчального закладу від « » 2025 р.

2 .Строк подання роботи на кафедру «12» лютого 2025 року

3. Мета кваліфікаційної роботи: визначення кількісних і якісних показників, які свідчать про прояв конфліктних стосунків в трудовому колективі..

1. Завдання кваліфікаційної роботи:

- 1) Аналіз наукових досліджень по проблемі міжособистісних конфліктів;
- 2) Конкретизація типів та видів конфліктної стосунків;
- 3) Виявлення ситуативних, типологічних, когнітивних та поведінкових складових в конфлікті;
- 4) Виявлення впливу контролю та емоційності на вибір стратегії поведінки в конфлікті;
- 5) Підбір методик дослідження які адекватні меті та гіпотезі дослідження;

АНОТАЦІЯ

В умовах сучасної науково-технічної революції зростає дедалі більший інтерес до явища соціально-психологічного клімату колективу. Удосконалення соціально-психологічного клімату колективу - це завдання розгортання соціального та психологічного потенціалу суспільства і особистості, створення найбільш повнокровного образу життя людей. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є одним з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці і якості продукції, послуг що випускається/надаються. Разом з тим, соціально-психологічний клімат є показником рівня соціального розвитку колективу і його психологічних резервів, здатних до більш повної реалізації. А це, в свою чергу, пов'язано з перспективою зростання соціальних чинників в структурі виробництва, з удосконаленням як організації, так і умов праці.

Метою даної роботи є розгляд мікроклімату на підприємстві, як соціально-психологічного процесу, що характеризується визначеними стадіями протікання і виконує специфічні функції у відношенні між людьми та їх вплив на ефективність праці та на задоволеність працею.

Об'єкт дослідження – взаємовідносини в колективі, їх вплив на мікроклімат та ефективність праці.

Предмет дослідження – особливості мікроклімату в трудовому колективі.

Гіпотеза дослідження: є припущення існування взаємозв'язку між віковими, гендерними особливостями працівників колективу та рівнем задоволеності праці (мотиваційними характеристиками).

Визначені наступні задачі:

1. Проаналізувати літературні джерела про розкриття феномену мікроклімату у трудовому колективі та роль учасників у його формуванні.
2. Конкретизувати підходи до аналізу дослідження.

3. Вибрати методи та методики для проведення емпіричних досліджень.
4. Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів.
5. Формування висновків і пропозицій.

Методи та методики дослідження – методика Т.Лірі, методика М.Рокіча «цінності орієнтації», методика діагностики стратегії поводження особистості в конфлікті К.Томаса, сітка Кілмана, «Експрес-методика по виченню соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С.Михайлюка і А.Ю. Шалито, методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т.Елерса., діагностика особистісного та групового задоволення роботою В.А. Розанової.

Наукове значення дослідження

Результати дослідження можуть бути використані при проведенні лекційних та практичних занять у навчальному закладі, а також в практичній діяльності психолога.

Annotation

In the context of the modern scientific and technological revolution, there is a growing interest in the socio-psychological climate of the team. Improving the socio-psychological climate of the team is the task of developing the social and psychological potential of society and the individual, creating the most fulfilling way of life for people. Forming a favorable socio-psychological climate of the work collective is one of the most important conditions for the struggle for increased labor productivity and the quality of manufactured/rendered products. At the same time, the socio-psychological climate is an indicator of the level of social development of the team and its psychological reserves, capable of more complete implementation. And this, in turn, is associated with the prospect of growth of social factors in the production structure, with the improvement of both the organization and working conditions.

The purpose of this work is to consider the microclimate at the enterprise as a socio-psychological process characterized by certain stages of flow and performing specific functions in relation to people and their influence on labor efficiency and job satisfaction.

Study object is the relationships in the team, their influence on the microclimate and labor efficiency.

Study subject is the features of the microclimate in the work collective.

Research hypothesis: there is an assumption about the existence of a relationship between the age, gender characteristics of the team members and the level of job satisfaction (motivational characteristics).

The following tasks have been identified:

1. Analyze literary sources on the disclosure of the phenomenon of microclimate in a work collective and the role of participants in its formation.
2. Specify approaches to the analysis of the study.
3. Select methods and techniques for conducting empirical research.
4. Conducting an empirical study and analyzing the results obtained.
5. Forming conclusions and proposals.

Research methods and techniques – T. Leary's technique, M. Rokeach's technique of "value orientation", K. Thomas' technique of diagnosing the strategy of personality behavior in conflict, Kilman's grid, "Express technique for studying the socio-psychological climate in a work collective" by A.S. Mikhailyuk and A.Yu. Shalito, T. Elers' technique of diagnosing personality for motivation for success, V.A. Rozanova's diagnostics of personal and group satisfaction with work.

Scientific significance of the study

The results of the study can be used in lectures and practical classes at an educational institution, as well as in the practical activities of a psychologist.

Зміст

ВСТУП	13
РОЗДІЛ I ПРОБЛЕМА МІКРОКЛІМАТУ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ В ДОСЛІДЖЕННЯХ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАКОРДОННИХ ПСИХОЛОГІВ	17
1.1. Поняття та сутність психологічного клімату в колективі.....	17
1. 2. Трудовий колектив та соціально-психологічний клімат , як об'єкт дослідження	49
1.3. Дія соціально-психологічного клімату на особистість в колективі	73
Висновок до розділу I.....	92
РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЯВИЩА	95
2.1. Організація емпіричного дослідження.....	95
2.2. Учасники емпіричного дослідження проблеми мікроклімату.	99
2.3. Результати емпіричного дослідження	104
2.3.1. Результати по методиці Т.Лірі на дослідження суб'єкта про уявлення про себе та взаємовідносини:	104
2.3.3. Результати по методиці діагностики стратегій поведінки в конфлікті К.Томаса.	143
2.3.4. Результати по методиці О.С. Михайлюка та А.Ю. Шалито на дослідження взаємовідносин в колективі були виявлені наступні результати:.....	156
2.3.5. Результати по методиці Т.Елерса на мотивацію до успіху.....	159
2.4 Кореляційний аналіз.....	161
Висновок до розділу II	164
ВИСНОВКИ	168
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	173

ВСТУП

Актуальність дослідження диктується безсумнівною важливістю для керівників підприємств, оскільки соціально-психологічний клімат трудового колективу і задоволеність людини працею безпосередньо впливає на ефективність, результат трудової діяльності.

Трудова діяльність завжди супроводжується інтенсивними в більшій чи меншій мірі психофізіологічними процесами, використанні та витрачанні енергетичних, гормональних, м'язових, психічних, інтелектуальних та ін. ресурсів людини, що проявляється в зміні працездатності. Говорячи про працездатність, виділяють загальну (потенційну, максимально можливу працездатність при мобілізації всіх резервів організму) і фактичну працездатність, рівень якої завжди нижче. Фактична працездатність залежить від поточного рівня здоров'я, самопочуття людини, а також від типологічних властивостей нервової системи, індивідуальних особливостей функціонування психічних процесів (пам'яті, мислення, уваги, сприйняття), від оцінки людиною значущості і доцільності мобілізації певних ресурсів організму для виконання певної діяльності на заданому рівні надійності і протягом заданого часу за умови нормального відновлення витрачених ресурсів організму. В процесі виконання роботи людина проходить через різні фази працездатності. Фаза мобілізації характеризується передстартовим станом. При фазі зниження працездатності можуть бути збої, помилки в роботі, організм реагує на цю величину навантаження з більшою силою, ніж це необхідно; поступово відбувається пристосування організму до найбільш економного, раціонального режиму виконання даної конкретної роботи. Розумова працездатність - обсяг розумової (мозковий, психічної, нервової) роботи, пов'язаної з обробкою інформації, який повинен бути виконаний без зниження заданого (або встановленого на максимальному, оптимальному для даного індивідуума рівні) функціонування організму. Оскільки процес

виробництва має не індивідуальний, а колективний характер, то працездатність групи людей залежить не тільки від працездатності окремої людини, а й від співпрацьованості людей. Співпрацьованість в свою чергу залежить від умов праці і від мікроклімату у трудовому колективі.

Основою будь-якої організації є люди (колектив), і без їх функціонування організації неможливо.

Трудовий колектив - формальна (формалізована) спільність людей, об'єднаних спільною діяльністю для досягнення визначених цілей (виробництво продукції, ремонт будинків, наукові винаходи). Сукупність об'єктних умов, у яких виявляються люди в процесі спільної діяльності, визначає й обмежує способи їхньої взаємодії. Кількість потреб, які можуть бути задоволені в спілкуванні, також виявляється обмеженим сформованими обставинами. У цьому зв'язку в колективах часто виникають виробничі ситуації, у ході яких між людьми виявляються протиріччя по широкому колу питань. Самі по собі ці розбіжності і протиріччя можуть виступати як позитивний фактор руху творчої думки.

Здорова атмосфера в колективі - запорука його успішної і результативної роботи.

Основними факторами, що впливають на формування соціально-психологічного клімату в колективі є:

- взаємини з колегами по роботі та адміністрацією;
- рівень конфліктності відносин;
- професійна підготовка персоналу;
- зміст праці та ступінь задоволення нею;
- умови праці і побуту та задоволеність ними;
- ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків;
- особистість керівника, стиль керівництва та задоволеність ними.

Існує проста істина: успішна спільна робота можлива лише тоді, коли її учасники можуть дійти згоди, знайти спільну мову. Тому в трудових колективах хороший психологічний клімат вкрай необхідний.

Основними складовими психологічного клімату виступають взаємини співробітників в колективі, їх настрій, задоволеність роботою.

В умовах сучасної науково-технічної революції зростає дедалі більший інтерес до явища соціально-психологічного клімату колективу. Актуальність даної проблеми диктується перш за все збільшеними вимогами до рівня психологічної включеності індивіда в його трудову діяльність і ускладненням психічної життєдіяльності людей, постійним зростанням їх особистісних домагань. Удосконалення соціально-психологічного клімату колективу - це завдання розгортання соціального та психологічного потенціалу суспільства і особистості, створення найбільш повнокровного образу життя людей. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є одним з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці і якості продукції, послуг що випускається/надаються. Разом з тим, соціально-психологічний клімат є показником рівня соціального розвитку колективу і його психологічних резервів, здатних до більш повної реалізації. А це, в свою чергу, пов'язано з перспективою зростання соціальних чинників в структурі виробництва, з удосконаленням як організації, так і умов праці.

Метою даної роботи є розгляд мікроклімату на підприємстві, як соціально-психологічного процесу, що характеризується визначеними стадіями протікання і виконує специфічні функції у відношенні між людьми та їх вплив на ефективність праці та на задоволеність працею.

Об'єкт дослідження – взаємовідносини в колективі, їх вплив на мікроклімат та ефективність праці.

Предмет дослідження – особливості мікроклімату в трудовому колективі.

Гіпотеза дослідження: є припущення існування взаємозв'язку між віковими, гендерними особливостями працівників колективу та рівнем задоволеності праці (мотиваційними характеристиками).

Виходячи із поставленої мети, визначені **наступні задачі:**

1. Проаналізувати літературні джерела про розкриття феномену мікроклімату у трудовому колективі та роль учасників у його формуванні.
2. Конкретизувати підходи до аналізу дослідження.
3. Вибрати методи та методики для проведення емпіричних досліджень.
4. Проведення емпіричного дослідження та аналіз отриманих результатів.
5. Формування висновків і пропозицій.

Методи та методики дослідження – методика Т.Лірі, методика М.Рокіча «цінності орієнтації», методика діагностики стратегії поведінки особистості в конфлікті К.Томаса, сітка Кілмана, «Експрес-методика по виченню соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С.Михайлюка і А.Ю. Шалито, методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т.Елерса., діагностика особистісного та групового задоволення роботою В.А. Розанової.

Полігон дослідження

Емпіричне дослідження на тему: «Вплив мікроклімату на ефективність у трудовому колективі» було проведено на базі приватного підприємства «ТРАНС ЛОГІСТИК», в дослідженні прийняло участь 60 працівників, з них 20 чоловіків та 40 жінок віком від 23 до 70 років.

Наукове значення дослідження

Результати дослідження можуть бути використані при проведенні лекційних та практичних занять у навчальному закладі, а також в практичній діяльності психолога.

Структура роботи

Дипломна робота складається з вступу, двох розділів: теоретичного та емпіричного, висновків, списку літературних джерел та додатків. Робота містить 41 рисунок, 25 таблиць, 1 формулу, літературні джерела мають 60 найменування. Робота викладена на 152 сторінках.

РОЗДІЛ І ПРОБЛЕМА МІКРОКЛІМАТУ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ В ДОСЛІДЖЕННЯХ ВІТЧИЗНЯНИХ ТА ЗАКОРДОННИХ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Поняття та сутність психологічного клімату в колективі

В психологію поняття «клімат» ввійшло з метрології та географії. Зараз це стало поняття, яке охарактеризовує невидиму, тонку, делікатну, психологічну сторону взаємин між людьми.

У вітчизняній психології термін «психологічний клімат» вперше використав М.С. Мансуров, який вивчав виробничі колективи.

Б.Ф. Ломов включає в поняття соціально-психологічний клімат систему стосунків і взаємодій. На його думку психологічний клімат – це система міжособистісних відносин, психологічних за природою (симпатія, антипатія, дружба); психологічні механізми взаємодії між людьми (імітація, співпереживання, сприяння); система взаємних вимог, загальний настрій, загальний стиль спільної трудової діяльності, інтелектуальна емоційна та вольова єдність колективу.

Р.Х. Шакуров К.К. Платонов та В.Г. Казаков розглядають поняття соціально-психологічного клімату з точки зору станів і властивостей групи.

Р.Х. Шакуров розглядає поняття психологічний клімат з двох його сторін: психологічної, що розкривається в емоційних вольових, інтелектуальних станах і властивостях груп та соціально-психологічної, яка проявляється в інтегративних особливостях психології груп, значущих для збереження її цілісності і для її функціонування як самостійного об'єднання людей.

На думку К.К. Платонова і В.Г. Казакова, «соціально-психологічний клімат – це така властивість групи, яка визначається міжособистісними стосунками, що створюють стійкій груповий настрій й думки від яких залежить ступінь активності в досягненні цілей, що стоять перед групою»[24].

В.М. Шепель вкладає в поняття соціально-психологічний клімат психологічні зв'язки членів колективу.

«Соціально-психологічний клімат – це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів і схильностей. Він також виділив в цьому понятті три «кліматичні зони»: 1) соціальний клімат, який визначається тим, наскільки на даному підприємстві висока усвідомленість працівниками спільних цілей і завдань, наскільки тут гарантоване дотримання всіх конституційних прав усіх працівників як громадян; 2) моральний клімат, котрий визначається моральними цінностями загальноприйнятими в даному колективі; 3) психологічний клімат, це по суті, неофіційна атмосфера, що складається між працівниками, які перебувають у безпосередньому контакті один з одним. Тобто психологічний клімат – це мікроклімат, зони дії якого значно локальніші морального і соціального»[47].

Б.Д. Паригін соціально-психологічний клімат трактує як «фактор посилення психологічного настрою членів колективу»[23].

Найбільш глибоким за змістом та ступенем розробленості є визначення соціально-психологічного клімату дане Ю.Л. Неймером. На його думку, соціально-психологічний клімат колективу – це внутрішній стан колективу, що відображає здатність колективу досягати цілей, котрі стоять перед ним.

Базовими компонентами системи соціально-психологічного клімату є ціннісні орієнтації колективу, установки й норми поведінки.

Соціальні групи встановлюють цінності відповідні їх положенню в суспільстві. Крім цього кожна група формує свою систему цінностей.

Наступним елементом соціально-психологічного клімату є соціальні установки, які представляють інтерес, тому що характеризують найбільш глибоке і стійке ставлення людини до своїх статусів і ролей. Особливість полягає в тому, що для дослідження соціально-психологічного клімату важливі установки всього колективу підприємства.

Норми поведінки – наступний базовий компонент соціально-психологічного клімату. При дослідженні соціально-психологічного клімату найбільш цікавим є виявлення співвідношення прийнятих громадських, групових та індивідуальних норм поведінки.

Соціальні норми формуються на базі цінностей колективу. Їх основне призначення в тому, щоб забезпечити відповідність поведінки кожного працівника загально колективним цінностям. Залежно від змісту соціальні норми поділяються на норми-ставлення:

- до цілей і завдань колективу;
- до діяльності керівника;
- до товаришів або колег;
- до власної активності.

Сприятливий соціально-психологічний клімат є умовою задоволеності працівників працею та колегами. Але добрий клімат не є простим наслідком зусиль окремих членів колективу. Він являє собою підсумок систематичної виховної роботи з членами колективу, здійснення спеціальних заходів, спрямованих на організацію стосунків між членами колективу та керівництвом. Найбільш сприятливий клімат встановлюється тоді, коли методи керівництва позитивно сприймаються колективом. Якщо вимогливість керівника викликає групову незадоволеність через недисциплінованість окремих членів колективу, процвітання окремих традицій, то такий тип соціально-психологічного клімату називається відстаючим. Буває і так, що управління буцімто не встигає за розвитком колективу, висувають підвищені вимоги до самого керівника, який не вміє забезпечити виконання цілей і завдань та підтримку дисципліни колективу. В цьому випадку психологи визначають соціально-психологічний клімат як перспективний.

«При вивченні клімату необхідно мати на увазі і два його рівня. Перший рівень – статичний, відносно постійний. Це стійкі взаємовідносини членів колективу їх інтерес до роботи та колег по праці. На цьому рівні соціально-психологічний клімат розуміється як стійкий, досить стабільний

стан колективу, який одного разу сформувавшись здатний довгий час не руйнуватися і зберігати свою сутність, незважаючи на ті труднощі з якими стикається колектив. З цієї точки зору сформувати сприятливий клімат в колективі досить важко, але в той же час легше підтримувати його на певному рівні, вже сформованому раніше. Контроль та корекція властивостей соціально-психологічного клімату здійснюється членами колективу епізодично. Вони відчують певну стабільність свого становища, статусу в системі взаємовідносин. Оскільки стан клімат менш чутливий до різних впливів і змін з боку навколишнього середовища, оскільки воно здійснює певний вплив на результати колективної та індивідуальної діяльності, на працездатність членів колективу, на якість їхньої праці»[26].

«Другий рівень – динамічний, мінливий, коливний. Це щоденний настрій співробітників в процесі роботи, їх психологічний настрій. Цей рівень описується поняттям «психологічна атмосфера». На відміну від соціально-психологічного клімату психологічна атмосфера характеризується більш швидкими часовими змінами і менше усвідомлюється людьми. Зміна психологічної атмосфери впливає на настрій і працездатність особистості протягом робочого дня. Зміни ж клімату завжди більш виражені, помітні; вони усвідомлюються і переживаються людьми більш гостро, частіше за все людина встигає адаптуватися до них»[26].

Єдність змісту відносин та соціально-психологічних форм міжособистісних відносин постає у вигляді взаємовідносин членів колективу (співпраці, змагання, згуртованості, сумісності, дружби, злагоди та інших), а також у вигляді якостей особистості для спілкування співробітників у колективі (товариськість, замкнутість, сором'язливість, скритність, самостійність, відповідальність, чесність та інші). Взаємини є безпосередніми відносинами між співробітниками, в яких всі види суспільних відносин зливаються в соціально-психологічні форми спілкування.

Комунікативні взаємовідносини відображають активність психологічних взаємозв'язків членів колективу, характеризуючи особисту

опосередкованість процесів спілкування. Комунікативні взаємовідносини складаються завдячуючи таким якостям особистості, як товариськість, безпосередність, щирість, відвертість, простота та інші.

В процесі спілкування відбувається взаємопізнання співробітників, яке породжує когнітивні взаємини. Вони характеризуються розумінням або нерозумінням працівниками один одного в процесі праці і спілкування. Тут мова може йти про співчуття, співпереживання, співучасть та інші форми психологічного взаємопізнання.

Пізнання членами колективу один одного завжди емоційно забарвлене. Емоційні взаємини виникають в результаті синтезу естетичних норм і відносин, що існують в суспільстві, з формами психологічного впливу один на одного. На соціально-психологічному рівні емоційні взаємини відображають взаємну привабливість членів колективу. У структурі цих відносин виділяються фізична психологічна і ділова привабливість. Тут проявляються почуття любові чи ненависті, симпатії, байдужості, антипатії та інші, які пов'язані з характеристикою настрою як загального емоційного фону діяльності колективу.

Вольові взаємини є синтез суспільно-політичних і правових взаємин з психологічними взаємовпливами. В них відображаються можливості волевиявлення особистості в колективі. Вони характеризуються мірою автономності (або залежності) індивідуальних дій, вчинків і поведінки особистості. Вольові взаємини формуються на основі таких якостей особистості як влада, самостійність і наполегливість.

У кожного члена колективу є власне внутрішнє ставлення до своєї праці і товаришів по роботі, власна установка на працю і колектив. Вона визначається вихованням, життєвим досвідом, соціальним оточенням. Сукупність установок всіх членів колективу (установки на дружелюбність і співпрацю, або навпаки, ворожість, неприязнь, самоізоляцію) створює загальну психологічну обстановку. Ні що так не заважає, як постійна відсутність настрою для роботи, ворожість з боку товаришів. Тоді починає

працювати ефект «соціальної інгібіції» і мотивація до праці різко падає. Це перешкоджає підвищенню трудових показників.

Сприятливий клімат переживається кожним членом колективу як стан задоволеності відносинами з товаришами по роботі, керівництвом, своєю роботою, її процесом і результатами. Це підвищує настрій працівника, його творчий потенціал, позитивно впливає на бажання працювати в кожному колективі, застосовувати свої творчі та фізичні сили на користь оточуючим людям.

Несприятливий клімат індивідуально переживається як незадоволеність відносинами в колективі, з керівництвом, умовами і змістом праці. Це, природно, позначається на настрої працівника, його працездатності і активності, на його здоров'ї.

Судити про стан соціально-психологічного клімату в колективі можна по такому важливому показнику як задоволеність-незадоволеність.

Потрібно знати, задоволені чи незадоволені окремі члени колективу своїм статусом, заробітною платою, змістом своєї праці, відносинами в колективі. необхідно мати на увазі, що суб'єктивна невдоволеність - вкрай специфічна річ. однакові умови цілком влаштовують одного члена колективу і абсолютно не влаштовують іншого. На психологічному рівні задоволеність виражена співвідношенням суб'єктивної оцінки того, що особистість віддає суспільству і того, що вона одержує натомість. Задоволеність – незадоволеність члена колективу роботою може бути викликана різними трудовими цінностями.

Трудові цінності – це те, що є важливим, цінним для працівника, що спонукає його до праці. Цінності можна розділити на базові чинники, що знижують незадоволеність працею, але не мотивують на ефективну роботу та змістовні фактори, сприятлива зміна яких підвищує ступінь задоволеності працівника, а несприятлива знижує її, але практично не викликає незадоволення. Серед них найбільш суттєвими є:

1. характер і зміст праці;

2. розмір заробітної плати;
3. престиж професії;
4. особистісний та професійний зріст;
5. визнання з боку колег.

Таким чином, вивчення соціально-психологічного клімату, по суті, являє собою дослідження станів і властивостей колективу, психологічних зв'язків, взаємин і взаємодій між його членами. А також вивчення його як фактора посилення психологічного настрою колективу до досягнення мети.

Психологічна атмосфера, або психологічний клімат, або мікроклімат – всі ці, швидше метафоричні, ніж строго наукові вирази, дуже вдало відображають суть проблеми. Подібно до того, як в одному кліматі рослина може зачахнути, а в іншому пишно розквітнути, людина може відчувати внутрішню задоволеність і бути хорошим працівником в одному колективі, і відчувати дискомфорт, бути відстаючим в іншому.

Які ж фактори визначають психологічний клімат людських взаємин, якими критеріями він оцінюється, якими характеристиками можна описати його.

Колектив – це перш за все група, де міжособистісні відносини опосередковуються переважно цінним і особистісно значущим змістом спільної діяльності.

Соціально-психологічний клімат - це стан групової психіки, сукупність відношення членів колективу до умов і характеру сумісної діяльності, до колег по роботі, до керівника колективу.

Соціально-психологічний клімат - це якісна сторона міжособистісних відносин, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають спільній продуктивній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

Найважливіші ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату:

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 проінформованість 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.

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.

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.

Соціально-психологічний клімат залежить від стилю керівництва. В своїй діяльності по його оптимізації керівнику слід опиратися на найбільш активних, свідомих і авторитетних членів колективу.

Для вирішення проблеми соціально-психологічного клімату колективу важливими є розгляд факторів, що впливають на цей клімат. Коли ми виділимо фактори, які впливають на клімат, ми зможемо вплинути на ці фактори, регулювати їх прояв. Їх умовно можна розділити на фактори макро- і мікросередовища.

Під макросередовищем розуміється соціальний простір, оточення, в межах якого знаходиться і здійснює свою діяльність та чи інша організація.

Мікросередовище підприємства, організації – це «поле» щоденної діяльності людей, ті конкретні матеріальні і духовні умови, в яких вони працюють.

В процесі спільної діяльності членам групи чи колективу необхідно підтримувати контакти між собою для передачі інформації і координації своїх зусиль. Від рівня такої координації залежить продуктивність колективу, яким би видом діяльності він не займався. В свою чергу, цей рівень є величина, що походить від ступеня психологічної сумісності членів колективу.

Психологічна сумісність - це здатність членів групи чи колективу до спільної продуктивної діяльності, що базується на їх оптимальному поєднанні.

Сумісність – це ефект взаємодії людей, який означає максимальне суб'єктивне задоволення партнерів один одним за певних енергетичних витрат і значної взаємної ідентифікації.

Суб'єктивна задоволеність - основна ознака сумісності.

Сумісність буває обумовлена подібністю яких-небудь властивостей членів колективу чи групи, і відмінністю інших властивостей. Це призводить до взаємодоповнення людей в умовах спільної діяльності, так, що даний колектив чи група являє собою певну цілісність.

Але будь-яка реальна група – є не просто сума індивідів, що входять в її склад. Оцінку діяльності групи чи колективу необхідно давати з врахуванням погляду на групу чи колектив як на єдиний взаємопов'язаний організм.

Сумісність є одним з психологічних аспектів соціально-психологічного дослідження колективу.

Різні автори дають різні за звучанням визначення сумісності, але їх зміст, по суті, однаковий.

У М.І. Єнікеева і А.Л. Кочеткова сумісність визначається як взаємна прихильність партнерів по спілкуванню і спільній діяльності, яка заснована на:

- оптимальному поєднанні їх психічних якостей, ціннісних орієнтацій і способів діяльності;
- високому рівні взаємопорозуміння, взаємоповаги та симпатії.

У словнику соціально-психологічних понять сумісність визначається як ефект взаємодії людей, який характеризується максимально можливою задоволеністю їх один одним.

Словник практичного психолога дає наступне визначення сумісності: «міжособистісна сумісність – взаємне прийняття партнерів по спілкуванню і спільній діяльності, засноване на оптимальному поєднанні спільності чи взаємодоповнюваності ціннісних орієнтацій, соціальних установок, інтересів,

мотивів, потреб, характерів, темпераментів, темпу і ритму психофізіологічних реакцій, що мають значення для взаємодії міжособистісних індивідуально-психологічних характеристик»[35].

Наявність високої психологічної сумісності співробітників сприяє їх кращій спрацьовуваності, а в результаті – високій ефективності праці.

«М.М. Обозов виділяє наступні критерії оцінки сумісності і спрацьовуваності :

- результати спільної діяльності;
- емоційно-енергетичні витрати учасників діяльності;
- задоволеність учасників цією діяльністю»[4].

«Виділяють декілька рівнів психологічної сумісності, обумовлених як властивостями особистості, так і змістом та рівнем важкості розв’язуваних професійних завдань. Розглянемо три таких рівня:

I рівень – психофізіологічна сумісність, яка виражається в подібності природних властивостей людей: темперамент, фізична витривалість, працездатність, емоційна стійкість. Цей рівень сумісності набуває особливого значення при організації спільної діяльності. Холерик та флегматик будуть виконувати завдання в різному темпі, що може спричинити збої в роботі і напруженість в стосунках між робітниками.

II рівень – психологічний, котрий проявляється в збігові властивостей, які є результатом навчання і виховання. До цього рівня належить збіг рис характеру, професійних інтересів, рівня інтелектуального розвитку, моральних якостей людей.

III рівень – соціально – психологічний, який виражається в подібності особистісних властивостей, необхідних для соціальної взаємодії на основі спільності їх світогляду: комунікативність, принциповість, соціальні установки, політичні погляди, ціннісні орієнтації»[4].

При збігові людей за всіма трьома рівнями можна говорити про їх повну психологічну сумісність.

Основним завданням дослідження сумісності є встановлення закономірностей цього явища. Існує три основних підходи до розв'язання цього завдання: структурний, функціональний та адаптивний.

Структурний підхід орієнтований на пошук оптимальних поєднань характеристик членів групи. Це оптимальне поєднання забезпечується як гармонія, відповідність характеристик партнерів. Це підхід базується на думці, що сумісні партнери створюють якусь стійку, адаптивну і в певному сенсі ефективну структуру. Сумісність виступає як подібність (копія) або відмінність (контраст) характеристик партнерів. При цьому виявляється, що ті властивості, які базуються на вроджених особливостях індивіда, у сумісних партнерів швидше контрастні, ніж подібні. Властивості обумовлені впливом виховання та соціокультурного середовища найчастіше подібні.

Використання функціонального підходу вимагає перегляду уявлень про групу та її членів. Він припускає вивчення функцій, цілей, завдань групи, які є системо утворюючими факторами – підставою для об'єднання в групу. Досягнення цих цілей обумовлює зміст життєдіяльності групи, є мотивом участі в її діяльності, так, як досягнення спільної мети «принесе учасникам, свого роду, задоволення». В відповідності до функцій групи формуються групові ролі: роль ділового та емоційного лідера.

Третій підхід до проблем сумісності – адаптивний. Цей підхід орієнтований на вивчення не сумісності, а її результатів: позитивних міжособистісних стосунків, ефективного спілкування. З великою впевненістю можна стверджувати, що такі характеристики спілкування і стосунків як взаєморозуміння, повага, емпатія, ідентифікація, позитивні міжособистісні почуття є проявом сумісності, але не її змістом. Зсув причин і наслідків тут відбувається через те, що сумісність є об'єктивною основою згуртованості, інтеграції, високого взаєморозуміння.

«Експерименти, проведені з метою вивчення психологічної сумісності, свідчать про необхідність виділення чотирьох типів комунікативної поведінки співробітників в групах, які вирішують спільні завдання:

- 1) індивіди, які прагнуть до лідерства, здатні вирішувати завдання, лише підкорюючи собі інших членів групи;
- 2) індивідуалісти, які намагаються розв'язати завдання поодиночі;
- 3) ті, що пристосовуються до групи (конформісти), легко підкоряються наказам інших її членів;
- 4) колективісти, ті що прагнуть вирішувати завдання спільними зусиллями, тому вони не лише приймають пропозиції інших членів групи, а і самі виступають з ініціативою»[4].

Однак такі типи комунікативної поведінки залежать не лише від звичок та здібностей людей, але і від характеру розв'язуваних завдань.

Таким чином, взагалі можна сказати, що сумісність – це поняття про взаємну відповідність властивостей учасників групи. В нього входять: взаємна симпатія, позитивний характер емоційних установок, взаємонавіюваність, спільність інтересів і потреб, відсутність в групі виражених егоцентричних спрямувань.

Роль психологічно сумісних груп важлива у всіх сферах спільної діяльності людей.

Наявність сумісності членів групи сприяє їх спрацьованості.

Спрацьованість – це результат взаємодії конкретних учасників діяльності. В відповідності з даними досліджень Н.Н. Обозова відмітимо слідуючі критерії оцінки спрацьованості: результати діяльності, емоційно-енергетичні затрати учасників та задоволеність діяльністю, партнерами та змістом роботи.

Першим критерієм розмежування спрацьованості та сумісності є характеристика умов взаємодії. Це офіційні умови (пов'язані з вирішенням завдань) та неофіційні умови (пов'язані із задоволенням потреб у спілкуванні). Другим критерієм є відносна значущість одного з партнерів та суб'єктивна задоволеність один одним. Третій критерій – напруженість в процесі вирішення спільного завдання.

Спрацьованість характеризується задоволенням змістом діяльності, сумісність – задоволенням від спілкування.

Виділяють три види психологічної сумісності:

- психофізіологічні;
- соціально-психологічну;
- психологічну.

В першому випадку мається на увазі подібність психофізіологічних характеристик людей і на цій основі узгодження їх емоційних реакцій і поведінки. Психофізіологічна сумісність являє собою єдність і взаємозв'язок особливостей аналізаторних систем, а також властивостей нервової системи співрозмовників або працюючих людей. Цей різновид сумісності передбачає успішність взаємодії людей в тих видах діяльності, де чутливість і чуття в межах тієї чи іншої аналізаторної системи є визначальною.

Доведено, що найбільш успішно взаємодіяти можуть дві людини, з різними темпераментами (холерик і флегматик, сангвінік і меланхолік), гірше – люди з однаковими темпераментами (два холерики, два меланхоліки). Разом з тим, як вказувалось в роботі, яка вимагає рухливої нервової системи всіх її учасників, протилежні темпераменти непридатні.

Далеко не кожен вид спільної діяльності вимагає психофізіологічної сумісності членів групи. Якщо ж ми звернемося до конвеєрного виробництва, то тут ефективна праця неможлива без наявності психофізіологічної сумісності членів колективу. Під час роботи кожна людина повинна здійснювати рухи в певному темпі, необхідно чітке узгодження дій.

Соціально-психологічна сумісність – ефект оптимального поєднання типів поведінки людей, а також спільності їх установок, потреб і інтересів, ціннісних орієнтацій.

Життєвий досвід показує, що контакти встановлюються швидше і проявляються сильніше у людей з рисами характеру, які доповнюють один одного: одна – імпульсивна і спонтанна; друга – спокійна, помірна; один – теоретик, інший – практик. Однак, це не означає, що сумісні тільки люди з протилежними рисами характеру. Сумісність можлива і при співпаданні рис характеру або інших якостей людини, але ймовірність руйнування спільноти при цих обставинах дуже висока.

Психологічна сумісність – передбачає спільність поглядів, переконань, соціальних установок, цінностей, відносин. Перечисленні ознаки психологічної сумісності найбільш сильно духовно зближують людей.

Комплектування груп і колективів з врахуванням вимог психологічної сумісності сприяє оптимізації соціально-психологічного клімату.

Відсутність сумісності в групі людей, які виконують суспільну або особистісну значиму діяльність, при певних обставинах можуть обумовити конфліктують.

Найчастіше психологічний клімат визначається як "цілісне стан групи (колективу), відносно стійкий і типовий для неї емоційний настрій, що відображає реальну ситуацію трудової діяльності (характер, умови, організацію праці) і характер міжособистісних відносин". Відповідно до іншої точки зору, психологічний клімат – це якісна сторона міжособистісних відносин, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі". Таким чином, про будь-які чинники колективної діяльності ми не говорили – соціально-економічних (умови праці і форми його стимулювання) або психологічних (мотиви, норми, ціннісні орієнтації), – під кліматом розуміється насамперед психологічне відображення цих умов у емоціях і настроях людей.

Необхідно сказати, що поняття соціально-психологічного клімату (СПК) і психологічної атмосфери різняться тим, що перша відображає більш стійкі риси явища, а друге – лише ситуативні, мінливі.

У структурі СВК зазвичай виділяються два основних зрізу – ставлення людей до праці і стосунки один з одним. В обох випадках присутні емоційний і предметний компоненти, а відносини один з одним диференціюються за рівнями:

- 1) по горизонталі (між колегами);
- 2) по вертикалі (між керівником і підлеглими). Крім цього, виділяється структура прояви СВК, яка включає:
 - а) ставлення до світу (система ціннісних орієнтації особистості);
 - б) відношення до самого себе (самосвідомість, самовідношення і самопочуття).

Зрозуміло, що прояви СПК вельми різноманітні. По суті, це ситуативна характеристика трудової діяльності. Іншими словами, СВК змінюється в залежності від виробничої обстановки, часу дії, емоційного стану учасників, психічної напруженості і т. д.

Для того щоб розкрити поняття психологічний клімат, фахівці виділяють, як мінімум, три ряду відносин:

1. Відносини по вертикалі (стиль керівництва, сприйняття керівника колективом, ступінь участі в управлінні, задоволеність нею);
2. Відносини по горизонталі (згуртованість колективу, характер міжособистісних відносин, типи і способи дозволу конфліктів);
3. Ставлення до праці (задоволеність працею, ефективність діяльності колективу тощо).

Моральний клімат колективу – це не просто якість взаємовідносин людей і не тільки змінна в ряду інших, але одна з найважливіших соціальних цінностей для людини. Так орієнтація працівників на сприятливу атмосферу тісно пов'язана практично з усією ієрархією цінностей індивіда, а зокрема з

орієнтаціями на творчі аспекти роботи, ціннісними уявленнями про працю, зі значимістю оцінки праці колективом.

Отже, спираючись на вищевикладене, дамо визначення поняттю "соціально - психологічний клімат".

Соціально-психологічний клімат – сукупність сформованих у колективі моральних цінностей, офіційних і неофіційних відносин і взаємних оцінок, створюють емоційний настрій, який може активізувати і підвищувати або пригнічувати і знижувати процеси життєдіяльності колективу. Інакше кажучи, – це психологічне відображення комплексу різноманітних явищ переважно в емоційній сфері людей, що виявляється в настроях і емоційних реакціях колективу на кожного з його членів.

Взаємовідносини між людьми в колективі залежать від декількох змінних. Насамперед, це зовнішні щодо даного колективу фактори, які виходять з товариства в цілому у вигляді нормативних вимог. Саме ці нормативні вимоги найчастіше визначають характер відносин у великих і малих колективах, формують лінію поведінки людей, що входять в ці колективи.

Найбільш поширеними і ефективними засобами регуляції поведінки особистості є соціальні норми, що виробляються суспільством і різними соціальними групами. Комплексу проблем норм та нормативної регуляції поведінки присвячений рад досліджень (Бобнева М. І. "Соціальні норми і регуляція поведінки" М.: Наука, 1978.; "Психологічні проблеми соціальної регуляції поведінки". Під ред. О. В. Шорохової, М. І. Бобневой. М.І.; Наука, 1976 р. та ін). Норми виступають як вироблювані суспільством і соціальними групами приписи на основі об'єктивних умов, структури суспільства, системи суспільних відносин і уявлень членів суспільства і груп.

Групові норми та норми повсякденного життя є здебільшого похідними від норм більш високого рівня. Ці норми визначаються прийнятими спільності уявлень про належну поведінку, про допустимість тих чи інших вчинків. Вони

пов'язані з макросоціальними нормами груп, включених в соціальні структури суспільства – професійну, демографічну, етнічну і т. п.

У ряді випадків макросоціальні норми надають безпосереднє вплив на поведінку індивідів. Такі етичні установки, професійна етика і т. д.

В сучасних умовах відбувається корінне перетворення деяких норм, метушні-кают нові, але разом з тим продовжують діяти і старі традиційні норми. Змінюється ставлення особистості до цих нововведень. Цей процес виявляється дуже складним, він зачіпає розвиток свідомості, моральних переконань, ціннісних орієнтації особистості, вироблення навичок соціальної поведінки, перебудови мотиваційної системи, системи особистих смислів і значень, установок і відносин, формування необхідних соціально-психологічних властивостей. Психологічний аналіз дозволяє виявити ті властивості соціальних норм, які сприяють їх перетворенню в реальні регулятори поведінки людини. Групові норми – це не просто способи дії, це належні способи. В знайомій обстановці кожен учасник групи інтуїтивно вибирає відповідну лінію поведінки. Всякий раз, коли хтось надходить неналежно, виникає відчуття незручності, ніби щось не на місці. Сукупність норм, що лежать в основі різних дій будь-якого колективу може розглядатися як субкультура даної групи.

Люди з загальним культурним минулим легко кооперуються між собою, бо підходять один до одного з однаковими припущеннями. Кожна людина обмежує свої егоїстичні інтереси і пристосовується до вимог, які він може легко приписати іншим по відношенню до себе. Гнучка координація людських істот ґрунтується, отже, на самоконтролі.

Чим більше встановилися норми, тим менш імовірно, що люди усвідомлюють. При високому рівні згоди припущення поділяються до такої міри, що ні в кого і думки не виникає питань. У будь-якій групі важливо саме те, що вважається само собою зрозумілим, що мовчазно й несвідомо приймається всіма. І саме тому, що так багато важливих норм лише мається на увазі, стороннім часто важко освоїтися в новій групі. Щоб познайомитися з

такими нормами, необхідно тривале і особиста участь у групі... Коли люди поділяють загальні уявлення, вони все пред'являють кожному учаснику досить визначені і схожі між собою вимоги. Ці вимоги і формують групові норми.

Групові норми лежать в основі більшості факторів, що визначають соціально-психологічний клімат колективу: громадської думки, колективного настрою, групових традицій, психологічної сумісності, стилю керівництва даним колективом.

Розглянемо деякі з них більш докладно. Суспільна (колективна) думка являє собою сукупність індивідуальних думок гласного більшості на основі обговорення даної проблеми і висловлює позицію, оцінки, погляди і переконання колективу.

Думка колективу складається і розвивається під визначальним впливом ідеологічних і моральних установок, традицій, вимог керівництва та існуючих в колективі обов'язків членів і колективу в цілому. Як правило, воно виступає показником свідомості, спрямованості, зрілості колективу, активно впливає на соціально-психологічний клімат.

Через думку колективу здійснюється ефективний контроль соціальної зрілості, дисциплінованості і згуртованості його членів. Кожен індивід свідомо чи несвідомо порівнює свої вчинки з думкою більшості, з позицією керівника, з судженнями найбільш авторитетних товаришів. Це пояснюється тим, що колективна думка, що виражає розум і волю більшості, викликає у кожного члена колективу прагнення до самовдосконалення, бажання не протиставляти себе колективу, не відставати від нього.

Спонукальна сила колективної думки пояснюється тим, що особистість побоюється негативних оцінок гласного більшості, які знижують її авторитет у колективі, перешкоджають нормалізації взаємин і породжують передумови до виникнення конфліктних ситуацій.

Саме небажання вступати в конфлікт з більшістю членів колективу за часом становить займати угодовську, комфортну позицію навіть

найавторитетніших його членів. Вони пристосовують свою думку до думки (деколи помилкового) колективу.

Громадська думка – це не проста сума думок окремих осіб, а сплав індивідуальних думок, в якому кожне окреме думка в результаті взаємодії з іншими зазнає певні зміни. Громадська думка виражає колективна свідомість і поєднує в собі як ідеологічні, так і психологічні та моральні чинники.

Колективна думка чинить сильний вплив як на формування окремої особистості, так і формування усього колективу. Воно інформує особу про реакції на її дії та вчинки з боку інших членів колективу і тим самим регулює її поведінку. Колективна думка є як би дзеркалом для всіх індивідів, що складають цей колектив. Громадська думка виникає на основі одиничних думок і у своєму розвитку проходить кілька етапів:

1. спочатку індивід отримує якусь інформацію по різних каналах, оцінює її і виражає своє емоційне ставлення до змісту цієї інформації;
2. потім члени колективу обговорюють отриману інформацію, обмінюючись при цьому своїми оцінками, думками і почуттями. В ході обговорення формується загальне ставлення до отриманої інформації;
3. далі кожен з учасників обговорення порівнює свої оціночні судження з оцінками своїх колег, причому, найбільш уважно аналізує висловлювання найавторитетніших особисто для нього товаришів;
4. нарешті, завершуючи обговорення, члени колективу, формують загальну думку колективу з даної проблеми, свідомо виражають ставлення колективу до отриманої інформації.

Громадська думка колективу формується під впливом різних факторів. Дуже сильно позначається вплив середовища, в якому перебували індивіди до приходу в колектив. Так, початкове уявлення про трудовому (навчальному) колективі у молодих людей складається задовго до початку власної трудової діяльності. Але, думки, що формуються під впливом художньої літератури, перегляду кінофільмів, розмов зі старшими, далеко не завжди точно

відображають реальне життя і не завжди збігаються з громадською думкою того колективу, в якому вони починають трудову діяльність.

Виявлено також і такий фактор, який слід максимально використовувати в цілях формування здорового громадської думки. Молоді люди з особливою, підвищеною увагою відносяться на перших порах до слів, поглядів, вчинків своїх найближчих керівників, старших, більш досвідчених членів колективу. Саме в цей період їх думки особливо піддатливі. У поглядах, ідеях, висловлюваннях, діях і вчинках старших, найбільш авторитетних для них товаришів по роботі і начальників колективу, до якого вони входять, молоді люди бачать і знаходять гідні зразки для наслідування. Це обставина і слід максимально використовувати у формуванні громадської думки колективу.

Важливе значення у формуванні позитивної громадської думки має популяризація в колективі досвіду найкращих працівників, передовиків виробництва, найбільш кваліфікованих спеціалістів, думка яких з найважливіших питань життя і діяльності колективу є багато в чому визначальним.

Умовами успішного формування колективної думки є:

- близькість керівників до своїх підлеглих, турбота про їх потребах;
- постановка перед колективом загальних цілей і пред'явлення до кожного члена колективу конкретних вимог;
- ретельна підготовка і проведення службових нарад і зборів колективу;
- використання позитивних прикладів, переконання, навіювання;
- доведення до підлеглих правдивої і повної інформації про завдання і проблеми колективу;
- чуйність і уважність при розгляді персональних питань, диференційований підхід до різних категорій персоналу;
- вміле вплив на офіційних та неофіційних лідерів колективу;
- закріплення позитивних традицій, звичок, настроїв;

- правильне співвідношення між адміністративними і громадськими засобами впливу.

Виконуючи ці умови, керівник позитивно спрямовує колективна думка, яка розвиває суспільну активність, сприяє зміцненню дисципліни та порядку, підвищення рівня згуртованості і ефективності діяльності колективу.

Колективні настрої – це спільні переживання людьми тих чи інших подій, фактів, а також емоційні стани, що опанували на якийсь час усім колективом і впливають на його життя і діяльність. Колективні настрої тісно пов'язані з колективною думкою. Колективний настрій мобілізує або стримує людей, які володіють заразною та великою імпульсивною силою.

Колективний настрій здатне легко переходити з однієї форми в іншу: з позитивного в негативну, з прихованою – у відкриту, з підсвідомої – у свідоме. Іноді для різкого переходу достатньо найменшого приводу, елементарної причини. Але найчастіше колективний настрій реагує на значні стимули, стреси і потрясіння.

Колективний настрій може бути позитивним (мажорним) і негативним (мінорним). Позитивний настрій характеризується піднесенням, трудовим ентузіазмом, оптимізмом, радістю, творчим піднесенням. Негативний настрій проявляється у вигляді туги, нудьги, депресії, песимізму, відчаю, конфліктності, паніки і т. п.

Позитивний настрій сприяє прояву вольової активності, ефективного вирішення поставлених завдань, успішного виконання планових завдань та програм роботи. Негативний настрій істотно ускладнює нормальну діяльність трудового колективу, стає передумовою конфліктних ситуацій і дисциплінарних проступків.

Дослідження показують, що поганий настрій у колективі знижує продуктивність праці на 20%. Одна людина з невірноваженою, конфліктним характером здатний зіпсувати настрій більшості і паралізувати на певний час нормальну діяльність цілого колективу.

Важливими умовами формування позитивного настрою в колективі є: чітка організація виробничого процесу, ритмічність роботи, створення оптимальних умов праці, раціональне нормування трудової діяльності і оплата праці, використання матеріальних і моральних стимулів та ін.

Явища, що виникають в колективах на базі спілкування, взаємин і взаємодії дії людей, нерідко фіксуються у звичаях, традиціях, які стають моральними нормами поведінки членів колективу. Колективні традиції – це історично сформовані стійкі звичаї та норми поведінки, які передаються з покоління в покоління, накопичуються і перетворюються в неписані правила для колективу.

Традиції, як і інші соціально-психологічні явища, виникають і проявляються на різних рівнях суспільного життя. Вони несуть на собі відбиток психології всього народу, нації, а також професійні, вікові особливості конкретних груп людей, колективів.

Сукупність традицій являє собою важливий елемент внутрішньо колективної соціально-психологічної атмосфери, в якій перебуває і яку постійно засвоює особистість.

Всередині колективу виникають і складаються безліч різноманітних, часом дрібних, трудових, службових і побутових традицій. Незважаючи на їх позірну малу помітність, вони часто відіграють велику роль у внутрішньо колективного життя. За своєю спрямованістю ці традиції можуть бути як позитивними, так і негативними, що впливають на вчинки і поведінку людей, їх дисципліну і організованість, взаємини, ефективність трудової діяльності і згуртування колективу.

Термін "психологічна сумісність" використовується для позначення оптимального поєднання в колективі особистісних якостей учасників. Частіше, однак, дається негативний визначення. "Психологічна несумісність" – це не просто відмінність ціннісних установок, відсутність дружніх зв'язків, зневага або ворожість людей один до одного. Це нездатність у критичній ситуації зрозуміти один одного, несинхронність психомоторних реакцій,

відмінності в увазі, мисленні та інші вроджені і набуті властивості особистості, які перешкоджають спільній діяльності.

У процесі спільної роботи людей акція будь-якого члена групи (наприклад, образлива репліка) відразу ж або через деякий час викличе відповідні дії інших. При цьому в залежності від особистісних особливостей учасників вдається чи не вдається впоратися з таким обуренням. У разі психологічної несумісності амплітуда коливальних процесів не може затухати або навіть зростати, що в кінцевому підсумку призведе до "розвалу" системи і припинення спільної діяльності.

Дослідники відзначають, що психологічну сумісність і успіх спільної діяльності обумовлюють:

- висока мотивація і установка;
- оптимальні психофізіологічні якості кожного члена колективу;
- різнополярність індивідуально-психологічних особливостей (можливість виділення лідера);
- висока критичність до себе і терпимість до оточуючих (висока інтелігентність);
- повна довіра один до одного;
- максимально можлива завантаженість цілеспрямованою діяльністю;
- можливість особистого усамітнення кожного з учасників;
- чітка визначеність поставленої перед членами колективу завдання.

Соціально-психологічний клімат колективу – не проста сума психічних станів складових його індивідів. Відомо, що спільність є потужним фактором множення, посилення психологічного настрою його членів. І в цьому також один із секретів значущості даного явища.

Соціально-психологічний клімат є також чинником, через який переломлюється, опосередковується будь-яка діяльність колективу. При цьому переважний психічний настрій тої або іншої групи людей визначає собою не тільки міру включеності кожного індивіда в діяльність, але і характер її спрямованості, її ефективність. Відомо, що від настрою людей, від їх

психічного стану залежить продуктивність праці, не тільки кількість, але і якість виробленого продукту.

Не можна, нарешті, не враховувати і тієї обставини, що в умовах сучасного науково-технічного прогресу значення фактора СПК ще більше зростає.

А пов'язано це з тим, що породжувані ходом науково-технічної революції тенденції – інтенсифікація, зростання складності та персоніфікації психічної діяльності людей – замикаються на СПК. У цьому стані акумулюються ті чи інші конфігурації і колізії названих тенденцій. Це можуть бути ситуації зіткнення і протидії, відповідності та взаємостимуляції.

Природно також, що вплив цих тенденцій, так само як і психологічної атмосфери колективу на особистість може бути двоякою – як стимулюючим, заохочує, так і гальмуючим, переважною творчу ініціативу, активність і енергію особистості.

Звідси ж підстави і для розділу клімату колективу на благосприятливий, здоровий і на той котрий сприяє розкриттю духовного потенціалу і активності особистості.

Одним з найбільш очевидних проявів сприятливої атмосфери, що сприяє продуктивності спільної діяльності людей, є увагу, прихильність, симпатія людини до людини.

Іншим, не менш актуальним властивістю здорового СВК є настрій духовного підйому, життєрадісності, яке спирається на ясні цілі і захоплюючі завдання спільної діяльності. Істотно тут і те, що це повинна бути радість відносин, пофарбованих певною культурою прояви.

Підкреслюючи роль об'єктивних факторів у створенні атмосфери колективу, не можна недооцінювати і відповідальність самих його членів за рівень морально-психологічного стану їх спільної діяльності.

Якщо особистісний фактор виявляється істотним інструментом атмосфери спільної діяльності, що виявляється в характері людських взаємин,

то звідси зрозуміла і та роль, яку відіграє культура цих відносин, культура міжособистісного спілкування у формуванні клімату колективу.

Особливо велика роль культури емоційного ставлення людини до людини, оскільки механізм емоцій є найдавнішим інструментом людських відносин.

В складному світі емоційної взаємодії людей виникає чимало колізій, що супроводжуються не тільки ефектом співчуття, співучасті, взаєморозуміння, але і психологічними бар'єрами упередженості, неприйняття і відчуження.

Природно, що створення сприятливого соціально-психологічного клімату передбачає подолання бар'єрів психічної напруженості і супроводжують цю напруженість негативних емоцій, які можуть виникати в процесі спілкування між людьми.

Актуальність даної задачі визначається як різноманітною природою психологічних бар'єрів, так і вагомістю того потенціалу прихованої творчої енергії особистості, яка консервується цими бар'єрами.

У кінцевому підсумку ступінь розгорнутого або розкриття духовного потенціалу особистості в колективі визначається всією культурою внутрішньо колективних відносин, культурою міжособистісного спілкування.

Висока культура соціального спілкування являє собою досить багатогранне явище, яке включає в себе культуру сприйняття і розуміння, вплив і взаємовплив людей один на одного в процесі спільної діяльності.

Хіба, наприклад, несуттєва для культури людських відносин наша здатність розуміти партнера по спілкуванню не тільки його слова, але і сенс виразу обличчя, жестів, або наша готовність враховувати його стать, вік, соціальний статус і характер, переваги та недоліки? Все це в тій чи іншій мірі значимі фактори СПК будь-якого колективу.

Особливо суттєво для формування здорового морально-психологічного клімату культура людських емоційних стосунків, що виявляється в ступені емоційної теплоти, симпатії чи антипатії між членами колективу.

Численні дослідження як вітчизняних, так і зарубіжних соціальних психологів переконують у тому, що психологічний клімат будь-якої спільності, так чи інакше, підсумовується з відносин симпатії і антипатії між членами колективу, між різними групами колег по роботі, що склалися вже в масштабах мікросередовища.

Однак не можна й абсолютизувати значення тих міжособистісних відносин, які носять не інституціональний, не діловий, функціонально-рольовий, а лише емоційно-особистісний характер.

Міжособові відносини дуже істотні і грають, ймовірно, домінуючу роль в системах позавиробничої, дозвіллевої, ігрової, сімейно-побутової і іншої, переважно не настільки жорстко орієнтованої, активності.

В системі виробничої діяльності, що вимагає більш високої внутрішньої дисципліни і підлеглості загального розпорядку, домінуючу роль скоріше грають відносини відповідальної, функціонально-рольової взаємозалежності, відносини керівництва та виконання, відносини, що носять переважно інституційної, а не чисто емоційно-особистісний характер.

Створення сприятливого або несприятливого психологічного клімату в колективі в значній мірі залежить від його керівника. Основні прийоми управлінської діяльності складаються у певний стиль керівництва, що залежить, у свою чергу, від багатьох якостей особистості керівника. Серед них необхідно відзначити такі, як управлінська компетентність, ініціатива, діловитість, вміння приймати обґрунтовані рішення і проводити їх у життя, знання психологічних закономірностей функціонування системи "керівник - підлеглі".

Провідним принципом спілкування на рівні "керівник-виконавець" є принцип поваги до людської гідності. І керівник, і виконавець – це люди, особистості, що мають свої особливості, звички, проблеми, інтереси, володіють почуттям і свідомістю власної гідності і мають право на повагу до цієї гідності. На жаль, часом, виконавці забувають, що їхній керівник-- така ж людина, що знаходиться в комплексі міжособистісних відносин. Але набагато

частіше саме керівники забувають про те, що виконавець – не просто інженер, бухгалтер, слюсар, але, перш за все, особистість, яка вимагає до себе уважного ставлення, поваги та турботи.

Серед всіх різновидів стилів керівництва найбільш сприятливим для формування здорового соціально-психологічного клімату в колективі є демократичний. У колективах, де прийнятий такий стиль, як правило, панує обстановка чуйності і співробітництва. Підлеглі такого керівника прагнуть до прояву ініціативи, творчості, високої самовіддачі.

Халатний стиль роз'єднує людей, веде до безвідповідальності в роботі, байдужість до оточуючих колег.

Ще більш несприятливий для соціально-психологічного клімату авторитарний стиль керівництва. При керівник, що сповідує такий тип керівництва, в колективі процвітає ворожість у взаєминах, покірність і запобігливість перед будь-яким начальником, зневага до людей. Постійне напруження і невдоволення часто виливаються на ні в чому не винного і самого слабкого і беззахисного члена колективу.

Така загальна характеристика основних факторів, що визначають структуру і утримання соціально-психологічного клімату колективу. Їх тісний взаємозв'язок і взаємозалежність зобов'язують будь-якого керівника уважно, в комплексі вирішувати всі проблеми формування сприятливого соціально-психологічного клімату. Саме доброзичлива психологічна атмосфера дозволяє найбільш повно реалізувати творчий потенціал особистості, сприяє розвитку і збагаченню духовного світу людей, удосконалення навичок комунікативного спілкування.

Істотною умовою найбільш повного розгортання духовного потенціалу особистості в колективі є і обстановка взаємної відповідальності і вимогливості людей один до одного. Зрозуміло, вона не скасовує і не може замінити все сказане вище. Мова може йти лише про розумне і органічному поєднанні в атмосфері колективу таких рис і особливостей, які лише на перший і при тому поверхневий погляд можуть здатися взаємовиключними.

Переважання і стійкість атмосфери взаємної уваги, шанобливого ставлення до людини, духу товариства, що сполучається з високою внутрішньою дисципліною, принциповістю і відповідальністю, вимогливістю, як до інших, так і до себе, - такі основні риси здорового морально-психологічного клімату.

Здоровий психологічний клімат – один з вирішальних фактів успішної життєдіяльності людини в усіх сферах суспільних відносин, найважливіша умова вдосконалення способу життя, формування і розкриття потенційних здібностей і можливостей особистості.

Проблемі соціально-психологічного клімату в колективі присвячено багато робіт як у вітчизняній так і зарубіжній психології. Інтерес до цієї теми, перш за все пов'язаний з результатами (Хоторнських досліджень), що виявили наявність тісного зв'язку між продуктивністю праці групи і особливостями її психологічного клімату (А.Л. Свинецкий).

У зв'язку з цим з'являється потреба з'ясувати поняття соціально-психологічного клімату (СПК). Треба відмітити, що до цього часу в психології не має однакової дефініції, але все ж таки більшість дослідників розуміють цей термін схожим.

Соціально-психологічний клімат колективу - це притаманний певному колективу стійкий психічний настрій, який здійснює значний вплив на взаємини людей, їх ставлення до праці та навколишнього середовища. Психічний настрій, як вважає відомий соціальний психолог В.Д. Паригін, може бути предметним (спрямованість психіки на процес діяльності) та емоційним, тональним (переживанням задоволеності діяльністю, її результатами).

Соціально-психологічний клімат - це результат сумісної діяльності людей, їх міжособистісні відносини. Він виявляється в таких групових ефектах, як настрій та колективна думка, індивідуальне самопочуття в колективі. Ці ефекти мають відображення у взаємовідносинах, пов'язаних з процесом праці та рішеннями загальних завдань колективу.

Групові ефекти, як соціально-психологічні явища спільної діяльності, вивчаються з моменту виникнення експериментальної психології (експерименти В. Меде, Ф. Олпорта, В.М. Бехтерева) та проведення прикладних досліджень багатьма зарубіжними та вітчизняними психологами.

Однак поняття "соціально-психологічний клімат" з'явилося в науковому словнику нещодавно поряд з такими інтегральними поняттями, що характеризують групові ефекти спільних форм життєдіяльності людей, як "психологічна атмосфера", "психологічний клімат", "морально-психологічний клімат".

Щоб не було плутанини ми розглянемо поняття (СПК) в контексті з динамікою розвитку групи. Це необхідно, по одній важливій причині. А на сам перед тому, що в літературі зустрічається СПК колективу, СПК групи. А в цьому принципова різниця, тому, що в вітчизняній психології група розглядається, як спільність людей згуртованих на основі одного або декількох загальних ознак, здійснюваної ними діяльності в тому числі і спілкуванні (Петровський А.В., Шпалинський В.В.), тоді як під колективом розуміється група, яка знаходиться на вищій стадії свого розвитку. Процес входження нової групи до колективу – називається динамікою розвитку групи і характеризується тим, що в процесі спільної діяльності створюються умови для інтегративних процесів.

Спільна діяльність поступово набуває для членів групи все більш важливий і усвідомлений характер, і стає основою подальшого розвитку, що спонукає до більш чіткої мотивації між групових відношень, основою не тільки на досвіді спілкування, а й на результатах спільної діяльності кожного члена групи. По мірі усвідомлення задач та цілей спільної діяльності із амфорної структури викристалізуються такі структури, як міжгрупові відносини з всією гамою емоційних відтінків. (Петровський А.В., Шпалинський В.В.). Ці параметри на думку багатьох вітчизняних і зарубіжних психологів і характеризують СПК в групі.

Метафоричність поняття "клімат" може породжувати скептицизм у відношенні його наукової цінності. "Клімат та атмосфера - поняття метеорології та географії, - пише К.К.Платонов, - тому іноді вважають, що з прикметником "психологічний" вони не наукові терміни, а тільки образні вирази". Але це не так. Одержавши такий прикметник, вони стають науковими термінами психології, що виражають певні явища".

Розглянемо логічний зв'язок предмету соціальної психології зі значенням понять "психологічний клімат" та "соціально-психологічний клімат".

Слід помітити, що від того, як розуміють та визначають предмет соціальної психології, залежить змістовна характеристика соціально-психологічного клімату. Тут мають місце значні розбіжності, які відобразились, наприклад, в ще недостатньо чіткому розмежування понять "психологічний клімат" та "соціально-психологічний клімат". Трапляється, що об'єм першого поняття розширюється до об'єму другого. А інколи перше підмінюється другим.

Б.Д.Паригін підняв питання про неправомірність їх розділення. "Деякі дослідники, - пише він, - наприклад К.К.Платонов, розділяють поняття психологічного та соціально-психологічного клімату, для чого, на наш погляд, не має достатніх підстав", так як, - вважає він, - "будь-який прояв психічної діяльності людини є в найвищому ступені соціально-психологічним".

Будь-яке психічне явище ідеальне, тобто виступає як форма психічного відображення світу речей та людей, як функція взаємодії органів чуття та мозку людини з матеріальними об'єктами. Воно ідеальне і тому, що належить окремому суб'єкту як образ сприйнятого ним об'єкту та існує в такий формі до тих пір, коли людина не виразить його в матеріальній формі. Як тільки це відбувається, результат відображення включається в життєдіяльність інших людей, тобто набуває соціального змісту і разом з тим роль фактора, що зумовлює взаємодію людей. Для визначення психічного стану членів колективу більш підходить поняття "психологічний клімат".

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 між особистісні відносини, на загальні відносини. Тоді складається соціально-психологічний клімат. Саме в такому аспекті розглядають психологічний клімат Б.Д. Паригін, К.К. Платонов, Г.А. Моченок, та інші.

Отже змістовна характеристика соціально-психологічного клімату відображає відносини між членами колективу. В свою чергу, ці відносини відображаються в свідомості людини та стають джерелом її настрою, самопочуття.

Психічні відносини, що виникають при взаємодії людини з людиною, мають, по визначенню В.Н. Мясищева, "двосторонній взаємний характер" та виступають як "взаємовідносини" двох суб'єктів. Категорія "взаємовідносини" є тією категорією, котра найбільш відповідає специфіці предмету соціальної психології як науки про різні форми людських взаємовідносин. З цього виходить, що змістовна характеристика визначається станом взаємовідносин його членів.

Отже, через аналогію соціально-психологічних явищ з кліматом, по-перше, розкривається значення групових ефектів, як умови між особистісної взаємодії в колективі, що визначає зворотній вплив міжособистісних відносин на спільну предметно-практичну діяльність людей.

По-перше. За допомогою цієї аналогії соціально-психологічний клімат характеризується як стан між особистісних відносин, що передбачує їх здатність мінятися. Динаміка змін соціально-психологічного клімату зумовлена в першу чергу детермінантами зовнішнього порядку (матеріально-технічними та організаційно-управлінськими умовами предметно-практичної діяльності людей) і по-друге - відображенням та розумінням міжособистісних відносин як взаємовідносин.

1. 2. Трудовий колектив та соціально-психологічний клімат , як об'єкт дослідження

Історично склалася система суспільного розподілу праці. Члени товариства можуть займатися трудовою діяльністю як індивідуально, так і колективно, об'єднуючись у різного типу організації, компанії, фірми і т.д. Об'єднання людей в організації дозволяє їм ефективніше включатися в систему суспільного виробництва, створювати більш великі та могутні соціально-виробничі системи в порівнянні з індивідуальною системою праці. З одного боку, організація - це один з процесів управління соціальною системою. З іншого боку, організація являє собою один з видів соціальної системи. Критерієм, що відрізняє соціальну організацію від всіх інших соціальних груп, є певна структура відносин і система взаємозалежних інтересів, мотивуючих трудову діяльність [9].

Ефективність організації визначається за низкою показників. У цілому, дослідження соціальних психологів показують, що комплексна оцінка ефективності організацій може бути здійснена лише в тому випадку, якщо враховано об'єктивні (економічні) та суб'єктивні (соціально-психологічні) чинники.

Усі трудові колективи розрізняються за психологічним особливостям. Особливо наглядно це виявляється в сфері обслуговування, в нашому «ненав'язливому» сервісі.

В одних трудових колективах відвідувачів зустрічають привітно, ввічливо, з увагою і готовністю задовольнити замовлення, виконати всі вимоги та побажання. В інших - неуважно, байдуже, а часом і грубо.

У сфері промислового виробництва такі відмінності зовні визначити складніше. Люди працюють в цехах і бригадах, виробляють певну продукцію, і зовні психологічні чинники ніяк не виявляються. Але це тільки видимість. Працівники колективів реагують на внутрішні і зовнішні події по-різному, проявляють різну ступінь згуртованості, цілеспрямованості та

результативності у вирішенні виникаючих проблем. При більш ретельному спостереженні виявляється, що в одних колективах люди відчують почуття задоволення від роботи, радість при спілкуванні з товаришами, показують високу продуктивність праці, проявляють ініціативу і творчість. В інших панують смуток і лінь, сварки і лайка, неузгодженість, невдоволення по кожному незначному приводу і дрібниці. Природно, що результати роботи в таких колективах незадовільні.

Якщо не брати до уваги матеріально-речові сторони виробництва, які, безсумнівно, грають важливу роль у роботі, а зупинитися тільки на духовній стороні справи, то тут вийдуть на перший план психологічні чинники, позитивне прояв яких багато в чому залежить від ефективної роботи менеджерів.

До психологічних факторів належать: морально-психологічний клімат у колективі; згуртованість працівників; психологічна сумісність людей у колективі; рівень психологічного тиску колективу на його членів, ступінь конформізму.

Морально-психологічний клімат у колективі. Кожна людина, вступивши в трудовий колектив, свідомо чи підсвідомо починає відчувати на собі вплив психологічного клімату, норм, порядку і правил, встановлених в ньому.

На формування морально-психологічного клімату в колективі впливають багато обставин і спонукальні мотиви діяльності людей. Серед них важливе місце займають такі, як: головні цілі, заради яких створено і працює даний колектив, способи і засоби досягнення поставлених цілей; загальноприйняті норми і правила взаємин; справедливе, з точки зору кожного працівника, розподіл роботи і обов'язків та ін. Все це становить предмет щоденної роботи менеджера, особливо з тими людьми, які недавно вступили в колектив.

Справедливість, рівність, братерство - гасла, сотні років відомі людству. Але як їх втілити на практиці, знає тільки досвідчений і майстерний менеджер.

Там, де ці положення діють, колектив має благополучний морально-психологічний клімат.

Важливе значення для створення сприятливого психологічного клімату в колективі має стиль керівництва. Кожному подобається демократичний начальник, ніхто не любить окриків і грубощів. Але такий керівник можливий лише у відповідному колективі, де морально-етичні норми перебувають на високому рівні. Це породжує певні, стійкі і міцні правила поведінки членів колективу, їх внутрішні переконання стосовно до роботи і своїм товаришам.

Сприятливий клімат в колективі дозволяє значно підняти ефективність праці, створити атмосферу взаємної підтримки і допомоги, де спільно виробляються шляхи вирішення проблем і досягають їх дозволу. Несприятливий клімат, «погану» настрій працівників різко знижують результативність праці, створюють безліч проблем для керівників.

Таким чином, морально-психологічний клімат трудового колективу за його сприятливому характері сприяє створенню такого психологічного стану його членів, при якому люди задоволені своєю роботою, а колектив поступово гуртується, знаходить все нові і нові сили.

Згуртованість працівників колективу. Згуртованість залежить від багатьох причин. Важко, а часом і неможливо згуртувати колектив за короткий час. У кожному окремому випадку цей період різний. Швидше даний процес протікає там, де керівник колективу енергійний, цілеспрямований, знає, як вплинути на людей, щоб вони згуртувалися. Ще краще, якщо менеджер став лідером колективу, за ним йдуть, йому вірять, наслідують, об'єднуються навколо нього і його ідей.

Повільніше і важче процес згуртованості колективу відбувається при більш слабкому управлінні, а в колективі виникають групи людей, які не поділяють дій керівництва. Пройде чималий проміжок часу і будуть витрачені великі зусилля менеджера, перш ніж колектив почне гуртуватися. Може скластися і таке становище, коли колектив згуртувати не вдається взагалі. Так, наприклад, якщо в нього потрапили дуже різні за характером і темпераментом

люди, з різними ціннісними орієнтаціями, що не терплять думки інших і т.д. Формально такий колектив може існувати, але енергетичного ефекту дати він не зможе. Занадто велика психологічна несумісність людей.

Психологічна сумісність працівників в трудовому колективі. Для досягнення психологічної сумісності людей у колективі необхідні, щонайменше, дві умови:

- 1) сумісність характерів, типів темпераментів;
- 2) високий професійний рівень всіх працюючих у колективі.

Облік таких умов важливий, але недостатній. Щоб забезпечити таку сумісність, необхідні конкретні дії менеджера:

знати і використовувати схильності людей, їх позиції для виникнення довіри між ними;

розподіляти роботу і обов'язки між членами колективу так, щоб ніхто не міг користуватися плодами роботи іншого;

створювати умови для особистої безпеки людей;

сприяти виникненню почуття взаємної допомоги і підтримки в процесі спільної праці;

рішуче усувати причини, що породжують деструктивну діяльність співробітників, застосовувати до них міри покарання, аж до звільнення в окремих випадках;

розвивати у працівників відчуття відповідальності перед колективом за свої дії і ставлення до товаришів;

бути доступним для відвертих розмов зі всіма членами колективу, вислуховувати їх думки про сумісність і можливості згуртування колективу.

Менеджеру слід не випускати з виду дуже важливе питання - отримання та передача інформації. Психологічна сумісність колективу легко може бути зруйнована, якщо стався витік негативної інформації, поширюються небажані чутки. При виявленні такого джерела може виникнути конфлікт, а від сумісності не залишиться і сліду.

На психологічну сумісність працівників надає вплив і система контролю за роботою. Тут важливо, хто здійснює контроль, перевіряє дотримання норм і правил виробництва, чи слід звичаїв і традицій даного колективу, проводить контроль з метою поліпшення справи або з метою «підсиджування» колег. У результаті контролю колектив повинен прийняти вірне рішення про те, як виправити допущені помилки або якими шляхами домагатися поліпшення роботи. У такій обстановці кожен працівник відчуває на собі певний тиск з боку співробітників, тому важливо, щоб колектив не переступив відомої межі, допустимого рівня конформізму.

Рівень психологічного тиску колективу на своїх членів і ступінь конформізму (схожості думок). Колектив постійно надає свій психологічний вплив на кожного працівника. Це відбувається не тільки при особистих контактах, коли товариші безпосередньо висловлюють своє ставлення до дії або вчинку колеги, але і тоді, коли людина збирається вчинити по-своєму. У всіх випадках він повинен враховувати те, що скажуть або подумають про нього і його діях товариші по службі.

Рівень психологічного тиску залежить від морально-психологічного клімату, згуртованості і сумісності працівників. На ранніх стадіях становлення та розвитку колективу цей вплив може бути відносно слабким і недієвим, на більш пізніх .- сильним і вирішальним.

В арсеналі менеджера серед безлічі засобів впливу на працівників перебуває потужна зброя психологічного впливу - думка трудового колективу. Керівник повинен постійно піклуватися про те, щоб думка колективу сприяло зміцненню його потенціалу, належному вихованню людей, поліпшенню їх ставлення до праці і один до одного.

Але колектив не однорідний за своїм складом. У ньому існують і діють неформальні групи та їх лідери. Менеджеру важливо знати, як вони налаштовані, чію сторону вони приймуть, якщо виникне ситуація, коли буде потрібно вирішувати питання колективно. Наприклад, керівник виступає, із, здавалося б, справедливою вимогою або пропозицією, але несподівано

зустрічає відсіч, негативну реакцію з боку деяких працівників, тобто членів неформального колективу. З якоїсь не відомої менеджеру причини люди відмовилися приймати його пропозицію. Отже, питання не було підготовлено та опрацьовано, колектив здійснив тиск на самого менеджера, змусив її замислитися над психологічними особливостями свого колективу, а може бути, і переглянути власні методи керівництва.

Грань між повною згодою з рішеннями керівника та їх запереченням, висуненням свого підходу до справи вельми умовна і рухома. Вона обумовлена ступенем конформізму в колективі. Конформізм, як пристосуванство, безумовно, відіграє негативну роль. Постійне злагоду, єдність думок, беззастережне дотримання вказівок і директивам в ряді випадків породжують стагнацію зупинку в розвитку. Немає свіжих ідей, цікавих пропозицій, творчих поривів і т.д.

Тим не менш, конформізм, як схожість думок, може мати і позитивне значення. Наприклад, при прийомі на роботу співробітника колектив виступає з єдиними правилами та вимогами до новачка, змушує його прийняти їх і виконувати. У стандартних виробничих ситуаціях конформізм полегшує процес праці, дозволяє передбачити його результати, а в непередбачуваних - спільно виробити необхідне рішення.

У своїй практиці менеджер зауважує, що ступінь конформізму в колективі не однакова. Вона змінюється в залежності від наявності та складу груп у цьому колективі. Чим більше за складом групи, тим вище в них ступінь сприйняття, судження та умовиводи співробітників. Найбільшою мірою конформізму схильні малі групи від трьох до п'яти чоловік. У великих колективах більше відмінностей думок. На ступінь конформізму впливає також і складність ситуації. Чим вона складніша, тим працівникові важче покладатися на себе і тим швидше він скористається колективними рішеннями і способами дії. Але колектив, як і окрема людина, може помилятися. Так, його спільне рішення може призвести не тільки до позитивних результатів, але й до негативних наслідків.

У практичній діяльності менеджера надає допомогу знання двох основних методів управлінської роботи в колективі.

Метод Дельфі. Його суть полягає в тому, що кожен співробітник працює над будь-якою проблемою індивідуально, а результати роботи аналізуються і оцінюються спільно, колективно. Експерти або учасники роботи незалежно один від одного формують своє рішення по даному питанню, потім виносять його на обговорення всього колективу. На основі розгляду спірних думок розробляється єдиний варіант рішення даної проблеми.

Метод мозкової атаки. Це метод психологічного тиску, коли досвід, професіоналізм і творчість окремих працівників позитивно впливають на інших членів колективу, відкривають їм можливість руху і розвитку.

Спосіб мозкової атаки можна наступним чином: керівник в короткому вступному слові розкриває сутність проблеми і необхідність її термінового вирішення. Колектив або його група (краще всього п'ять, сім чоловік) за короткий проміжок часу може висунути кілька десятків ідей і пропозицій, які керівник фіксує і детально обговорює з учасниками. На цій основі також виробляється єдине рішення.

Існують і інші способи проведення мозкової атаки, але єдиного рецепту його застосування для різних ситуацій немає. Тут і має виявитися творчість керівника. Саме такі підходи і дають можливість менеджеру подолати небажана дія конформізму в колективі.

Подолати стереотипи, що склалися, застій у розвитку колективу може також новий співробітник, що володіє необхідними вольовими якостями, рисами характеру і високим професіоналізмом. Завдання менеджера вчасно побачити і всіляко підтримувати його, дати можливість втілитися на практиці його ідеям. У цій справі новий працівник може зустріти негативну реакцію і навіть заздрість з боку членів колективу, але може і придбати незаперечні авторитет і вплив, особливо тоді, коли результати його дій перевершать всякі очікування.

Таким чином, у своїй роботі менеджер повинен свідомо і творчо використовувати досягнення науки і практики в галузі психології управління.

2. Нова людина в трудовому колективі

Життя колективу передбачає, що після закінчення певного часу одні співробітники звільняються, переходячи на інше місце роботи, або йдуть на заслужений відпочинок, на зміну їм приходять інші, нові люди. З управлінської точки зору, менеджери розглядають тут два можливих варіанти:

1) коли в колектив приходить молодий, починає свій трудовий шлях людина, за своєю суттю учень;

2) коли в колектив приходить досвідчений, професійно підготовлений співробітник, який працював на іншому підприємстві. Природно, і підхід менеджера до цих людей буде різний.

У першому випадку на новачка «обрушується» весь арсенал впливу менеджера і колективу, тому його входження в колектив є для менеджера одним з істотних напрямків у роботі.

Менеджер може особисто вводити в курс справи новачка, пояснюючи його роль і повноваження, трудові прийоми і методи роботи, особистим прикладом показувати, як необхідно виконувати ту чи іншу роботу. Але може і призначити йому наставника. Поступово молодий співробітник включиться в роботу колективу і прийме його порядки і правила діяльності. Однак менеджер може вчинити інакше: надати новому працівникові розібратися в усьому самостійно. Цей шлях може бути використаний лише по відношенню до людей з сильною волею і твердим характером.

Помітно складніше протікає процес включення в колектив більш досвідченого співробітника. Тут має місце зіткнення його переконань з думками керівника і всього колективу. Нова людина може придбати як прихильників, так і супротивників, тим самим розколоти колектив і зруйнувати його згуртованість. Але він може і прийняти цінності та вірування нового колективу і повністю підкоритися його керівництву. Це залежить від людини - чи прагне він до ролі простого виконавця чужої волі, або обрав більш

важкий шлях незалежності і самостійності. Тому менеджеру завжди треба знати, кого він хотів би мати в колективі, а кого ні.

Новий співробітник починає сприймати нових товаришів по роботі, однак і колектив, у свою чергу, також оцінює його, визначає, що він за людина, як він себе веде, що знає і що вміє, який його професійний рівень і т.д.

У менеджменті проводилися дослідження цього процесу і було виявлено, що колектив розглядає нового співробітника з декількох позицій:

- зовнішні дані, тобто фізичні характеристики і зростання, статура, колір очей і волосся, манера одягатися і розмовляти, триматися з товаришами і т.д. При цьому чоловічу частину колективу в більшій мірі цікавлять одні характеристики, жіночу - інші;
- соціальні характеристики - рівень освіти, рід і вид занять, приналежність до громадським рухам та організаціям, соціально-побутове становище;
- сімейний стан - неодружений або одружений, має дітей, чи є батьки і хто вони;
- анкетні дані - місце народження і навчання, національність, якого віросповідання або невіруючий, чим займався до приходу в колектив і т.д.

При цьому кожен член колективу сприймає ці характеристики по-своєму. Одному можуть подобатися його манера одягатися і зачіска, а іншому все це, навпаки, не подобається, він аж ніяк не в захваті від першого знайомства з новачком. Більш глибоке сприйняття і оцінка якостей нового співробітника відбуваються значно пізніше, коли він почне розкривати свої здібності і виявляти риси характеру, коли будуть ясні прийняті ним цінності і принципи. Природно, новий працівник стане повноправним членом даного колективу тільки в тому випадку, якщо буде розділяти традиції та цінності, які прийняті його колегами.

Важливим для колективу є й те, у що вірить новий співробітник, а до чого ставиться скептично. Для менеджера важливо, щоб новий співробітник

повірів не тільки в цілі колективу, але і в можливість їх досягнення, свою здатність надати допомогу і виконати роль, яку йому відведена.

Про нову людину в трудовому колективі судять ще і по тому, наскільки він принциповий. Під принципами в менеджменті, відносяться до окремої людини, розуміють стійку форму прояву системи цінностей і втілення вірувань у вигляді певних стандартів поведінки.

Успішна робота нового співробітника буде можлива при виконанні обов'язкових умов, які створюються головним чином керівництвом: задоволеність роботою та рівнем винагороди за неї; захопленість процесом праці; наявність перспектив професійного росту і висунення на вищу посаду; стан робочого місця; можливість якісного відпочинку; робочі зміни, в цілому розпорядок роботи; збереження почуття відданості своєму колективу.

Одним із показників успішної діяльності керівника організації (фірми, колективу) є рівень сформованості соціально-психологічного клімату. Так, Б. Д. Паригін зазначає, що соціально-психологічний клімат — "один із вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства".

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.

Р. Х. Шакуров пропонує розглядати соціально-психологічний клімат з урахуванням трьох особливостей: психологічної, соціальної та соціально-психологічної. "Психологічна форма клімату, — пише Р. Х. Шакуров, — розкривається в емоційних, вольових та інтелектуальних станах і властивостях групи (так, можна говорити про атмосферу оптимізму, страху, цілеспрямованості або вольової розслабленості, творчого пошуку та інтелектуальної активності людини тощо)". На його думку, якщо в інтелекті,

емоціях, волі фіксувати їхній соціальний зміст, то тут виявлятиметься соціальний аспект, соціально-психологічний аспект виявляється в єдності, згоді, задоволенні, дружбі, згуртованості.

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.

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

Суб'єктивні ознаки:

- довіра та взаємовимогливість 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:

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

І хоча кожен колектив має своє, неповторне обличчя, стиль, інтереси, згадані ознаки майже універсальні для будь-якого колективу.

Загальні фактори формування соціально-психологічного клімату:

- характер виробничих відносин того суспільства, складовою частиною якого є група;
- організація й умови трудової діяльності;
- специфіка й особливості роботи органів управління та самоврядування;
- стиль і характерологічні форми керівництва;
- соціально-психологічні, тендерні та демографічні особливості групи;
- чисельність групи тощо.

Вирізняють такі основні фактори формування соціально-психологічного клімату:

- фактори макросередовища;
- фактори мікросередовища.

Говорячи про фактори макросередовища, які впливають на психологічний клімат ззовні, необхідно враховувати те, що жодна група не може існувати, а тим більше розвиватися ізольовано від навколишнього світу. До таких факторів належать:

- соціально-психологічні тенденції науково-технічного прогресу;
- особливості суспільно-економічної формації на конкретному етапі розвитку суспільства;
- особливості діяльності органів управління, вищих за рівнем;
- соціально-психологічні особливості територіального району, в якому функціонує організація, тощо.

Значно більше впливають на соціально-психологічний клімат колективу фактори мікросередовища; основні з них такі:

- особливості матеріально-економічних, технологічних та організаційно-управлінських умов праці в колективі та ступінь задоволення людей цими факторами;
- особливості формальної структури в колективі та її співвідношення з неформальною;
- стиль керівництва керівника колективу;

- рівень психологічної культури керівника та співробітників тощо.

Отже, 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.

Український психолог Н. Л. Коломінський розробив схему, де враховано основні чинники, що зумовлюють задоволеність людей виконуваною роботою, а також взаємний вплив різних компонентів. Така схема цікава для керівника, бо допомагає запобігати конфлік-тності в колективі.

У зарубіжній соціальній психології говорять про "організаційні культури" в організаціях, яка спирається на формування психологічного клімату відносин між працівниками [21; 44].

Вітчизняні дослідники - Ю. П. Платонов (1992) та ін на основі багаторічних досліджень в організаціях виділяють як соціально-психологічних факторів ефективності організацій наступні:

1. Цілеспрямованість, характеризує цілі спільної взаємодії, тобто потреби, ціннісні орієнтації членів організації, засоби і способи взаємодії.
2. Мотивованість, яка розкриває причини трудової, пізнавальної, комунікативної та іншої активності членів організації.
3. Емоційність, що виявляється в емоційному відношенні людей до взаємодії, у специфіці емоційних, неформальних відносин в організації.
4. Стресостійкість, що характеризує здатність організації злагоджено і швидко мобілізувати емоційно-вольовий потенціал людей для протидії деструктивним силам.
5. Інтегративність, що забезпечує необхідний рівень єдності думок, узгодженості дій.
6. Організованість, обумовлена особливостями процесів управління та самоврядування. Важливою умовою ефективності функціонування

організації є наявність в ній сприятливого соціально-психологічного клімату (СПК), який включає багато перераховані вище фактори [4; 37-38].

У вітчизняній соціальній психології термін "психологічний клімат" вперше використав Н.С. Мансуров, який вивчав виробничі колективи. Одним із перших розкрив зміст СПК В.М.Шепель. Психологічний клімат, на його думку - це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх симпатії, збіги характерів, інтересів, схильностей. Він вважав, що клімат стосунків між людьми в організації складається з трьох складових. Перша складова - це соціальний клімат, який визначається усвідомленням спільних цілей і завдань організації. Друга складова - моральний клімат, який визначається прийнятими моральними цінностями організації. Третя складова-це психологічний клімат, тобто ті неофіційні відносини, які складаються між працівниками. У цілому, цей феномен прийнято називати соціально-психологічним кліматом колективу організації. У дослідженнях вітчизняних соціальних психологів (К.К. Платонова, А.А. Русалінової, В.М. Шепеля, Б.Д. Паригін, А.М. Щербань та ін) намітилися чотири основні підходи до розуміння природи СПК. Але всі вони сходяться на думці, що феномен СПК включає поняття стану психології, організації як єдиного цілого, яке інтегрує приватні групові стани. СПК як інтегральне стан організації включає цілий комплекс різних характеристик. Розроблена певна система показників, на підставі яких виявляється можливим оцінити рівень і стан СПК. При його вивченні за допомогою анкетного опитування за основні показники звичайно беруться такі: задоволеність працівників організації характером і змістом праці, взаєминами з колегами по роботі і менеджерами, стилем керівництва фірмою, рівнем конфліктності відносин, професійною підготовкою персоналу. Ставлячи питання анкетованих, дослідник з'ясовує коло проблем організації. Математичний аналіз даних дозволяє виявити характеристики і фактори сприятливого і несприятливого СПК, формування і вдосконалення якого вимагає від менеджерів і психологів у фірмах розуміння емоційного стану людей, настрої, відносин один з одним.

Зарубіжні дослідники виділяють таке важливе психологічне поняття як довіра, що є основою організаційного успіху (Роберт Брюс Шо). З одного боку, довіра - це проблема відносин між людьми, тобто важлива складова СПК організації. Але з більш широкої точки зору, довіра - це потужна універсальна сила, що впливає практично на все, що відбувається всередині організації і у відносинах між організаціями і одночасно є структурної та культурної характеристикою організації [23; 72].

Р.Б.Шо визначає фактори, що формують довіру. Це - порядність, компетентність, лояльність, відкритість співробітників фірми. Всі ці фактори розглядаються у взаємозв'язку як "соціальний капітал", досягнутий в організації.

Взаємозв'язок між ефективністю організації та її соціально-психологічним кліматом - найважливіша проблема для керівників компанії, фірми. Тому так важливо знання найважливіших складових СПК організації, розроблених як вітчизняними, так і зарубіжними дослідниками. Сприятливий СПК - це підсумок систематичної роботи та заходів керівників, менеджерів, психологів і всіх співробітників організації.

Розглядаючи роль соціально-психологічного клімату і задоволеності працею працівників підприємства, необхідно проаналізувати центральні поняття «трудовий колектив», «соціально-психологічний клімат» та «задоволеність працею».

Першим експериментальним дослідженням малої групи в соціальній психології є аналіз ефективності індивідуальної дії, виконаного в умовах групи, здійснений в 1887 році американським психологом Н. Триплетом.

У нашій країні вивчення малих груп (колективів) своїми витокami відноситься до початку століття. Вирішальну роль у становленні аналізу цієї наукової проблеми зіграли В. М. Бехтерев і А. С. Залужний.

Принципи вивчення малої групи як об'єкта психологічного дослідження, широко і глибоко проаналізовано А. В. Донцовим у монографії «Психологія колективу. Методологічні проблеми дослідження», автор простежив

історичний розвиток категорії «група», і прийшов до висновку про те, що «раніше, ніж стати надбанням соціально-психологічного знання, проблема групи повинна була викристалізуватися як проблема соціальної дійсності» [4, с. 12], а «вирішальним фактором фокусування соціальної психології на проблемах малих груп, що виступили не внутрішньо наукові, а соціально - практичні обставини, зумовлені зростаючою значимістю малих груп у великих соціальних процесах...» [4].

А. В. Петровський вважає, що «...чинником, що перетворюють групу в колектив, є соціально значуща, що відповідає як потребам суспільства, так і інтересам особи спільна діяльність членів колективу» [31]. На думку Р. М. Андрєєвої, колектив – це, перш за все, сукупність людей, об'єднаних спільною метою, і об'єднання це здійснюється для діяльності [1]. Люди пов'язані не тільки спільною працею, але, перш за все загальною зацікавленістю у результатах цієї праці. Однак для того, щоб назвати групу людей колективом, вона повинна відповідати ряду досить високих вимог:

- успішно справлятися з покладеними на неї завданнями (бути ефективною у відношенні покладеним на неї діяльності),
- мати високу мораль, гарні людські відносини,
- створювати для кожного свого члена можливість розвитку як особистості,
- бути здатною до творчості [34].

Р. М. Андрєєва також пише: «... не будь-яка група може бути розглянута як колектив, а лише така група, яка сформувала певні психологічні характеристики, які виникають як результат розвитку її основної діяльності і представляють особливе значення для її членів» [1]. Таким чином, психологічно розвиненою як колектив вважається група, у якій склалася диференційована система різних ділових і особистих взаємин, що будуються на високій моральній основі. Такі відносини можна назвати колективістськими. Для справді колективістських відносин характерні хороші особисті, емоційно сприятливі дружні, довірчі взаємини членів колективу, що

включають увагу друг до друга, доброзичливість, повага й тактовність. Такі взаємини забезпечують створення в колективі сприятливого психологічного клімату, спокійну доброзичливу обстановку. Все це сприяє ефективності діяльності колективу [17].

На відміну від звичайної групи трудовий колектив характеризується тим, що він займається продуктивною працею, тоді як просто група в якості мети свого існування може вибрати і не професійну діяльність.

Р. М. Андрєєва і А. В. Донцов виділяють основні характеристики трудового колективу [1,9].

-Насамперед, це реальна група, де люди знають один одного.

-В трудовому колективі має бути спільна діяльність і відповідно спільна мета, що їх об'єднує.

-Мета трудового колективу – суспільно корисна трудова діяльність.

-Спільна діяльність більшістю членів колективу як особистісно значуща.

-У трудовому колективі поважають особистість і їй створюються сприятливі можливості для прояву своєї творчості у праці. Автори підкреслюють, що ця характеристика є швидше певним ідеалом, до якого слід прагнути. Це значною мірою залежить від рівня розвитку колективу, а сам рівень визначається ступенем усвідомлення необхідності більшості членів сумлінно виконувати поставлені завдання.

Взаємовідносини у трудовому колективі – це взаємовідносини живих людей, спираються не лише неформальні правила виробничих відносин, але і на неформальні правила відносин, що враховують як індивідуальні особливості окремих членів, так і специфіку конкретних робочих груп. Це те, що в соціальній психології малих груп отримало назву «групова динаміка», де реально взаємодіють як об'єктивні, так і суб'єктивні фактори, що визначають поведінку людей [20].

Трудовий колектив розглядається як деякий цілісний суб'єкт трудової діяльності, здатний не тільки пасивно «виконувати» спущені зверху завдання, але й пропонувати власні ідеї щодо постановки і виконання нових виробничих

завдань. «Подібно особистісному зростанню, «груповий сенс» виступає як певна реальність у взаємодії особистості і групи», - пише Р. М. Андрєєва [1].

М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн вказують важливі фактори, які впливають на роботу групи [28]:

1. Розмір групи. В соціально-психологічній літературі питання межі малої групи залишається дискусійним до цього часу. Зазвичай йдеться про нижні і верхні кількісні межі малої групи, розгорнута дискусія про те - «діада» або «тріада» є нижньою межею малої групи [1; 45]. Р. М. Андрєєва вважає, що: «Практично все одно доводиться рахуватися з тим фактом, що мала група починається» або з діади, або з тріади [1]. Щодо верхньої межі малої групи Р. М. Андрєєва пише: «Якщо вивчається мала група повинна бути, перш за все, реально існуючої групою і якщо вона розглядається як суб'єкт діяльності, то логічно не встановлювати якийсь жорсткий «верхній» межа її, а приймати за такий реально існуючий, даний розмір досліджуваної групи, продиктований потребами спільної групової діяльності» [1].

М. Х. Мескон, М. Альберт та Ф. Хедоурн відзначають, що «по мірі збільшення розміру групи спілкування між її членами ускладнюється, стає більш важким досягнення згоди з питань, пов'язаних з діяльністю групи та виконанням її завдань» [28].

2. Склад групи, що розуміється як ступінь подібності особистостей і точок зору, підходів, які вони проявляють при вирішенні проблем.

3. Групові норми, які в загальному плані або сприяють досягненню цілей групи, або перешкоджають досягненню цих цілей.

4. Згуртованість групи, розуміється як «міра тяжіння членів групи один до одного і до групи». З одного боку така згуртованість може призвести до підвищення ефективності роботи групи, але з іншого боку, «потенційним негативним наслідком високої згуртованості є групова однодумність» [28].

5. Групова однодумність — це тенденція придушення окремої особистістю своїх поглядів на яке-небудь явище, з тим, щоб не порушити

гармонію групи, коли «першочергове завдання окремої особистості – триматися загальної лінії в обговоренні, навіть якщо він або вона має іншу інформацію або переконання». Чимось це нагадує явище конформізму, тобто схильність тиску групи. Тим не менш, у багатьох випадках (при нинішньому загальному рівні загальнокультурного розвитку більшості робочих груп) таке «однотунність часто себе виправдовує у вирішенні великого кола виробничих завдань.

6. Конфліктність. З одного боку, відмінності в думках нерідко призводить до більш високої ефективності групи, але з іншого боку конфліктність може сильно ускладнити виконання завдань і взагалі привести до руйнування групового взаємодії.

Кожен працівник виконує свої функції не ізольовано від інших учасників виробничого процесу, а спільно з ними, тобто він є членом певної групи. Приналежність людини до групи виражається у відповідних соціальних ролях, в яких фіксуються його обов'язки і права щодо групи. Під роллю в психології розуміється нормативно схвалюваний зразок поведінки, очікуваний оточуючими від кожного, хто займає дану соціальну позицію (наприклад, посаду начальника цеху). Взаємодія людей, що виконують різні ролі, регулюється рольовими очікуваннями, неузгодженість яких може викликати рольові конфлікти [6].

Для реалізації програми підбору кадрів необхідно вивчати людей з урахуванням не тільки їх спрямованості (установок, відносин, інтересів і т.д.) і індивідуально-психологічних особливостей (темпераменту, індивідуального стилю діяльності та поведінки), але і спрацьованості та сумісності їх у колективі. Спрацьованість і ефективність роботи виробничих та управлінських груп залежать від психофізіологічної сумісності учасників груп, наявності паритетних тактик, спільності установок та інтересів, відсутності егоцентричних устремлінь і т. д. Тому основним завданням кадрового менеджменту другого рівня є оптимальна розстановка працівників у структурах трудового колективу і його первинних ланок.

Особливість психологічної сумісності полягає в тому, що контакт між працівниками опосередкований їхніми діями і вчинками, думками й оцінками. Ефективним можна вважати таке співіснування, яке задовольняє його учасників і зберігає певний рівень їхніх відносин. Несумісність же працівників породжує ворожість, антипатію, призводить до конфліктів, що негативно позначається на результатах спільної діяльності [26].

Розмежовують явища сумісності та спрацьованості. Ефект сумісності частіше виникає в особистих відносинах, а ефект спрацьованості зазвичай є результатом формальних, ділових відносин, пов'язаних з виробничою діяльністю. Основа спрацьованості - успішність і результативність саме спільної діяльності, що передбачає узгодженість в роботі між її учасниками. Вітчизняні психологи досліджували вплив спрацьованості та сумісності на результати праці працівників керівної ланки. Виявилося, що для нормальної роботи всього колективу дуже важлива спрацьованість на рівні "керівник - заступник", коли результати визначаються оптимальним поєднанням у них професійно-ділових, організаторських та особистісних якостей. Найбільш оптимальним виявилось поєднання "директор-адміністратор й заступник-колективіст". Найгіршими були результати, коли той і інший ставилися до типу адміністраторів. Керівнику-колективіста працювати складніше, проте ефективність його діяльності значно вище.

Кожен член колективу у відповідності зі своїми діловими та особистісними якостями, соціальною роллю займає певне становище у системі групових міжособистісних відносин. Цим зумовлена досить строката картина групової диференціації, в якій виділяють дві основні системи: соціометричну і референтометричну [19].

За допомогою методів соціометрії визначаються популярність-непопулярність членів колективу, їх соціометричний статус, а також виявляються існуючі мікрогрупи. При соціометричному підході до групи основним чинником вибору в системі міжособистісних відносин є симпатія-

антипатія. На відміну від соціометрії в референтометрії підставою вибору є ціннісний фактор.

У кожної людини є своя референтна група, з вимогами якої він вважається і на думку якої орієнтується. Перевагу за ознакою референтності істотно відрізняється від перевагу в соціометрії. Референтність лежить у більш глибоких шарах внутрішньогрупової активності, опосередковуваного цінностями, які прийняті в даному колективі [8; 25].

У будь-якій організації паралельно існують 2 системи управління: формальна і неформальна. Елементи формальної системи добре відомі кожному керівникові: планування, організація, мотивація та контроль. Однак, паралельно з цим стихійно складається інша система, яка виконує ті ж функції, але вже не з організаційної, а з соціальної, міжособистісної сторони. У той час як керівник мотивує співробітника зарплатою, колектив мотивує його спілкуванням, захистом, визнанням її як особистості. Колектив контролює, як би хто-небудь не вийшов за рамки негласно встановлених правил [8; 29].

Кожен працівник, потрапивши в організацію, опиняється між двох вогнів: формальними вимогами керівництва і неформальними вимогами людей, які його оточують. Причому останні чинять на нього набагато більш сильний вплив [10].

Таким чином, якщо керівник візьме під контроль соціальну підсистему, навчиться керувати конфліктами, міжособистісними відносинами в групі і між групами, стане неформальним лідером організації - він зможе контролювати все.

Соціально-економічна ефективність праці при інших рівних умовах перебувати у прямій залежності від рівня згуртованості колективу.

Згуртованість колективу означає єдність поведінки його членів, засноване на спільності інтересів, ціннісних орієнтацій, норм, цілей і дій з їх досягнення. Згуртованість є найважливішою соціологічною характеристикою колективу. За своєю сутністю вона аналогічна економічній характеристиці його виробничої діяльності - продуктивності праці. Крім цього члени

згуртованого колективу, як правило, не поспішають його залишати, тобто зменшується плинність робочої сили.

За своєю спрямованістю згуртованість колективу може бути позитивною (функціональною), тобто орієнтованою на цілі і завдання його трудової діяльності та негативною (дисфункціональною), спрямованою на досягнення цілей, що суперечать суспільним цілям, цілям виробничої діяльності [5; 39].

Ключовим моментом у створенні згуртованого колективу є підбір людей на основі збігу їх життєвих цінностей щодо професійної діяльності і моральних аспектів людського буття[12].

Розрізняються три стадії згуртування колективу, кожній з них відповідає певний рівень його розвитку.

Перша стадія - орієнтаційна, якій відповідає низький рівень розвитку колективу - етап становлення. Ця стадія характеризується тим, що просте об'єднання людей перетворюється на групу зі спільними цілями і завданнями, ідейною спрямованістю. Кожен член колективу орієнтується в новому для нього колективі. Це може бути цілеспрямована орієнтація і самоорієнтація. Цілеспрямована орієнтація здійснюється керівником шляхом підбору і розстановки кадрів, докладною інформацією про цілі і завдання, плани та умови діяльності. При цьому необхідно враховувати, наскільки нові працівники можуть вписатися у формований колектив, спрацюватися. Важливо правильно розставити працівників на робочих місцях. Якщо на сусідніх, технологічно взаємопов'язаних місцях виявляються люди, які симпатизують один одному, то це покращує їхній настрій, підвищує трудову і творчу активність [11].

Кожен має своє особисте уявлення про товаришів по роботі, про те, яким йому хотілося б бачити свій колектив. Тому цілеспрямована орієнтація завжди доповнюється самоорієнтацією.

Якщо в колективі переважає цілеспрямована орієнтація, то загальна мета у більшості членів колективу перетворюється в їх внутрішню потребу і орієнтаційна стадія порівняно швидко змінюється наступною.

Друга стадія - взаїмоадаптаційна, яка являє собою формування єдиних установок поведінки членів колективу. Ці установки можуть формуватися двома способами: під цілеспрямованим виховним впливом керівника і шляхом самоадаптації, в результаті наслідування й ідентифікації [11].

Наслідування полягає в тому, що людина неусвідомлено переймає способи поведінки інших, їхні погляди і реакції на певні ситуації.

Це найменш керований спосіб формування установок, який не завжди приводить до позитивних результатів.

Ідентифікація - свідоме слідування людини будь-яким зразкам, нормам і стандартам поведінки, ототожнення (ідентифіковані) з ними правил своєї власної поведінки. У цьому випадку людина вже розмірковує над поведінкою тієї чи іншої особистості і свідомо визначає, слід йому так само надходити в аналогічній ситуації або іншим чином [24; 56].

Взаїмоадаптаційній стадії відповідає середній рівень розвитку колективу, характеризується створенням його активу (активно діючої групи). Третя стадія - згуртована, або стадія консолідації, колективу, етап його зрілості. Керівник виступає тут не зовнішньою силою, а як людина, яка найбільш повно втілює цілі колективу. У такому колективі переважають відносини взаємодопомоги та співробітництва[11].

У залежності від ступеня згуртованості розрізняється три типи колективів: згуртований, або консолідований, який характеризується тісним взаємозв'язком його членів, солідарністю і дружбою, постійної взаємодопомоги.

Склад такого колективу відносно стабільний. Такий колектив має, як правило, високі виробничі показники, хорошу трудову дисципліну, високу активність працівників; розчленований (слабосплочений), який складається з ряду недружелюбно відносяться один до одного соціально-психологічних

груп, що мають своїх лідерів. Групові показники, рівень виробничої дисципліни, ціннісні орієнтації, активність таких груп дуже різні; роз'єднаний (конфліктний) - за своєю сутністю формальний колектив, в якому кожен сам по собі, особисті дружні контакти між його членами відсутні, вони пов'язані суто офіційними відносинами. У таких колективах часто виникають конфлікти, спостерігається велика плинність кадрів.

Слід мати на увазі, що процес об'єднання і розвитку трудового колективу - оборотний процес. За певних обставин він може зупинитися і перетворитися навіть у протилежний собі процес - у процес розпаду. Причиною цьому може служити зміна керівника або складу колективу, цілей його діяльності, рівня пропонованих вимог або будь-які інші зміни до трудової ситуації [22].

Управління процесом згуртування колективу здійснюється за допомогою впливу на фактори, що обумовлюють згуртованість.

До загальних (зовнішнім) чинників відносяться характер суспільних відносин, рівень розвитку науково-технічного прогресу, особливості механізму господарської діяльності, а до специфічних (внутрішніх) - рівень організації та управління виробництва в самому колективі його соціально-психологічний клімат, особистісний склад [7].

Взаємовідносини в колективі, його згуртованість значною мірою залежать від того, що собою представляють самі члени колективу, які їхні особистісні якості і культура спілкування, що виявляється в ступені емоційної теплоти, симпатії чи антипатії. Трудовий колектив формується з окремих працівників, наділених різними психічними властивостями, з різними соціальними характеристиками. Іншими словами, члени трудового колективу є представниками різних темпераментів, статевовікових і етнічних груп, володіють різними звичками, поглядами, інтересами, які по суті є спільністю чи відмінностями їхніх соціальних позицій.

Переважаання тих чи інших особистісних якостей у членів колективу впливає на відносини, що складаються всередині колективу, характер його психічного настрою, надає йому певну особливість, яка може сприяти або

заважати його згуртуванню. Особливо сильно перешкоджають згуртуванню колективу негативні риси характеру: образливість, заздрість, хворобливе самолюбство.

1.3. Дія соціально-психологічного клімату на особистість в колективі

Від усталеного соціально-психологічного клімату в колективі залежить самопочуття, працездатність і життєздатність працівника. Індивід, який опинився в групі, охопленій радісним збудженням, мимоволі заряджається ним, навіть якщо до цього перебував у стані смутку. І, навпаки, перебуваючи в радісному настрої й потрапляючи в середовище колективу, що зазнає горе чи нудьгу, працівник починає відчувати такі ж почуття.

«Соціально-психологічний клімат впливає на особистість за допомогою норм і відносин які встановились в колективі між його членами. Там, де панують відносини товариського співробітництва і взаємодопомоги, поваги один до одного, особистість відчуває задоволеність працею, радість при зустрічі з колегами по роботі, задоволення від спільної праці. І, навпаки, у колективі, де панують формальні, байдужі, а тим більше неприязні стосунки працівник відчуває емоційну ущербність або тугу за теплотою людських відносин і навіть стресовий стан, якщо мають місце приховані чи явні конфлікти. При такому соціально-психологічному кліматі працівник втрачає інтерес до колективу, що мимоволі знижує його суспільно-трудова активність»[5].

Соціально-психологічний клімат не є якась абстракція, він складається, як вже зазначалось, у процесі міжособистісних відносин в колективі та діє на кожного його члена через ці відносини. Ось чому шанобливе ставлення всього колективу і керівника до особистості працівника є основним проявом позитивного соціально-психологічного клімату колективу. Кожна особистість потребує суспільного визнання своєї особистості, шанобливого ставлення до

себе. Якщо воно є, то індивід відчуває приховану (сублімовану) або відкриту радість, більш того відчуття щастя.

Що стосується змісту оцінки, то особистість найбільш чуттєво реагує на оцінку її здібностей. «Про оцінку оточуючих, колективу в цілому та керівника член цього колективу дізнається або з прямої критики чи похвали, або за непрямыми ознаками – характером ставлення й звернення до нього. Він прислухається до чуток та будь-яких застережень стосовно себе. Позитивні оцінки окриляють особистість, негативні – пригнічують»[5].

Чутливість, як до позитивної, так і до негативної оцінки неоднакова у різних осіб. Є індивіди, які малочутливі до похвали, і більш чутливі до осуду, зустрічаються і такі, яким абсолютно байдужа негативна оцінка. Це необхідно враховувати і відповідно будувати тактику й стратегію впливу на особистість з метою посилення її активності або корекції поведінки.

«Великий вплив на особистість чинить критика. Ніхто не піддає сумніву необхідність й надзвичайну користь критики. По-перше, критика завжди повинна бути об'єктивною, принциповою, діловою. По-друге, критиці повинні підлягати недоліки в поведінці та помилки в діяльності, але не повинні ставитися під сумнів особисті якості члена колективу. По-третє, в критиці повинні не тільки відзначатись недоліки, але й мати місце позитивні пропозиції щодо їх усунення. При цьому важливо відмітити можливості самого працівника щодо владнання справи»[5].

Після доброї ділової позитивної критики особистість не відчуває себе «пригніченою», «ображеною», «скривдженою», не подумує про вихід з колективу, навпаки, в ньому починає говорити його власна совість, яка спонукає до більш жорсткої самокритики з боку колективу. Внаслідок цього він мобілізує свої сили і працює щоб виправдати довіру колективу.

Соціально-психологічний клімат тільки тоді вважається здоровим, коли відносини в ньому будуються на повазі до товаришів по службі, справедливій вимогливості до них. Мистецтво створювати позитивний психологічний клімат в колективі полягає в умінні проявляти до членів колективу

вимогливість і повагу. Там де це існує, встановлюється позитивний клімат, проходить дружна продуктивна робота, і кожна особистість у цій системі відносин відчуває себе щасливою.

Впливи партнера по спілкуванню відображаються в свідомості особистості й прямо або в переробленому вигляді проявляються в його висловлюваннях, вчинках та діях.

«Відображення впливів відбувається в різній формі. Термін «психологічне зараження» має на увазі пряму передачу від одного до іншого або багатьом особам тих, чи інших психічних станів. Поняття «наслідування» розкриває процес безпосереднього запозичення думок, емоцій або в цілому способу життя інших людей. При наслідуванні, вказував І.П. Павлов, у людини формується індивідуальна та соціальна поведінка. Психологічна основа наслідувальної дії полягає в здатності людини легко піддаватися навіюванню. Крім того, наслідування або мимовільне «копіювання» найчастіше характерне для осіб ідентичного психічного складу (спільність інтересів, взаємна симпатія), а також тих, хто знаходиться в тривалому контакті в процесі спільної діяльності»[5].

Запозичення може мати конформний характер. Конформне запозичення – зовнішнє пристосування, без будь-якої згоди з тим, від кого відображаються.

Найпоширенішим способом відображення впливів інших людей є свідоме критичне засвоєння та прийняття їх впливів.

Дорослі люди аналізують вчинки, поведінку оточуючих людей, визначають їх соціальну цінність та значимість, співвідносять з особистими переконаннями й установами і тільки після цього приймають або відкидають їх. Свідоме засвоєння не обмежується ідеями поняттями, що визначають поведінку індивіда, воно передбачає сприйняття й емоційних станів інших людей. При цьому особистість не автоматично уподібнюється емоційному стану, як при наслідуванні, а розділяє з іншими членами колективу настрої як свідомий акт соціальної дії.

«Ще одним важливим способом відображення, головним чином, емоційних станів є емпатія. Для емпатії є характерним швидке визначення емоційних станів і навіть думок, намірів особистості яка сприймається. У різних членів колективу сформовані різні за якістю програми сприйняття й оцінки стану іншого члену колективу. Тому одні миттєво й безпомилково визначають думки, стани і навіть наміри, в той час як інші постійно помиляються в оцінці як тимчасових станів, так і стійких властивостей особистості, навіть при тривалому спілкуванні з ним»[5].

Отже, соціально-психологічний клімат різнобічно впливає на особистість: на інтелектуальну, емоційну і вольову її сторони. Якщо клімат позитивний, то він активізує особистість, підвищуючи її працездатність й життєздатність. При негативному кліматі, навпаки спостерігається зниження тону активності.

Організаційно-управлінські та соціально-демографічні детермінанти психологічного клімату.

В результаті досліджень соціально-психологічного клімату в виробничих колективах встановлено прямий вплив на нього матеріально-технічних умов, організаційно-управлінські умови виробничих колективів в порівнянні з матеріально-технічними більш безпосередньо пов'язані з соціально-психологічним кліматом. Це пояснюється тим, що соціальна регуляція міжособистісних відносин в колективі здійснюється через систему виробничих відносин на основі встановлених в суспільстві принципів розподілу праці та заробітної платні, зафіксованих в адміністративно-правовій організації колективу.

Організаційно-управлінські умови зумовлюють структуру відносин в колективі і спонукають людей до певного виду взаємовідносин. В цьому розумінні організаційно-управлінські умови є важливими детермінантами соціально-психологічного клімату (14), за допомогою яких можливо його змінювати.

Конкретні організаційно-управлінські умови в тій чи іншій мірі впливають на соціально-психологічний клімат, на прояв індивідуальних рис учасників спільної діяльності.

Так в умовах командної роботи різко зростає роль особистості в колективі, її індивідуально-психологічного потенціалу, що міститься в професійній майстерності, знаннях, здібностях, вміннях, навичках., характері, здоров'ї та інших особливостях людини.

Відомо, що члени колективу як особистості визначають його соціальну мікроструктуру, неповторність якої в самому загальному вигляді обумовлюється соціальними та демографічними ознаками (віком, статтю, професією, освітою, національністю, місцем проживання, соціальним походженням). Психологічні особливості особистості сприяють або заважають формуванню почуття спільності (належності), тим самим впливаючи на взаємовідносини в колективі. Індивідуально-психологічні особливості людей проявляються в між особистісних відносинах. Соціально-демографічні ознаки членів колективу в якійсь мірі визначають тенденції формування можливих взаємовідносин в ньому. З 23 особистісних якостей майстра найбільш важливими для підлеглих виявились технічна грамотність, справедливість, вміння організувати людей. На думку жінок - підлеглих, в особистості майстра найбільш важливими якостями є скромність, культура, вихованість, акуратність; молодь звертає увагу на зовнішній вигляд, врівноваженість, гумор; працівники вищих розрядів високо оцінюють бажання підвищувати свій професійний рівень, технічну грамотність. Для формування позитивного відношення підлеглих він повинен своєю поведінкою відповідати цим сподіванням [16].

При більш глибоких та тісних взаємовідносинах людей в процесі сумісної діяльності в колективі саме взаємодоповнення психологічних якостей може стати важливою умовою формування позитивних відносин, покращення соціальне психологічного клімату.

В багатьох дослідженнях встановлюється різноманітність психології людей, що залежить від статі, віку, національності, професії. Ці розходження виступають як психологічні умови між особистісної взаємодії, заважаючи чи сприяючи успішному розвитку позитивних взаємовідносин між людьми. Виходячи з впливу соціально-демографічних характеристик членів колективу на форми між особистісних відносин, можна виявити деякі тенденції в розвитку взаємовідносин та намітити тактику психолого-педагогічної дії на них з метою покращення соціально-психологічного клімату колективу.

Структура соціально-психологічного клімату колективу

Структура соціально-психологічного клімату визначається системою відносин, що склалися в колективі між його членами та може характеризуватися елементами, що являють собою синтез суспільних та між особистісних відносин.

Психологічний клімат багатогранне явище, яке має різноманітні вияви, або структурні елементи, що можуть бути класифіковані за кількома критеріями.

Одним із критеріїв, що його можна покласти в основу такої класифікації і відповідно – в основи побудови структури психологічного клімату, є такий показник, як *ставлення членів колективу до об'єктів навколишнього світу*. Виходячи з цього критерію можна виокремити чотири структурних елементи психологічного клімату, які відображають ставлення членів колективу до: загальної справи; один до одного; світу в цілому; самих до себе.

Слід зазначити при цьому, що перші дві групи є *первинними*, тобто найпоказовішими і найбільш безпосередніми виявами психологічного клімату. Наступні дві групи *вторинні*, більш опосередковані, оскільки вони зумовлюються не лише життєдіяльністю конкретного колективу, а й іншими факторами (соціальними та власне особистісними).

В свою чергу, всі вияви психологічного клімату мають два основних параметри :

- а) предметний (спрямованість уваги та характер сприйняття працівниками організації тих чи інших сторін їхньої діяльності);
- б) емоційний (задоволення або незадоволення цією діяльністю).

Крім названого, основні структурні елементи психологічного клімату можуть бути виділені і на підставі *іншого критерію міри репрезентації в ньому психологічних, соціальних і соціально-психологічних виявів*. Відповідно структурі соціально-психологічного клімату можна виокремити такі основні аспекти (елементи): *Психологічний, Соціальний, Соціально-психологічний*.

Психологічний аспект знаходить відображення в інтелектуальних, емоційних та вольових станах і властивостях колективів організаторських установ. Так, можна говорити про те, одним колективам притаманна атмосфера інтелектуальної активності і творчого пошуку, цілеспрямованості, оптимізму, а іншим – інтелектуальна і творча інертність, відсутність нових підходів до організації тієї чи іншої діяльності відсутність вольових дій та бажань долати труднощі, які виникають при досягненні поставлених перед колективом цілей.

Соціальний аспект відображає міру репрезентованості у кліматі соціальних вимог. Які висуває суспільство в даний конкретний період його розвитку. Відповідно у структурі клімату можна виокремлювати політичний, моральний, діловий, естетичний та інші його види. У кожному із них психологічний аспект може мати свій специфічний зміст.

Соціально-психологічний аспект знаходить відображення в інтегративних показниках групової психології, що є значущими для збереження цілісності колективу та його функціонування як відносно самостійного об'єднання людей. Ідеться про такі характеристики колективу, як єдність згуртованість, міра взаємодопомоги, близькості членів колективу, подібність їхніх думок, оцінок настановлень, спрацьованості.

Коли йдеться про зміст та природу соціально-психологічного клімату, завжди треба брати до уваги те, що це *суб'єктивне утворення* (те, що відображається), одне з психологічних масоподібних явищ, що виникають в

групах та колективах. *Об'єктивною реальністю*, яка знаходить відображення у психологічному клімату в колективу, є його реальна життєдіяльність – конкретні види діяльності, які здійснюються членами колективу, способи їх взаємодії між собою, організаційна культура.

Психологічний клімат, як суб'єктивне утворення може по різному усвідомлюватись членами колективу. Від міри розуміння керівником ролі психологічного клімату в процесі діяльності освітніх установ, від уміння керівників діагностувати особливості різних видів клімату, виявити фактори, що впливають на його розвиток.

Через суспільні відносини розкривається соціальний зміст особистісних відносин людей в колективах. Це - виробничі, економічні, політичні, правові, етичні, естетичні, відносини. "Окремі моменти суспільних відносин, - вважає Г.М.Андрєєва, - уявляються їх учасниками лише як між особистісні відносини... Міжособистісні відносини є дійсною реальністю суспільних відносин: поза ними немає "чистих" суспільних відносин" [1]. Думка про практичну єдність суспільних та міжособистісних відносин означає, що їх розділення з метою вивчення не повинно розривати реального взаємозв'язку між ними.

Через міжособистісні відносини розкриваються соціально-психологічні форми, в котрих виражений зміст суспільних відносин в процесах спілкування людей. Це - організаційно-технологічні взаємодії, статутно-рольовий взаємозв'язок, адміністративно-психологічний взаємовплив, емоційно-логічне взаєморозуміння. Вони виникають на основі предметно-практичної діяльності колективу. Задаються матеріально-технічними, організаційно-управлінськими та іншими умовами його життєдіяльності.

Єдність змісту суспільних відносин та соціально-психологічних форм міжособистісних відносин людей (співпраці, змагання, згуртованості, сумісництва, дружби, згоди та ін.), а також у вигляді якостей особистості, від яких залежать психологічні особливості спілкування людей в колективі (відкритість, замкнутість, самостійність, відповідальність, принциповість,

справедливість, здатність до емпатії). Взаємовідносини є безпосередніми відносинами людини до людини, в котрих усі види суспільних відносин людей зливаються в соціально-психологічні форми спілкування.

Спеціальне виділення взаємовідносин в структурі соціально-психологічного клімату дозволяє пояснити, чому в одному випадку соціально-психологічний клімат вивчається як продукт (результат) усіх умов спільної діяльності людей в колективі, а в іншому в якості системи психологічних факторів, що активно впливають на ефективність суспільно-трудової діяльності. На ці аспекти вивчення соціально-психологічного клімату вказує А.І. Донцов. Він пише, що поняття "соціально-психологічний клімат" зачаровує глобальністю розглянутих в ньому характеристик міжособистісних взаємовідносин. Однак використання цього поняття як операціонального в конкретному дослідженні уявляється нелегким, так як проблема одиниці аналізу "клімату" у багатьох авторів залишається відкритою. Не випадково характер керівництва, лідерства, групове згуртування в одному випадку називається зовнішніми факторами, що зумовлюють клімат, а в іншому - його частковими емпіричними проявами"[8].

Діалектика розвитку соціально-психологічного клімату як системи взаємовідносин виражається в тому, що він виникає під дією матеріальних та організаційно-управлінських факторів, що являються основними детермінантами міжособистісних відносин. Останні, відображаючись у свідомості членів колективу визначають їх особисті взаємовідносини, котрі в силу активності людської свідомості та регулятивної функції психічного виступають в якості вторинних соціально-психологічних умов взаємодії людей в колективах.

Зміст та форми взаємовідносин більш безпосередньо характеризують соціально-психологічний клімат. Вони виявляються в групових ефектах та якостях особистості. Взаємовідносини як форми вияву соціально-психологічного клімату служать показником зрілості колективу та можуть бути виміряні при емпіричному аналізі.

В структурі суспільних відносин полі важливішими детермінантами соціально-психологічного клімату є економічні, правові, політичні принципи організації сумісної життєдіяльності людей в первинних колективах. Економічні принципи організації праці мають відношення спочатку до раціонального використання робочої сили в колективній виробничій діяльності. Досвід свідчить, що командні форми організації праці на *сучасному* рівні розвитку виробничих відносин є найбільш ефективними. Така організація праці виправдовує себе там, де виробничі відносини будуються на основі участі усіх членів команди в розподілі та врахуванні праці на принципах самоврядування та добровільного членства справедливої оцінки роботи кожного. При такій організації праці розширюються можливості колективної творчості в процесі роботи, зростає вплив виробничого колективу на економічні відносини в сфері споживання, а також посилюється його соціально-педагогічна функція, формується відчуття спільності у членів колективу та разом з тим реальне розуміння кожним з них своєї суспільної цінності, покращується настрій, загальне психологічне самопочуття, життя в ньому стає більш цікавим.

Зв'язок економічних та правових відносин в сфері праці та споживання з соціально-психологічним кліматом постійно підтверджується практикою. В публікаціях "Ленінградської правди" є матеріали, що свідчать про підвищення ефективності праці на 14-16 відсотків тільки за рахунок підвищення взаємної відповідальності людей, кращої організації роботи, створення сприятливого морально-психологічного клімату [9].

Важливу роль в формуванні соціально-психологічного клімату відіграють загальнокультурні умови діяльності людини в первинному колективі. Тут мова може йти не тільки про естетику промислового та побутового інтер'єру, а й художню культуру людини, котра в процесах міжособистісного спілкування неофіційного рівня може піднімати її авторитет в колективі.

Суспільні відносини виявляються в статутно-рольовому взаємозв'язку членів первинних колективів, з допомогою спілкування реалізуються в міжособистісних відносинах людей. В рольових характеристиках особистості закріплені первинні функції людини в колективі та суспільстві. Чим різноманітніша діяльність людини, тим більше ролей їй треба виконувати. На роботі вона здійснює виробничі функції, і в залежності від них їй доводиться виступати, наприклад, в ролі директора, замісника, менеджера по персоналу та ін. Кожна з ролей має той чи інший рівень суспільного визначення (престижність) в суспільстві та колективі, що визначає у взаємовідносинах людей авторитет особистості. В первинних групах здійснюється переформування суспільних відносин в міжособистісні.

Такий елемент структури соціально-психологічного клімату, як міжособистісні відносини можуть бути без посередніми та опосередкованими. Безпосередні міжособистісні відносини складаються на основі персональних контактів, конкретно-чуттєвого сприйняття людьми один одного, їх реальної взаємодії. Опосередковані міжособистісні відносини виникають в результаті такого спілкування, при котрому людей пов'язують продукти їх діяльності, інструментальні засоби спілкування, суспільна думка. Характер міжособистісних відносин визначається умовами та функціями спільної діяльності людей на виробництві, в сім'ї, в побуті, на відпочинку. При цьому "жорсткість" зовнішньої детермінації міжособистісних відносин в різних сферах діяльності людей різна. Вона зумовлюється вибором партнера для сумісної діяльності згідно критеріям суб'єктивної значущості однієї людини для другої.

Міжособистісні відносини проявляються в різноманітних нормах взаємодії, взаємозв'язку, взаємопізнання та взаємовпливу людей.

Об'єктивне положення учасників спільної діяльності вимагає від них того чи іншого ступеню активності та обумовлює психологічний зв'язок між ними. Наприклад, при дослідженні діяльності двох операторів в експериментальній ситуації кожному з них була надана різна можливість дії

на загальний для них об'єкт діяльності - його регулювання. Було відмічено, що оператор, що працював на пульті, який надавав більшу свободу дії на об'єкт регулювання, набув в структурі взаємодії функції лідера. Такий розподіл ролей визначив і характер психологічного взаємозв'язку між ними [10].

Вивчення М.Г.Ярошевським та В.П.Карцевим рольових відносин в науковому колективі навело їх на думку про необхідність диференціації ролей в сумісній діяльності вчених на "генератора" наукових ідей, "організатора" розпорядника робіт, "критика", "експерта", "комунікатора", "виконавця".

З офіційними рольовими взаємовідносинами тісно пов'язані правові взаємовідносини. Цей тип взаємовідносин виникає в результаті синтезу суспільно-правових відносин та адміністративно-психологічно-правових форм взаємозалежності та взаємовпливу. Та в більш загальному вигляді це - взаємовідносини обов'язку. Вони регламентуються спеціальними законами, інструкціями, розпорядженнями. Ці відносини впливають на якості особистості, котрі конкретизують психологічну сторону правових взаємовідносин людей.

В структурі взаємовідносин слід відмітити моральні взаємовідносини. Вони відображають психологічні установки, що мають відношення до етичної сторони поведінки людей в колективі. Вони залежать від таких якостей особистості, як доброта, вміння співчувати, проявляти турботу та інші. Прояв моральних відносин більш довільний, ніж правових. В моральних відносинах індивідуально-психологічні особливості виявляються сильніше, ніж в виробничих та правових.

Комунікативні взаємовідносини відображають активність психологічних взаємозв'язків членів колективу, характеризуючи особистісну опосередкованість процесів спілкування. Комунікативні взаємовідносини складаються завдяки таким якостям особистості, як відкритість до спілкування, безпосередність, простота та ін. Недостатність в прояві комунікативної активності пов'язана з сором'язливістю, закритістю, боязливістю.

В процесі спілкування відбувається взаємопізнання людей, що породжує когнітивні взаємовідносини. Вони характеризуються розумінням та нерозумінням людьми одне одного в процесі праці та спілкування. Тут мова може йти про співчуття, співучасть та інші форми психологічного взаємопізнання.

Пізнання людини людиною завжди має емоційний відтінок. Емоційні взаємовідносини виникають в результаті синтезу естетичних норм та відносин, що існують в суспільстві, з формами психологічного впливу людей одне на одного.

На соціально-психологічному рівні емоційні взаємовідносини відображають взаємну привабливість членів колективу. В структурі цих взаємовідносин виділяються фізична, психічна та ділова привабливість. Тут з'являються почуття любові чи ненависті, симпатії, антипатії та інші, котрі пов'язані з характеристикою настрою як загального емоційного фону діяльності колективу. Позитивний емоційний фон сприяє вольовому настрою колективу.

Вольові взаємовідносини є синтезом суспільно-політичних та правових відносин з психологічними взаємовпливами. Вони характеризуються мірою автономності (або залежності) індивідуальних дій, вчинків та поведінки особистості. Вольові відношення *формуються* на основі таких якостей особистості, як самостійність, цілеспрямованість та інші. На їхньому тлі виявляються і інші якості - невпевненість, нерішучість та інші, котрі також входять до змісту вольових взаємовідносин.

Отже, взаємовідносини - це завжди зустрічні міжособистісні відносини, в котрих синтезується вся сукупність суспільних відносин з реальними формами взаємодії, взаємозв'язку, взаємопізнання, взаємовиявлення, взаємовпливу та взаємоприйняття.

В них чітко вимальовуються різноманітні соціально-психологічні феномени: співпраця - суперництво, симпатії - антипатії, згода - незгода,

любов - ненависть (неприязнь), конформізм - нонконформізм та інші., що характеризують стан особистісних взаємовідносин в колективі.

Отже сукупність взаємовідносин, що переживають в колективі, утворюють структуру його соціально-психологічного клімату.

Форми прояву соціально-психологічного клімату в колективі

Соціально-психологічний клімат формується в процесі сумісної діяльності людей та виявляється в їх поведінці, довільних та мимовільних реакціях один на одного, в способах спілкування. Соціально-психологічний клімат є результатом відображення матеріальних, організаційно-управлінських та психологічних умов, спільної діяльності у свідомому відношенні людини один до одного. "Справжніми людьми в їх справжньому спілкуванні створені емпіричні відносини, і вже потім, заднім числом, люди ці відносини відображають, уявляють собі, закріплюють та справджують..."[12]

Емпіричні відносини в колективі виражаються у вигляді взаємовідносин, що розписані в попередньому розділі. Слід відмітити, що в конкретних дослідженнях не всі види взаємовідносин попадали в поле зору дослідників. В вітчизняних розробках найбільше дослідженим аспектом взаємовідносин є колективістські види взаємовідносин. В процесі їх вивчення виявляються нові групові ефекти, що дозволяють проникнути в суть соціально-психологічного клімату колективу. Так в процесі експериментального вивчення взаємопоєднуваності людей М.М. Обозов виділив ефект спрацьованості між ними в спільній діяльності. "Співпрацьованість - відмітив він, - це результат взаємодії конкретних людей в конкретній діяльності."[13]. Недостатній розвиток цього феномену породжує виробничі та між особистісні конфлікти котрі є однією з форм прояву соціально-психологічного клімату.

Рівень конфліктності в колективі залежить від рівня згоди між його членами з питань спільної діяльності. "Згода визначається як спільність точок зору, дружні стосунки. "[14] Згода передбачає спільне прийняття рішень, підтримку позицій інших членів колективу по відношенню до загальних

об'єктів взаємодії і цілей діяльності. Вона дає змогу об'єднати зусилля колективу в одному напрямку. Розбіжності ведуть до дестабілізації відносин в колективі, погіршення соціально-психологічного клімату. Згода є яскравим показником сприятливого стану соціально-психологічного клімату та є передумовою згуртованості людей.

Відмічені раніше форми прояву соціально-психологічного клімату інтегруються в особистих взаємовідносинах дружби як полі вищої форми розвитку психологічного прийняття людей."...Дружба - відношення саме цінне, що саме по собі є цінністю. Дружба - відношення глибоке та інтимне, що передбачає не тільки взаємодопомогу, а й внутрішню близькість, відвертість, довіру, любов."[15].

Ці та інші особистісні взаємовідносини, що виникають в спільній діяльності, виявляються в різноманітних способах спілкування людей.

В спілкуванні через поведінку та діяльність розкриваються суб'єктивний зміст реальних відносин людей одне з одним, особливості їх психологічного взаємного прийняття, можливості взаємодії, характер взаємовідносин. Рівні форми спілкування, в котрих здійснюються між особистісні стосунки, можна розглядати як об'єктивні характеристики соціально-психологічного клімату. До таких же характеристик відносяться засоби спілкування, форми звертання, структура безпосередньої та опосередкованої комунікації в колективі (комунікативна сітка).

Засоби спілкування - вербальні (мова, голос) кінетичні (міміка, пантоміміка), а також технічні, створені людиною (письмо, телефон, радіо та інші) - використовуються для обміну інформацією між членами колективу з метою регуляції взаємодії, взаємозв'язку та взаємовідносин в спільній діяльності. Експресивні компоненти цих засобів (інтонації, жест, поза, та інші) є важливими показниками психологічного взаємозв'язку людей в колективі [16]. Це дає змогу розглядати їх в якості форм прояву соціально - психологічного клімату. Наприклад, показова інтонація характеризує авторитарний стиль керівництва.

Суттєвим показником особливостей взаємовідносин є форми звертань як засобів вербального спілкування. Переваження яких-небудь одних форм звертання - наказів чи прохань, пропозицій чи питань, порад — характеризує особливості взаємовідносин в колективі і тим самим служить показником соціально-психологічного клімату.

Вивчення комунікативних зв'язків в колективі по числу та спрямованості контактів, по їх змісту теж може свідчити про стан взаємовідносин в ньому. Неякісний розвиток взаємовідносин приводить до уособлення(відокремлення)окремих членів колективу, скорочення числа контактів в ньому, до переваження опосередкованих способу зв'язку над безпосередніми, до згортання сітки комунікативних зв'язків до формально необхідних, до затримки інформації в каналах опосередкованого спілкування, до порушення зворотного зв'язку між учасниками діяльності. Таким чином, комунікативні зв'язки в колективі виступають в якості емпіричних показників його соціально-психологічного клімату.

В суспільному житті людей взаємовідносини набувають особливої цінності для кожної людини, суть кожної людини розкривається тільки в зв'язках з іншими людьми. "Людська суть наявна тільки в спілкуванні, в єдності людини з людиною, в єдності, що спирається тільки на реальність несхожості між "Я" та "ТИ" [17]. Людина, виходячи з цього, може зрозуміти власну цінність, якщо її справи набувають суспільної значущості, її самооцінка виростає на основі тих відносин, які складаються у неї з оточуючими людьми. Через взаємовідносини людина усвідомлює свою суспільну цінність. Згідно з цим самооцінка виступає в якості групового ефекту і, значить, як одна з форм прояву соціально-психологічного клімату.

Види соціально-психологічного клімату та фактори які впливають на його формування

Соціально-психологічний клімат, який спостерігається у різних колективах, може різнитися за своїм змістом та спрямуванням. З огляду на це виокремлюють три основних види : з *позитивною, негативною, та*

нейтральною спрямованістю. СПК з позитивною спрямованістю називають сприятливим або здоровим, з негативною спрямованістю несприятливим або нездоровим; спрямованість якого чітко не визначена – нейтральним.

Кожен із зазначених видів клімату має характерні ознаки – як суб'єктивного (внутрішнього), так і об'єктивного (зовнішнього) характеру.

Так *сприятливий соціально - психологічний клімат характеризується певними суб'єктивними ознаками, які розкривають його внутрішню суть: наявність позитивної перспективи для групи і кожного її індивіда ;*

- взаємодовіра і висока взаємовимогливість в групі;
- ділова критика;
- вільне висловлювання власної думки відсутність тиску керівників на підлеглих достатня поінформованість працівників про цілі та завдання організації ;
- задоволеність працею й належністю до групи;
- прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі (Орбан-Лембріх);
- уболівання за честь колективу, бажання зробити посильний внесок у його дальший розвиток;
- відсутність тиску керівника на підлеглих і визначення за ними права приймати важливі для колективу рішення;
- чуйність, але водночас вимогливість керівника у ставленні до кожного члена колективу;
- створення в колективі умов для активної професійної та творчої діяльності, самореалізації, самоствердження та саморозвитку кожного працівника.

Також слід зазначити, що проблема довіри людей один до одного в організації є одною із найбільш актуальних проблем в колективі.

Такий внутрішній СПК в колективі зумовлює і відповідні об'єктивні показники сприятливого СПК: високі результати діяльності; міцна трудова дисципліна; низька плинність кадрів; відсутність напруженості, конфліктності

в колективі (між рядовими членами колективу, та між керівником і підлеглими).

Несприятливий соціально-психологічний клімат характеризується прямо протилежними ознаками: члени таких колективів байдуже ставлять один до одного і до колективу в цілому; не вболівають за стан справ; відпрацьовують необхідні години і не виявляють інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується.

Іншими словами, можна стверджувати, що за несприятливого СПК колектив і кожен працівник існують ніби ізольовано один від одного, вони наче розділені в часі та просторі, що приводить до невисоких результатів в роботі, до незадовільної дисципліни, напруженості в особистих стосунках, конфліктності, зумовлює бажання змінити місце роботи.

Нейтральний соціально-психологічний клімат характеризується певною збалансованістю, як суб'єктивних, так і об'єктивних ознак, але є нестійким і в будь-який момент може змінитися в той чи інший бік.

Фактори, визначають зміст та стан СПК в кожному конкретний момент і становить його структуру і функції взагалі те, що визначає всю його природу. Виділяють два рівня таких факторів: а) фактори глобальної макросфери (макросфери); б) фактори локальної мікросфери (мікросфери).

Фактори глобальної макросфери – це вся система суспільних відносин, соціально – психологічна атмосфера в цілому, соціально – економічна ситуація в країні.

Під факторами локальної мікросфери розуміється предметно – речова сфера діяльності і взаємодії членів колективу між собою.

Фактор *офіційних організаційних зв'язків* між членами первинного колективу закріплюється в його формальній структурі, яку Ухтомський розуміє, так:

- 1) спільно – індивідуальна діяльність;
- 2) спільно – послідовна діяльність;
- 3) спільно – взаємодіюча діяльність.

Матеріали прикладних досліджень показують, що самі по собі особливості той чи іншої “моделі спільної діяльності ” відображається в результаті, на психологічних рисах колективу.

Наступним фактором є *індивідуально – психологічні особливості* членів колективу. Відношення до навколишнього середовища (система ціннісних орієнтацій особистості) і відношення до себе (своє самовідчуття, само відношення, самопочуття) – це все і є, елементи і фактори водночас. Кожний член колективу виробляє в собі відповідно цьому клімату освідомлення, сприйняття і відчуття свого “я” в рамці даної спільності. Т.Ньюком пише “я прийшов до висновку. Що кінцева ситуація в якій вибираючи одне одного суб’єкти знаходять схожість в відношенні вибору других, визначається в значній мірі психічними факторами виявлених на основі перших отриманих емоційних реакцій”. Ухтомський знову звертає увагу, на емоційну основу СПК. Він говорить, що людська поведінка, базується перш за все, на емоціях вони активізують і організовують сприйняття, мислення, впливають на перцептивні процеси, фільтрують інформацію, яку людина отримує за допомогою органів чуття. Можна сказати, що емоції зіграли важливу роль в виживанні людства. Очевидно, що людина не стала, би людиною, якби не емоції, що спонукали до єднання і в результаті зробили соціальними. Теорія диференційних емоцій признає за емоціями – функцію детермінанти в широкому діапазоні проявлення: від насилля до вбивства - з однієї сторони, до актів самопожертви і героїзму – з другої(Керрол, Е. Ізард).

Емоції розглядаються не тільки, як основна мотиваційна система організму, а й в якості фундаментальних особистих процесів, надаючи значення і зміст людському буттю. Їм відводиться важлива роль в поведінці людини, так і в свідомості.

Для організації особистості, для її соціальної взаємодії і для людського буття на вищому розумінні цього слова принципово важливі системи: емоційна; перцептивна; когнітивна; моторна.

Їх взаємодія формує основу істинної людської поведінки. Результатом гармонії взаємовідносинах систем стає ефективна поведінка – адаптація. І навпаки дезадаптація – порушення або не правильне здійснення системної взаємодії.

Емоція радості, наприклад має позитивне значення не тільки при формуванні взаємної прив'язаності між батьками і дітьми, а й впливає на розвиток соціальних відносин зрілої людини. Формування почуття прив'язаності взаємодовіри між людьми, являється дуже важливою, що формує функція радості.(Керрол, Е. Ізард).

Із всього сказаного, стає очевидним, що проявлення СПК багатогранні, як і в поведінці людини, так і в різних системах їх відношень.

Висновок до розділу I

Таким чином, досягнення оптимального психологічного клімату потребує зі сторони керівництва підприємства значних зусиль, а зі сторони персоналу - бажання його сформувати. Такий клімат забезпечує максимальну зацікавленість працівників у діяльності підприємства, яка і є одним з основних факторів підвищення ефективності праці, і, як наслідок, досягнення високоякісних результатів роботи підприємства.

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.

Уміння поважати людей, тактовність, витриманість, простота, товариськість, справедливість – усе це сприяє згуртуванню членів колективу навколо керівника, виникненню почуття поваги, довіри і любові до нього, що

зміцнює позиції, дозволяє ненастирливо висувати вимоги у формі прохання, побажання, поради або пропозиції. Крім того, людяність у взаєминах підвищує емоційний тонус, сприяє готовності працювати на совість, виконувати вимоги керівника.

Шляхом формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі є:

- вивчення соціально-психологічного клімату в колективі (діагностування);
- удосконалення добору, розташування, виховання кадрів, комплектування колективу з урахуванням соціально-психологічної, психологічної сумісності людей;
- удосконалення організації праці на основі принципів НОП;
- постановка перед колективом цікавої, корисної для суспільства та членів колективу мети, досягнення якої потребує напруженої творчої праці;
- гнучке регулювання взаємин у колективі, усунення суперечностей між діловими та особистими стосунками в системі міжособистісних взаємин;
- удосконалення матеріальної бази установи та умов праці і життя членів колективу;
- удосконалення стилю керівництва з урахуванням особливостей колективу та вимог суспільства до установ освіти; удосконалення організаційних форм управління.

РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЯВИЩА

2.1. Організація емпіричного дослідження

Для перевірки висунутої гіпотези були застосовані наступні методи та методики:

1. Методика Т.Лірі.

Дана методика розроблена Т.Лірі (1954 р.) і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і ідеального "Я", а також для вивчення взаємин у малих групах. З її допомогою виявляється переважаючий тип відносин до людей в самооцінці та взаїмооцінці. При цьому виділяється два фактора: "-домініювання підлеглисть" та "дружелюбність-агресивність (ворожість)".

Саме ці чинники визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття.

Залежно від відповідних показників виділяються ряд орієнтацій - типів ставлення до оточуючих. Робляться висновки про вираженість типу, про ступінь адаптованості поведінки - ступінь відповідності (невідповідності) між цілями і досягаються в процесі діяльності результатами. Дуже велика неадаптивність поведінки (при поданні результатів виділяється червоним кольором) може свідчити про невротичних відхиленнях, дисгармоніях в сфері прийняття рішень або бути результатом будь-яких екстремальних ситуацій.

Методика може бути використана як для самооцінки, так і для оцінки спостережуваного поведінки людей ("з боку"). В останньому випадку випробуваний відповідає на питання як би за іншу людину, ґрунтуючись на своєму погляді про нього. Підсумовуючи результати такого тестування різних членів групи (наприклад, трудового колективу) можна скласти узагальнений портрет будь-якого її члена, наприклад, лідера. І робити висновки про ставлення до нього. Бланк і ключ методики представлені в Додатку А.

2. Методика М.Рокіча «Цінності орієнтації».

Ціннісні орієнтації визначають зміст спрямованості особистості, складають ядро її мотивації, життєвої концепції і відображають ставлення людини до себе, навколишнього світу і іншим людям. Запропонована методика заснована на прямому ранжуванні списку цінностей. М. Рокич розрізняє два класи цінностей. Перший клас включає цінності, важливі для життя людини в цілому, як би головні, кінцеві цілі індивідуального існування особистості. Другий клас складають цінності, які мають перевагу людини в будь-якій життєвій ситуації. Цей поділ відповідає традиційному поділу цінності - цілі і цінності - засоби. Бланк і ключ методики представлені в Додатку Б.

3. Методика діагностики стратегії поведінки особистості в конфлікті К.Томаса.

У своєму підході до вивчення конфліктних явищ К. Томас зробив акцент не тільки на вирішення конфліктів, а і на керуванні ними. У відповідності з цим, К. Томас вважає потрібним сконцентрувати увагу на тому, які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними чи деструктивними, яким чином можливо стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К. Томас застосовує двомірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в конфлікт, і напористість, для якої характерний акцент на захист власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів К. Томас виділяє наступні способи врегулювання конфліктів: суперництво, адаптація, компроміс, уникнення, співпраця.

У своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К. Томас описує кожен з п'яти перерахованих можливих варіантів дванадцятьма судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. В різних ситуаціях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

Оптимальним поведінням у конфліктах вважається таке, коли застосовуються всі стратегії і кожна з них має значення в інтервалі від 5 до 7 балів (мінімум - 0 балів, максимум – 12 балів). Бланк і ключ методики представлені в Додатку В.

4. «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито.

Досвід показує, що проведені дослідження психологічного клімату, як правило, переслідують дві мети: 1) підтвердження гіпотези про взаємозв'язок між особливостями психологічного клімату в групах і закономірностями протікання в них ряду процесів, тобто припущення того, що виробничі, соціальні або соціально-психологічні процеси по-різному протікають в колективах з різним психологічним кліматом; 2) розробка конкретних рекомендацій по оптимізації психологічного клімату в колективі.

Якщо для вирішення другої групи завдань необхідно створення в кожному випадку спеціальної методики, то в першому випадку, як показує практика, виникає потреба робити періодичні «зрізи» з метою діагностики стану психологічного клімату в колективі, стежити за дієвістю тих чи інших заходів і їх вплив на психологічний клімат і т. д. Такі вимірювання можуть бути корисні, наприклад, при вивченні адаптації нових працівників, ставлення до праці, динаміки плинності кадрів, ефективності керівництва, продуктивності діяльності.

Психологічний клімат первинного трудового колективу розуміється авторами як соціально обумовлена, відносно стійка система відносин членів колективу до колективу як цілого. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. В якості суттєвих ознак емоційного компонента розглядаються критерії привабливості - на рівні понять «подобається - не подобається», «приємний - неприємний». При конструюванні питань, спрямованих на вимірювання поведінкового компонента, витримувався критерій «бажання - небажання працювати в даному колективі», «бажання - небажання спілкуватися з членами колективу в

сфері дозвілля». Основним критерієм когнічного компонента обрана змінна «знання - незнання особливостей членів колективу». Бланк і ключ методики представлені в Додатку Г.

5. Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса. (Опитувальник Т. Елерса для вивчення мотивації досягнення успіху).

Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса (Тест / Опитувальник Т. Елерса для вивчення мотивації досягнення успіху) прораховує ваші шанси на успіх. При діагностиці особистості на виявлення мотивації до успіху Елерс виходив з положення: Особистість, у якої переважає мотивація до успіху, вважається за краще середній або низький рівень ризику. Їй властиво уникати високого ризику. При сильній мотивації до успіху, надії на успіх зазвичай скромніші, ніж при слабкій мотивації до успіху, однак такі люди багато працюють для досягнення успіху, прагнуть до успіху. Методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса. (Опитувальник Т. Елерса для вивчення мотивації досягнення успіху): (, Опис тесту Елерса - продовження) Роботи Дж. Аткінсона, Х. Хекхаузена і ін. продемонстрували, що існує, як мінімум, три принципових мотиваційних вектора, які у вирішальній мірі визначають характер взаємозалежності діяльній активності і мотивації досягнення: індивідуальні суб'єктивні уявлення про ймовірність особистісного успіху і складності, що стоїть перед індивідом завдання; ступінь значущості для суб'єкта цього завдання і, в зв'язку з цим, сила прагнення підтримати і підвищити самооцінку; схильність даної конкретної особистості до адекватного приписування собі самій, іншим людям і обставинам відповідальності за успіх і невдачу. З точки зору Д. Мак-Клелланда, мотивація досягнення може розвиватися і в зрілому віці в першу чергу, за рахунок навчання. Як підкреслює Л. Джуелл "крім того, вона може розвиватися в контексті трудової діяльності, коли люди безпосередньо відчувають всі переваги, пов'язані з досягненнями". Бланк і ключ методики представлені в Додатку Д.

6. Діагностика особистісного та групового задоволення роботою В.А.Розанової.

Для діагностики використовується опитувальник для самооцінки, а також вибір деяких ефективних методів мотивації трудової активності. Він містить 14 суджень. Кожне судження може бути оцінене від 1 до 5 балів. Бланк і ключ методики представлені в Додатку Е.

2.2. Учасники емпіричного дослідження проблеми мікроклімату.

Базою проходження переддипломної практики є ПРИВАТНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТРАНС ЛОГІСТИК» яке налічує понад 1400 працівників.

В дослідженні взяло участь 60 працівників підприємства:

Таблиця 2.1

Зведена таблиця первинних даних по вибірці

№ з/п	Ім'я	Стать	Вік	Категорія
1	Галина	Ж	29	керівники, провідні фахівці
2	Тетяна	Ж	30	керівники, провідні фахівці
3	Сергій	Ч	30	керівники, провідні фахівці
4	Євгеній	Ч	30	керівники, провідні фахівці
5	Тарас	Ч	36	керівники, провідні фахівці
6	Віталій	Ч	30	керівники, провідні фахівці
7	Олексій	Ч	37	керівники, провідні фахівці
8	Вадим	Ч	32	керівники, провідні фахівці
9	Олександр	Ч	48	керівники, провідні фахівці
10	Євгенія	Ж	33	керівники, провідні фахівці
11	Кирило	Ч	32	керівники, провідні фахівці

продовження таблиці 2.1

12	Ольга	Ж	37	керівники, провідні фахівці
13	Світлана	Ж	44	керівники, провідні фахівці
14	Наталія	Ж	41	керівники, провідні фахівці
15	Василь	Ч	33	керівники, провідні фахівці
16	Юлія	Ж	32	керівники, провідні фахівці
17	Наталія	Ж	34	керівники, провідні фахівці
18	Олексій	Ч	41	керівники, провідні фахівці
19	Олександр	Ч	44	керівники, провідні фахівці
20	Наталія	Ж	33	керівники, провідні фахівці
21	Віктор	Ч	44	керівники, провідні фахівці
22	Наталія	Ж	27	керівники, провідні фахівці
23	Вікторія	Ж	26	фахівці, робітники
24	Ірина	Ж	55	фахівці, робітники
25	Олена	Ж	33	фахівці, робітники
26	Ірина	Ж	58	фахівці, робітники
27	Наталія	Ж	51	фахівці, робітники
28	Катерина	Ж	32	фахівці, робітники
29	Ірина	Ж	51	фахівці, робітники
30	Максим	Ч	23	фахівці, робітники
31	Григорій	Ч	54	фахівці, робітники
32	Людмила	Ж	28	фахівці, робітники
33	Світлана	Ж	44	фахівці, робітники
34	Ольга	Ж	28	фахівці, робітники
35	Вікторія	Ж	30	фахівці, робітники
36	Артем	Ч	31	фахівці, робітники
37	Світлана	Ж	41	фахівці, робітники
38	Кристина	Ж	37	фахівці, робітники
39	Надія	Ж	61	фахівці, робітники
40	Алла	Ж	27	фахівці, робітники

41	Юлія	Ж	24	фахівці, робітники
42	Лариса	Ж	53	фахівці, робітники
43	Інна	Ж	35	фахівці, робітники
44	Наталія	Ж	32	фахівці, робітники
45	Наталія	Ж	26	фахівці, робітники
46	Альона	Ж	23	фахівці, робітники

Продовження таблиці 2.1

47	Міла	Ж	26	фахівці, робітники
48	Альона	Ж	29	фахівці, робітники
49	Дмитро	Ч	31	фахівці, робітники
50	Вадим	Ч	23	фахівці, робітники
51	Валентина	Ж	57	фахівці, робітники
52	Любов	Ж	70	фахівці, робітники
53	Марія	Ж	64	фахівці, робітники
54	Ірина	Ж	56	фахівці, робітники
55	Ольга	Ж	26	фахівці, робітники
56	Марина	Ж	30	фахівці, робітники
57	Людмила	Ж	53	фахівці, робітники
58	Кирило	Ч	34	фахівці, робітники
59	Ігор	Ч	53	фахівці, робітники
60	Сергій	Ч	41	фахівці, робітники

Гендерний склад учасників: 20 чоловіків та 40 жінок.

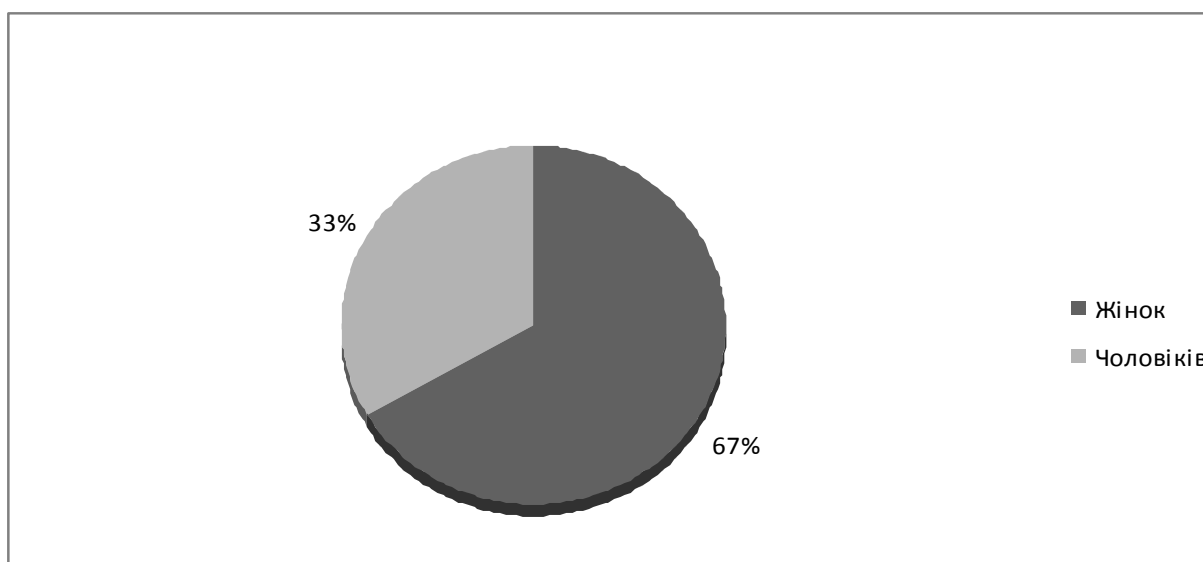


Рисунок 2.1 - Гендерний склад учасників емпіричного дослідження

Віковий склад членів колективу: від 23 до 70 років.

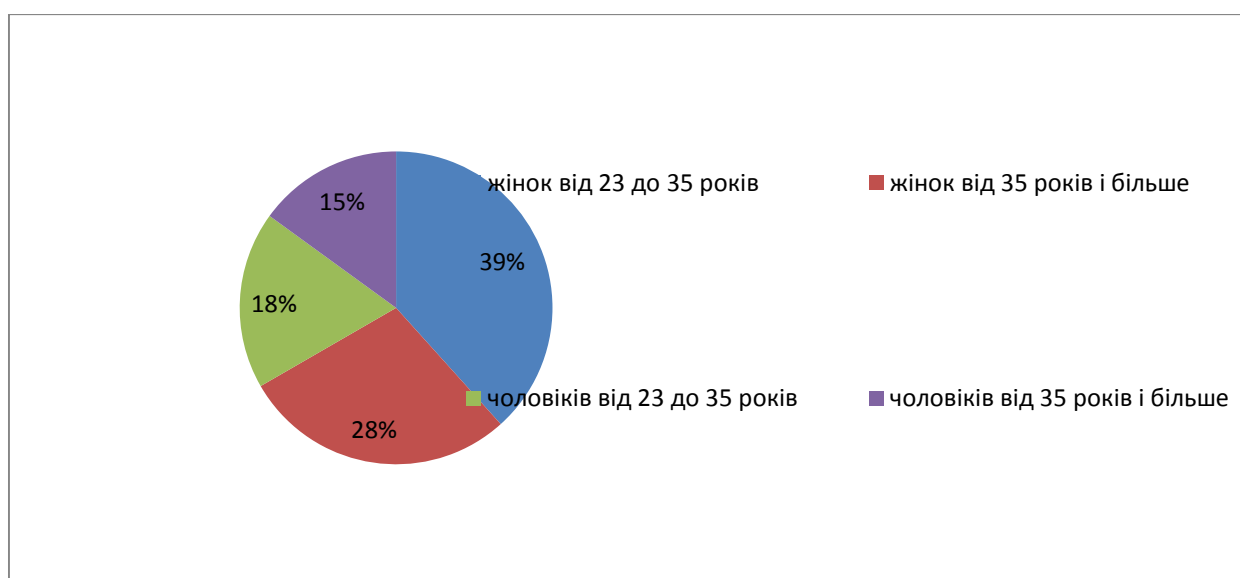


Рисунок 2.2 - Віковий склад учасників емпіричного дослідження



Рисунок 2.3 - Соціальний статус учасників емпіричного дослідження

Категорії персоналу:

- керівники, провідні фахівці;
- фахівці, робітники.

Обробка та інтерпретація даних.

На підставі отриманих значень для емпіричного дослідження формуємо дві умовні групи та вісім підгруп:

I група – керівники, провідні фахівці

II група – фахівці, робітники

- Керівники, провідні фахівці/жінки від 20 до 35 років;
- Керівника, провідні фахівці/жінки від 35 років і більше;
- Керівники, провідні фахівці/чоловіки від 20 до 35 років;
- Керівника, провідні фахівці/чоловіки від 35 років і більше;
- Фахівці, робітники/жінки від 20 до 35 років;
- Фахівці, робітники/жінки від 35 років і більше;
- Фахівці, робітники/чоловіки від 20 до 35 років;
- Фахівці, робітники/чоловіки від 35 років і більше.

Тому аналіз будемо проводити згідно виділених груп та підгруп.

2.3. Результати емпіричного дослідження

2.3.1. Результати по методиці Т.Лірі на дослідження суб'єкта про уявлення про себе та взаємовідносини:

Таблиця 2.2

Особливості уявлення про себе керівниками, провідними фахівцями (жінки від 20 до 35 років)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальний Я								Ідеальний Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Ната лья	27	Ж	3	6	3	6	12	7	10	8	10	8	8	4	3	4	9	8	-8	9
2	Гали на	29	Ж	5	3	8	7	12	11	14	11	10	8	7	2	6	5	9	9	-10	14
3	Татья на	30	Ж	5	6	9	5	6	2	9	11	14	7	3	2	4	4	11	12	6	1
4	Юли я	32	Ж	6	7	7	4	3	7	8	8	11	7	7	2	2	5	8	9	6	4

5	Евген ия	33	Ж	3	7	4	8	12	13	10	5	11	10	8	4	3	3	9	9	-15	8
6	Ната лья	33	Ж	8	5	5	3	2	4	6	3	9	7	8	2	4	4	8	12	7	0
7	Ната лья	34	Ж	6	7	8	4	12	10	11	13	8	10	8	4	10	10	11	12	-2	11
Середнє значення				5	6	6	5	8	8	10	8	10	8	7	3	5	5	9	10	-2	7

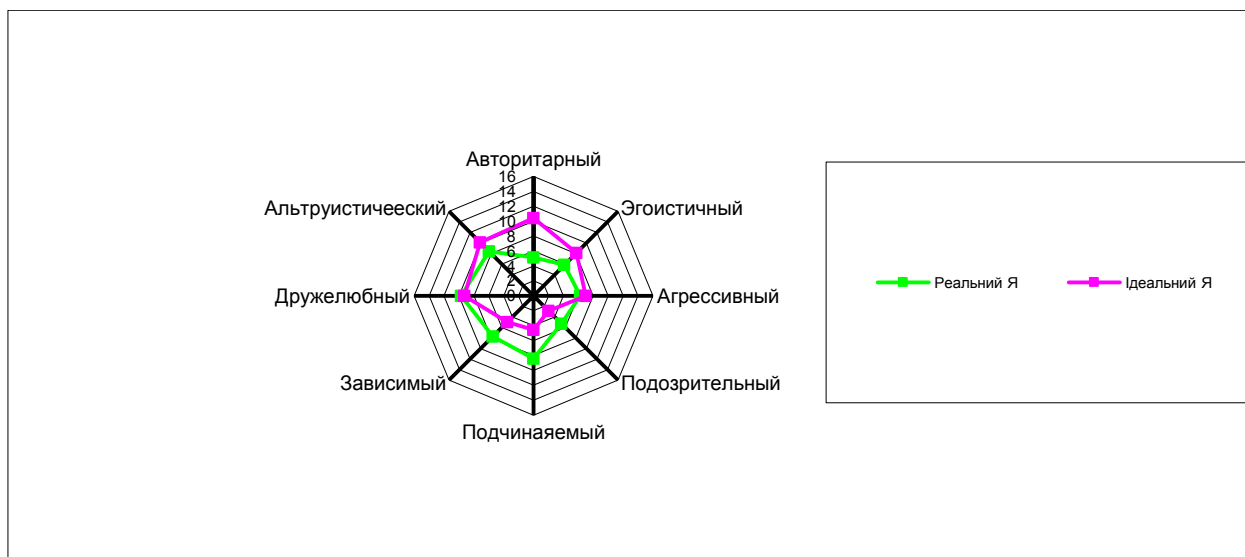


Рисунок 2.4 - Особливості уявлення про себе у керівників, провідних фахівців (жінки віком від 20 до 35 років)

З даної діаграми бачимо, що жінки керівники молодшого віку прагнуть бути авторитарними лідерами, успішними та менше підпорядкованими.

Таблиця 2.3

Особливості уявлення про себе керівниками, провідними фахівцями

(жінки від 36 років і старше)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальний Я								Ідеальний Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчинаемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчинаемый	Зависымый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Ольга	37	Ж	12	6	7	3	4	4	6	12	12	6	7	3	3	4	7	12	16	4
2	Натал ья	41	Ж	7	6	5	2	3	5	11	11	4	1	3	4	7	6	11	12	11	12
3	Светл ана	44	Ж	7	6	9	4	8	5	9	13	9	7	6	2	6	5	10	11	6	6
Середнє значення				9	6	7	3	5	5	9	12	8	5	5	3	5	5	9	12	11	7

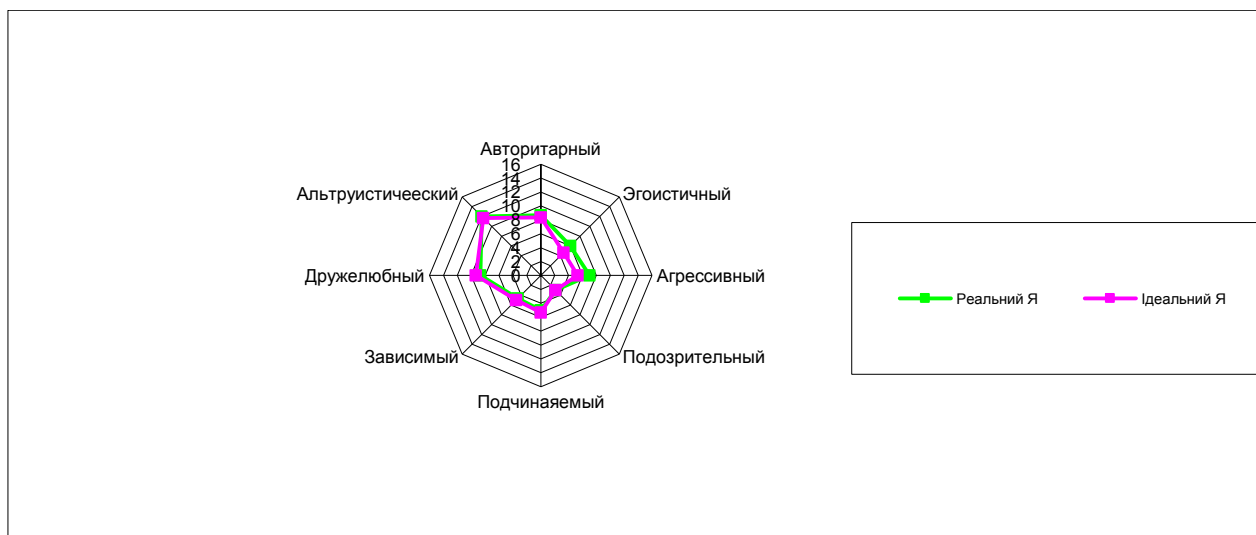


Рисунок 2.5 - Особливості уявлення про себе у керівників, провідних фахівців (жінки ві 36 років і старше)

З даної діаграми бачимо, що жінки керівники більш старшого віку не прагнуть щось змінювати в собі або вважають, що всього досягли. Проте бажання знизити показники егоїстичності та агресивності говорять про підвищену агресивність в реальному бачені.

Таблица 2.4

Особенности уявления про себе керівниками, провідними фахівцями чоловіки від 20 до 35 років)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальный Я								Идеальный Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Серге й	30	Ч	11	11	14	12	6	3	5	6	13	9	8	3	4	3	10	14	6	-19
2	Евген ий	30	Ч	6	7	4	5	5	4	11	9	7	9	7	4	5	4	12	9	6	8
3	Витал ий	30	Ч	12	11	8	6	4	2	5	7	4	3	4	7	6	6	8	9	15	-9
4	Вади м	32	Ч	5	6	9	5	7	6	9	10	8	7	9	5	6	6	9	10	2	4

5	Кирилл	32	Ч	15	9	8	3	4	4	8	9	16	9	5	2	4	4	8	8	19	1
6	Василий	33	Ч	11	8	9	3	2	4	3	7	14	8	10	3	2	3	6	8	15	-6
Середнє значення				10	9	9	6	5	4	7	8	10	8	7	4	5	4	9	10	10	-4

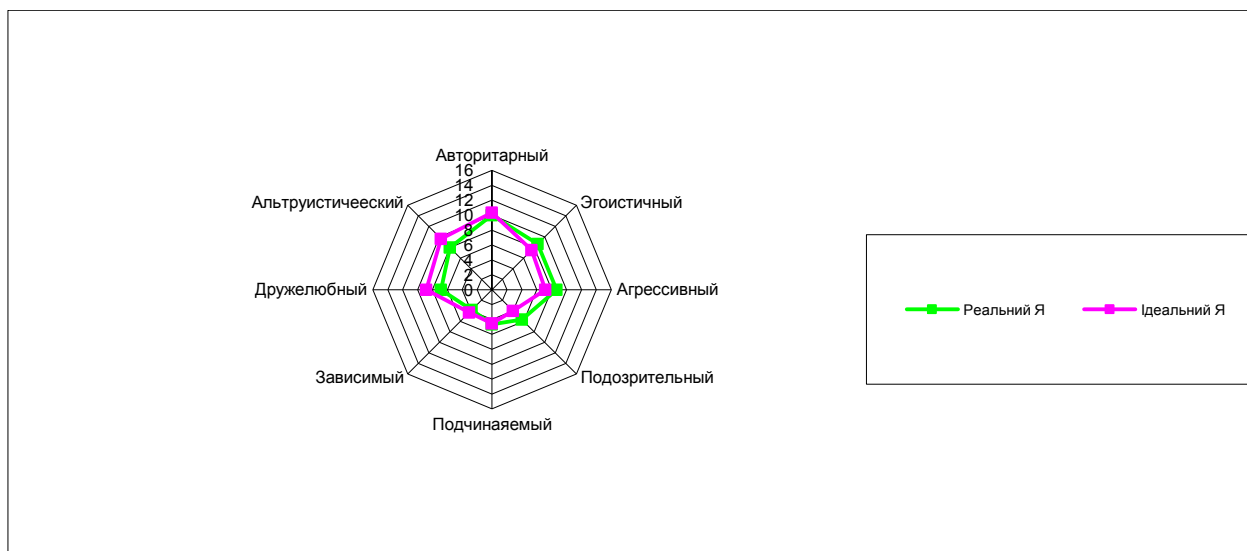


Рисунок 2.6 - Особливості уявлення про себе у керівників, провідних фахівців (чоловіки від 20 до 35 років)

З даної діаграми бачимо, що керівники чоловіки молодшого віку в уявленні про себе реального мають підвищену агресивність та підозріливість, але прагнуть бути менш агресивними, більш дружелюбними та відповідальними.

Таблица 2.5

Особенности уявления про себе керівниками, провідними фахівцями чоловіки від 36 років і старше)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальный Я								Идеальный Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
2	Алексей	37	Ч	4	4	6	3	8	6	11	15	11	8	7	4	4	2	6	11	3	15
3	Алексей	41	Ч	4	4	6	3	4	7	11	8	9	7	6	2	4	5	11	8	1,4	11
4	Александр	44	Ч	6	5	5	6	10	9	8	10	10	9	7	8	9	8	5	3	-4	9
5	Виктор	44	Ч	10	8	10	10	8	5	10	11	8	10	8	6	8	10	11	11	5	-1

6	Алекса ндр	48	Ч	8	5	8	7	5	6	5	9	8	7	10	8	6	7	6	10	4	-1
Середнє значення				5	4	6	5	6	6	8	9	8	7	6	5	5	5	7	7	1	5

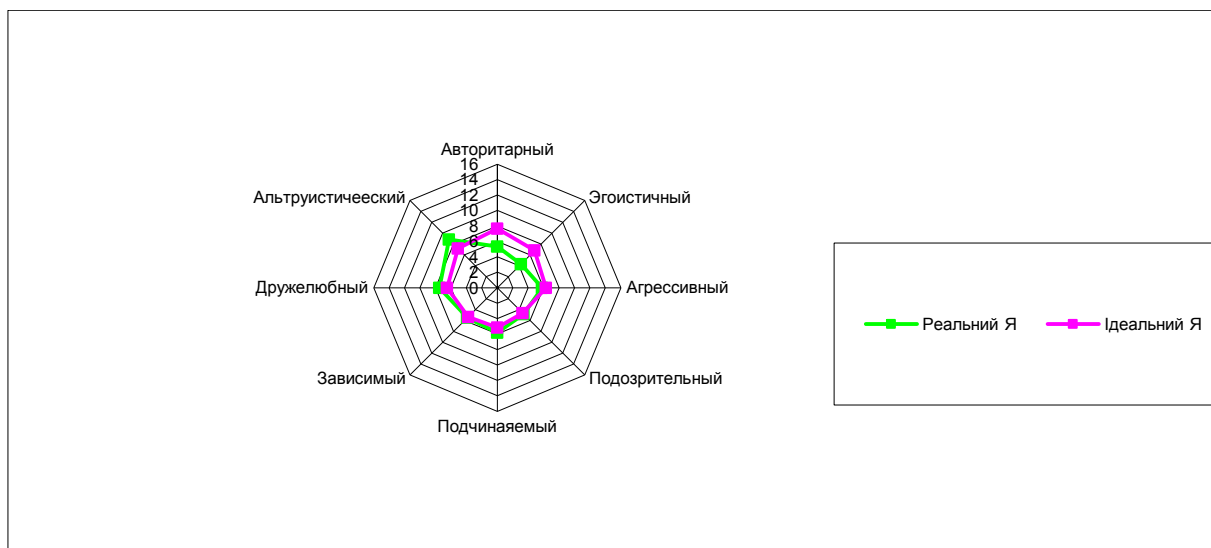


Рисунок 2.7 - Особливості уявлення про себе у керівників, провідних фахівців (чоловіки від 36 років і старше)

З даної діаграми бачимо, що керівники чоловіки більш старшого віку прагнуть бути лідерами, успішними, але менш відповідальними. Також прагнуть збільшити свій рівень егоїстичності та агресивності, що говорить про не дуже сприятливу атмосферу в колективі.

Таблица 2.6

Особенности уявления про себе фахівцями, робітниками (жінки від 20 до 35 років)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальный Я								Идеальный Я								Основн ые параме тры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Алена	23	Ж	7	9	6	3	7	6	9	8	9	8	6	1	5	4	11	10	6	4
2	Юлия	24	Ж	8	5	6	7	7	9	12	8	10	7	5	1	3	5	9	8	-1	10
3	Викто рия	26	Ж	3	6	3	6	12	7	10	8	10	8	8	4	3	4	9	8	-8	9
4	Натал ья	26	Ж	11	6	4	2	8	9	12	14	12	6	5	1	6	9	12	14	9	19

5	Мила	2 6	Ж	16	6	11	12	4	6	5	5	16	8	9	9	6	6	5	6	7	- 11
6	Ольга	2 6	Ж	0	0	0	0	0	2	1	4	0	2	0	1	2	4	2	6	1	5
7	Алла	2 7	Ж	6	5	4	5	10	9	8	10	10	6	5	6	11	9	8	10	-3	10
8	Людм ила	2 8	Ж	5	5	4	7	4	3	7	8	10	6	4	2	2	2	8	8	3	2
9	Ольга	2 8	Ж	4	7	5	6	3	6	4	5	6	7	3	3	3	3	4	5	1	-2
1 0	Алена	2 9	Ж	7	6	7	11	11	8	4	3	10	9	7	8	9	8	4	3	- 11	-7
1 1	Викто рия	3 0	Ж	4	7	8	4	6	4	7	12	9	7	8	2	4	4	8	12	6	3
1 2	Марин а	3 0	Ж	6	5	10	11	7	11	7	9	8	6	8	7	6	9	8	8	-7	0
1 3	Екатер ина	3 2	Ж	9	7	8	9	12	6	9	9	10	11	8	6	5	5	9	7	-2	0

1 4	Натал ья	3 2	Ж	13	6	8	2	9	9	15	16	13	7	8	1	6	9	15	16	12	19
1 5	Елена	3 3	Ж	8	3	5	7	3	11	9	11	9	7	8	2	3	3	8	8	2	12
1 6	Инна	3 5	Ж	8	5	9	5	5	5	6	10	11	7	9	3	3	4	8	10	7	1
Середнє значення				7	6	6	6	7	7	8	9	10	7	6	4	5	6	8	9	1	5

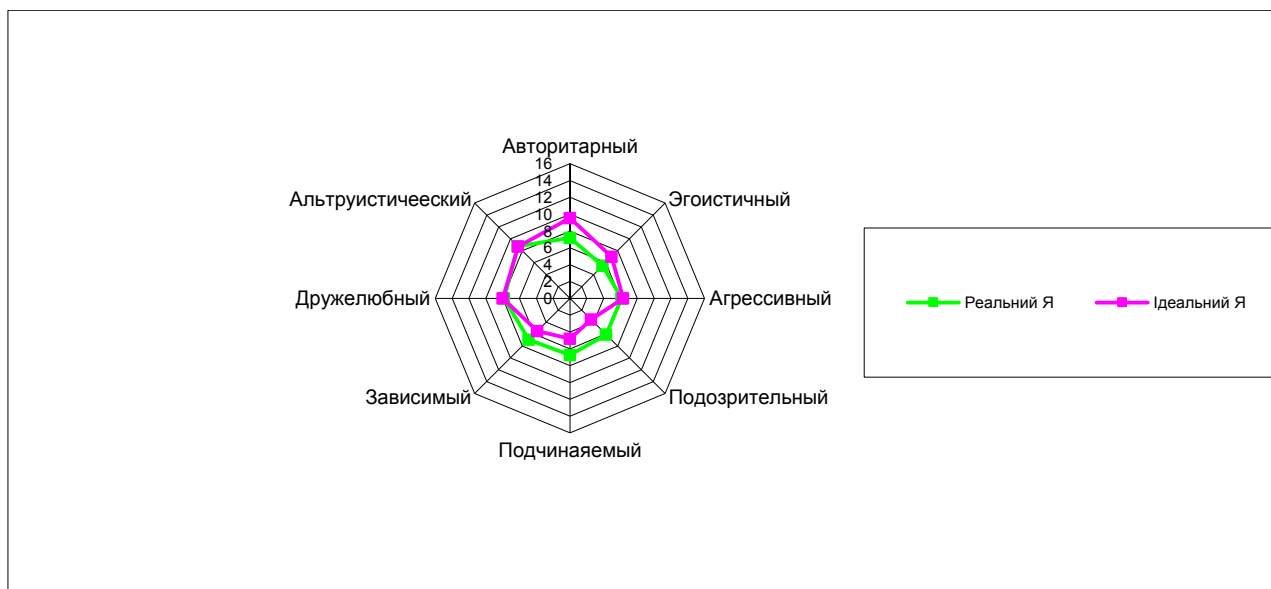


Рисунок 2.8 - Особливості уявлення про себе у фахівців, робітників (жінки від 20 до 35 років)

З даної діаграми бачимо, що фахівці жінки молодшого віку прагнуть бути лідерами, успішними, менш підпорядкованими і підозріливими і для досягнення своїх цілей декілька підвищити рівень егоїстичності. В цілому досить благо сприятлива атмосфера та прагнення розвитку.

Таблиця 2.7

Особенности уявления про себе фахівцями, робітниками (жінки від 36 років і старше)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Стат ь	Реальный Я								Идеальный Я								Основны е параметр ы	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчинаемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчинаемый	Зависымый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Кристина	37	Ж	6	6	4	10	12	10	13	14	9	6	4	4	7	2	11	16	-6	15
2	Светлана	41	Ж	9	9	9	8	7	6	12	9	12	8	7	2	5	3	11	10	5	2
3	Светлана	44	Ж	11	7	8	9	0	3	0	3	13	8	4	0	4	4	6	5	10	-15
4	Ирина	51	Ж	6	4	9	10	9	9	10	10	8	11	5	4	5	5	11	11	-7	5

5	Наталья	51	Ж	5	5	8	10	3	4	9	6	8	7	5	1	4	3	10	11	0	-3
6	Лариса	53	Ж	8	4	6	4	4	3	2	7	11	6	5	1	2	4	7	8	7	-3
7	Людмила	53	Ж	3	7	4	8	12	13	10	5	4	1	3	4	7	6	11	12	-15	8
8	Ирина	55	Ж	1	3	3	2	8	11	16	14	9	7	6	1	3	9	15	10	-4	27
9	Ирина	56	Ж	5	3	2	0	1	2	9	9	6	3	5	0	4	2	8	5	11	13
10	Валентина	57	Ж	5	4	7	7	11	8	10	16	5	5	6	6	8	5	11	15	-3	12
11	Ирина	58	Ж	7	5	7	4	8	5	9	12	10	7	7	2	2	2	8	9	5	8
12	Надежда	61	Ж	13	7	10	6	9	8	11	15	13	7	10	6	9	8	11	15	10	8
13	Мария	64	Ж	6	5	4	6	14	5	11	8	5	6	5	3	12	5	11	9	-7	8
14	Любовь	70	Ж	2	2	5	7	12	10	9	6	2	3	3	5	12	10	9	6	-16	9
Средние значения				6	5	6	7	8	7	9	10	8	6	5	3	6	5	10	10	-1	7

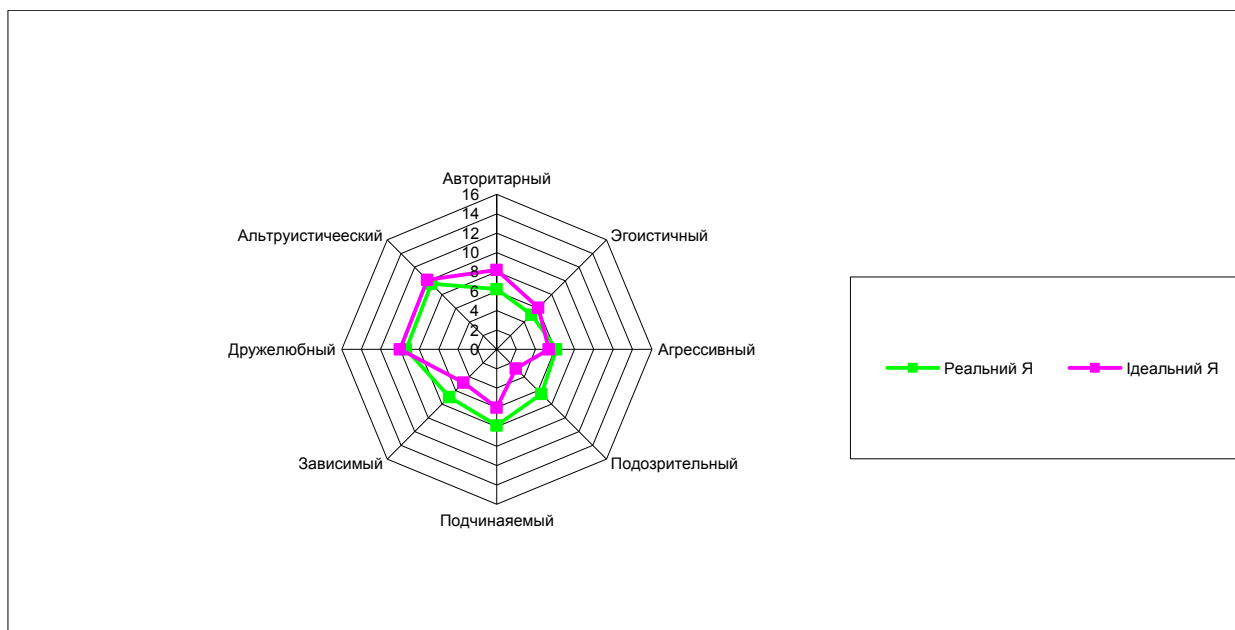


Рисунок 2.9 - Особливості уявлення про себе у фахівців, робітників (жінки від 36 років і старше)

З даної діаграми бачимо, що фахівці жінки старшого віку також прагнуть бути лідерами, успішними, менш підпорядкованими та більш ввічливими. В цілому дана група схильна до привітливої атмосфери.

Таблица 2.8

Особенности уявления про себе фахівцями, робітниками (чоловіки від 20 до 35 років)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальный Я								Идеальный Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистичее	Доминировани	Дружелюбие
1	Макс им	23	Ч	11	9	8	7	1	5	7	5	13	13	7	6	2	6	8	4	11	-5
2	Вади м	23	Ч	8	10	7	3	2	1	8	5	11	8	7	2	2	2	6	6	14	-4
3	Артем	31	Ч	2	2	3	3	6	1	5	5	8	7	5	1	3	2	9	9	-2	3
4	Дмит рий	31	Ч	8	5	5	3	2	4	6	3	9	7	6	3	2	3	6	4	7	0

5	Кирил л	34	Ч	7	6	5	2	3	5	11	11	6	3	5	0	4	2	8	5	11	12
Середнє значення				7	6	6	4	3	3	7	6	9	8	6	2	3	3	7	6	8	1

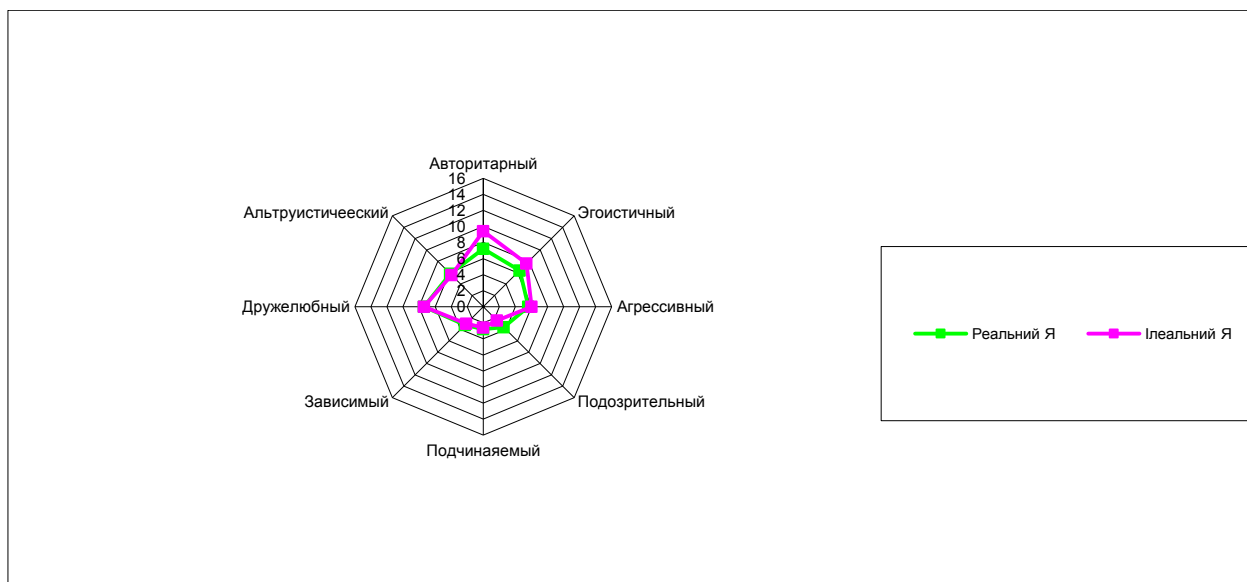


Рисунок 2.10 - Особливості уявлення про себе у фахівців, робітників (чоловіки від 20 до 35 років)

З даної діаграми бачимо, що фахівці чоловіки молодшого віку прагнуть бути лідерами, успішними з невеликим підвищенням рівня егоїстичності, для досягнення цілей. В цілому спостерігається благосприятлива атмосфера.

Таблица 2.9

Особенности уявления про себе фахівцями, робітниками (чоловіки від 36 років і старше)

№ з/ п	Ім'я	Ві к	Ста ть	Реальный Я								Идеальный Я								Основн ые парамет ры	
				Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистиче	Авторитарный	Эгоистичный	Агрессивный	Подозрительн	Подчиняемый	Зависимый	Дружелюбный	Альтруистиче	Доминировани	Дружелюбие
1	Серге й	41	Ч	13	6	8	2	9	9	15	16	10	9	7	8	9	8	4	3	12	19
2	Игорь	53	Ч	4	7	8	4	6	4	7	12	5	5	6	6	8	5	11	15	6	3
3	Григо рий	54	Ч	2	6	8	9	7	6	4	3	11	8	4	1	2	3	4	4	-9	-8
Середнє значення				6	6	8	5	7	6	9	10	9	7	6	5	6	5	6	7	3	4

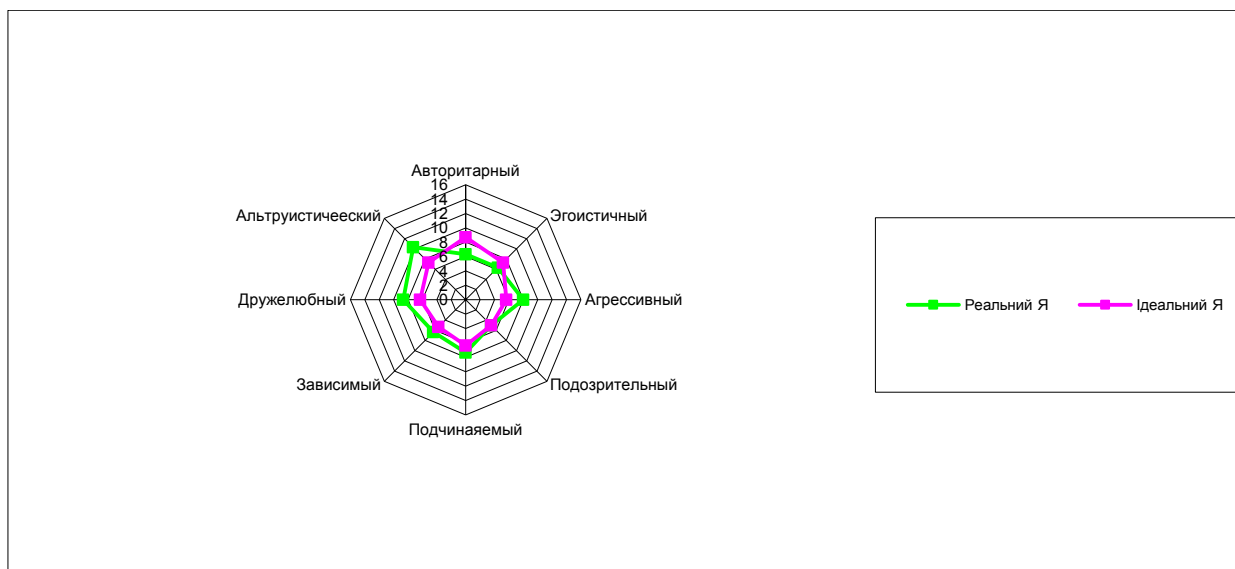


Рисунок 2.11 - Особливості уявлення про себе у фахівців, робітників (чоловіки від 36 років і старше)

За підсумками результатів вибірки виявлено, що у керівників старшого віку як жінок, так і чоловіків уявлення про себе реального та ідеального знаходяться майже на одному рівні.

За результатами вибірки по фахівцям та робітникам як за гендерним складом, так і за віковим уявлення про себе реального та ідеального розбігаються.

На підстаці цих даних можна зробити висновок, що у людей більш старшого віку, які досягли певного соціального статусу вже сформована особистість, характерні риси та задоволення собою і своєю діяльністю або небажання розвиватися і задовольняються тим, що мають. А більш молодші керівники ще вдосконалюються та прагнуть вищої самооцінки та позиції лідерства.

При зрівнянні підсумків по соціальним групам можна стверджувати, що розбіжність уявлення про себе у фахівців, робітників не залежно від віку свідчить про те, що вони не досягли поставлених цілей і ще працюють над собою в відмінності від керівників.

На другому етапі порівнюємо основні напрямки: «домірование» и «дружелюбие».

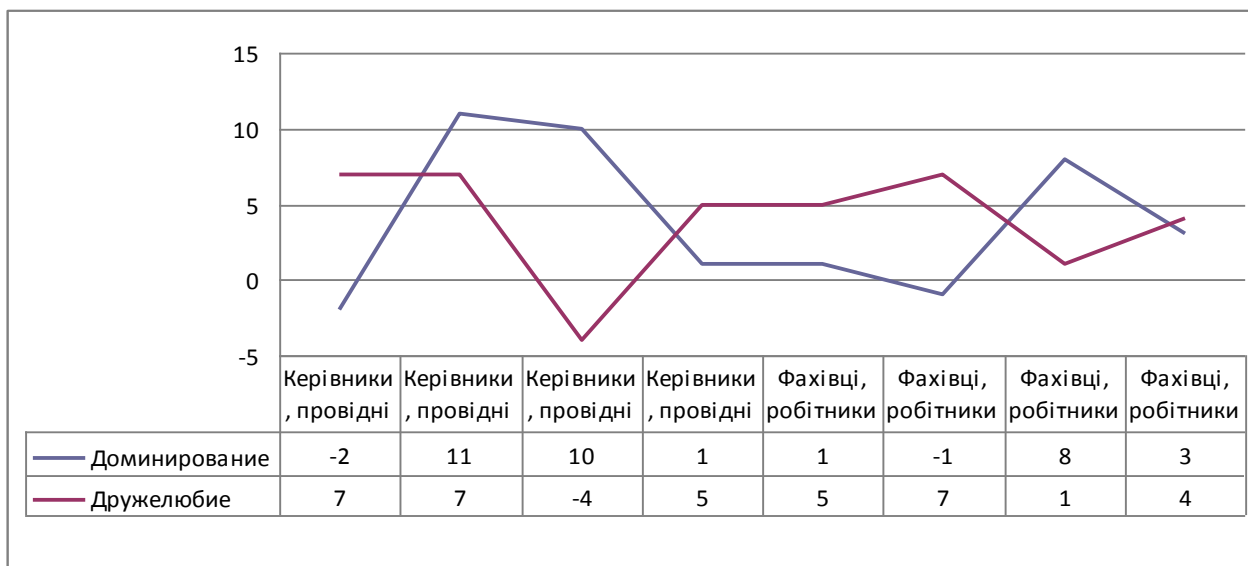


Рисунок 2.12 - Порівняння домінування та дружелюбності за групами

На підставі отриманих даних виводимо дельту між групами домінування та дружелюбності.

Таблиця 2.10

Дельта між групами домінування та дружелюбність

Дельта	9	4	14	4	4	8	7	1
--------	---	---	----	---	---	---	---	---

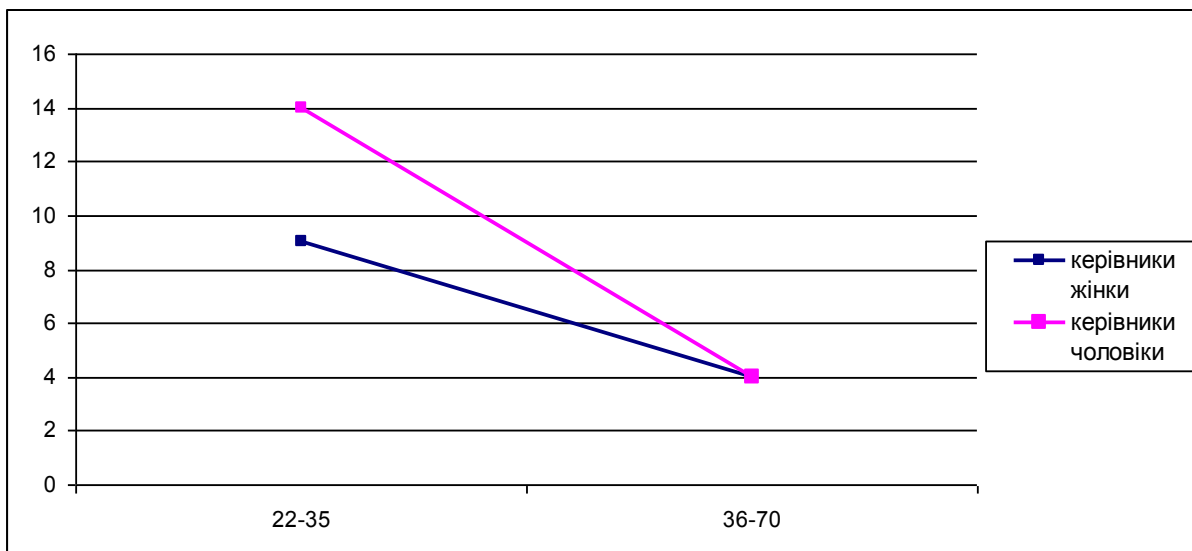


Рисунок 2.13 - Порівняльні результати домінування та дружелюбності по керівникам

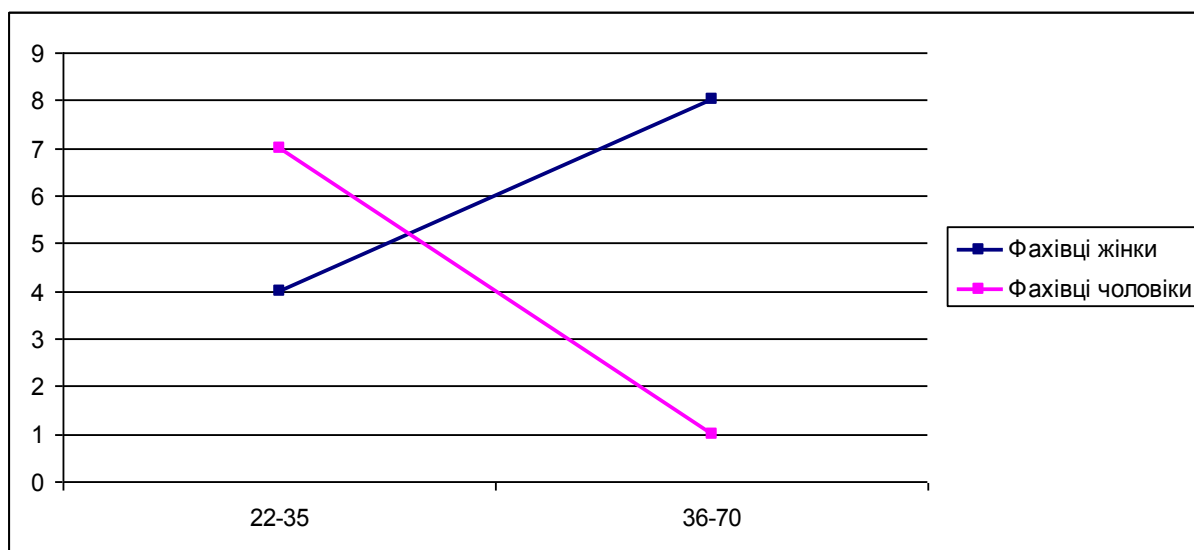


Рисунок 2.14 - Порівняльні результати домінування та дружелюбності по фахівцям

При порівнянні за соціальним статусом та віковим складом можемо зробити висновок, що:

- домінування з високим прагненням до лідерства в спілкуванні найбільше виділяється у групі керівників жінок старшого віку та чоловіків молодшого віку. Негативне значення проявляється у керівників жінок молодшого віку та фахівців жінок старшого віку. Всі інші категорії мають низький або середній показник.
- дружелюбність має низький та середній показник по всім зрівнювальним групам, крім керівників чоловіків молодшого віку.

Таким чином виявлені вікові, гендерні та соціальні складові домінування та дружелюбності у трудовому колективі.

2.3.2. Результати по методиці М. Рокіча на дослідження ціннісних орієнтацій:

Таблиця 2.11

Зведені дані ціннісних орієнтацій по методиці М.Рокіча

Список А	Керівники, провідні фахівці, жінки		Керівники, провідні фахівці, чоловіки		Робітники, фахівці, жінки		Робітники, фахівці, чоловіки	
	20- 35	36- і стар ше	20- 35	36- і стар ше	20-35	36- і стар ше	20- 35	36- і стар ше
активная деятельность жизнь	4	9	9	10	6	5	5	8
здоровье	5	1	3	4	5	3	4	4
уверенность в себе	6	12	6	6	10	10	8	8
развитие	7	11	8	8	9	10	8	8
счастливая семейная жизнь	7	8	4	9	5	8	4	12
любовь	8	6	7	6	8	8	9	7
жизненная мудрость	9	4	12	9	10	8	7	11
интересная работа	9	5	10	12	8	5	5	9
наличие хороших и верных друзей	9	5	8	5	10	7	8	8
продуктивная жизнь	10	9	6	9	9	10	8	9
материально обеспеченная жизнь	10	5	5	11	4	7	9	4
познание	11	12	7	9	12	12	9	6
свобода	11	13	9	6	10	10	14	8
творчество	11	15	15	14	12	16	15	12

красота природы и искусства	13	14	17	15	15	13	15	18
счастье других	13	13	16	15	13	14	16	17
общественное признание	14	17	14	11	12	11	14	12
развлечения	15	13	13	13	13	13	14	10
Список Б								
жизнерадостность	4	7	13	7	8	8	7	8
воспитанность	5	6	7	11	8	4	9	11
образованность	6	6	6	11	7	7	4	7
эффективность в делах	7	9	13	11	7	11	8	7
аккуратность	8	8	7	9	8	4	10	9
твердая воля	8	13	9	6	8	15	10	9
широта взглядов	8	5	11	8	12	11	9	7
ответственность	8	6	6	9	8	8	8	11
смелость в отстаивании своего мнения	9	15	8	8	9	12	11	11
честность	9	9	8	5	9	7	13	9
терпимость	10	5	12	10	12	10	9	12
независимость	11	13	7	6	7	6	8	6
высокие запросы	11	10	10	16	11	12	8	9

продовження таблиці 2.11

чуткість	12	5	15	12	13	12	10	9
раціоналізм	13	15	11	8	9	12	11	9
самоконтроль	13	9	7	8	10	10	8	11
исполнительность	14	14	7	13	11	9	9	11

непримиримость к недостаткам в себе и других	15	16	14	12	14	13	15	12
--	----	----	----	----	----	----	----	----

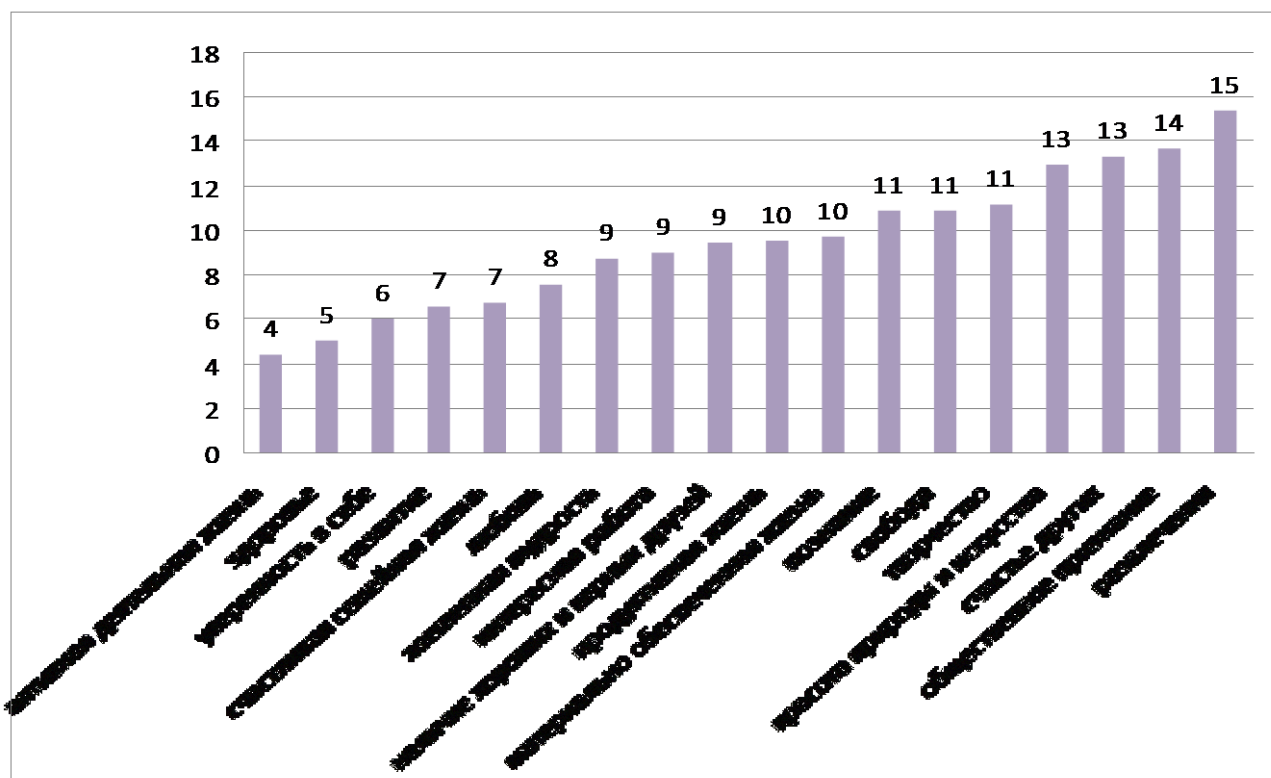


Рисунок 2.15 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівці жінок віком від 20 до 35 років (список А)

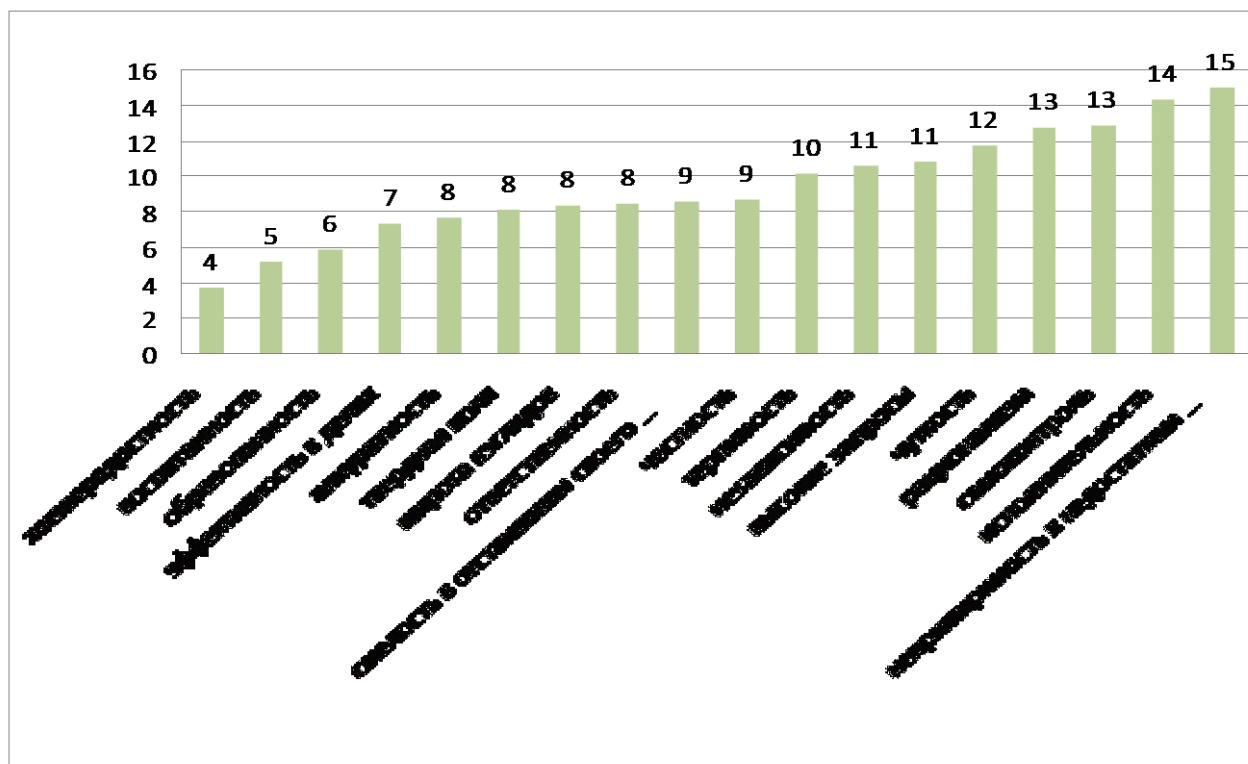


Рисунок 2.16 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівців жінок віком від 20 до 35 років (список Б)

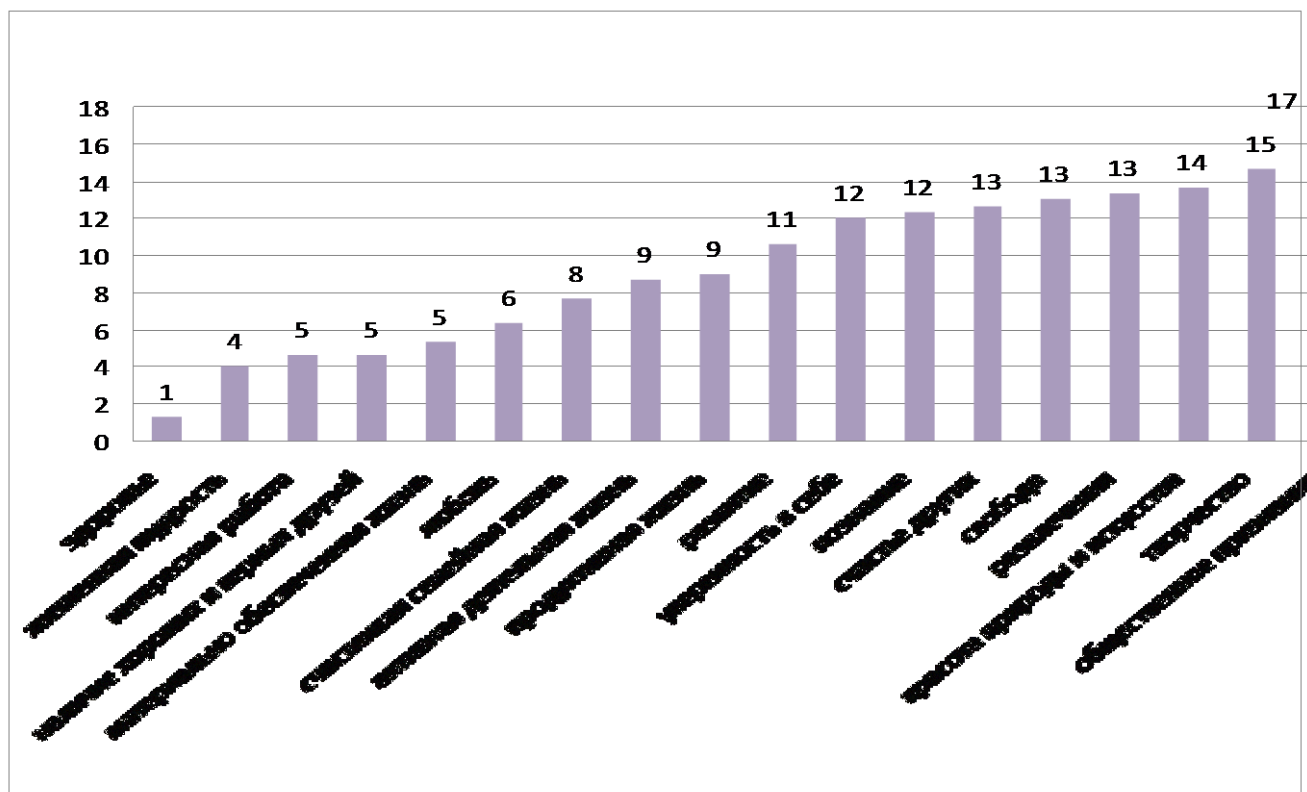


Рисунок 2.17 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівців жінок віком від 36 років і старше (список А)

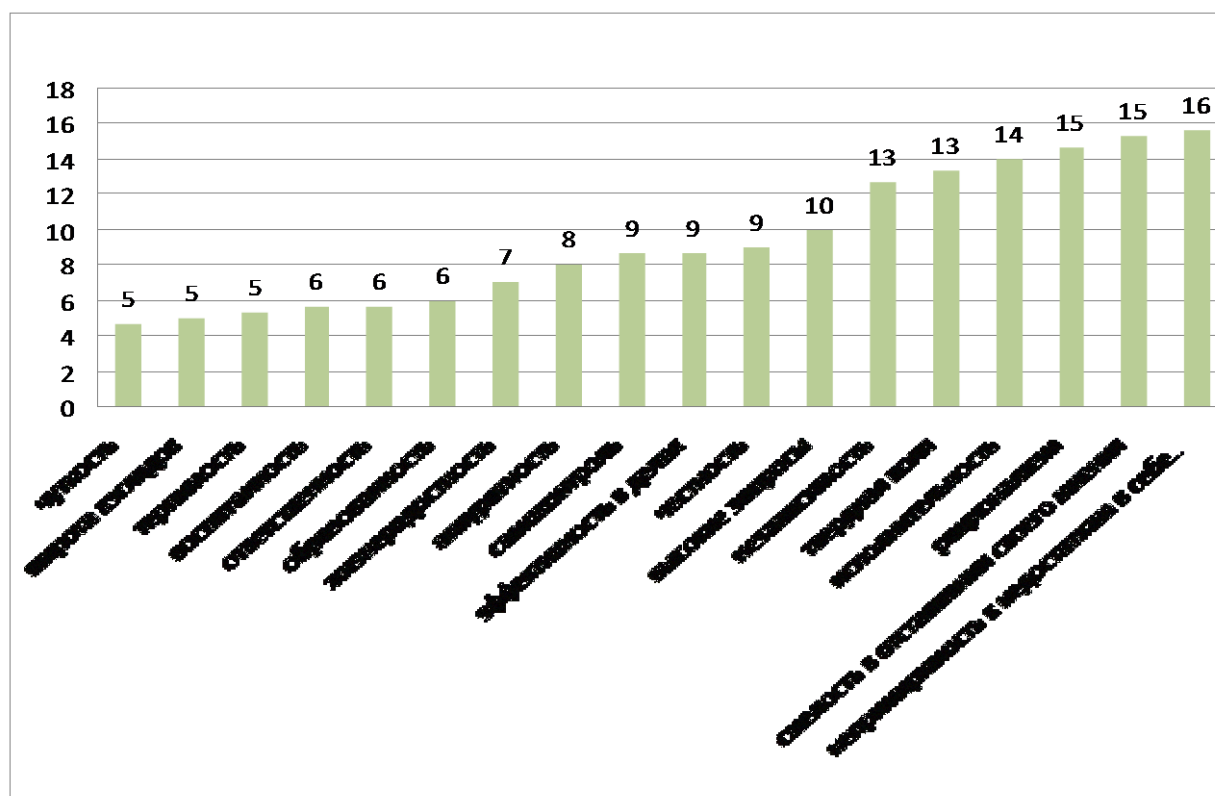


Рисунок 2.18 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівців жінок віком від 36 років і старше (список Б)

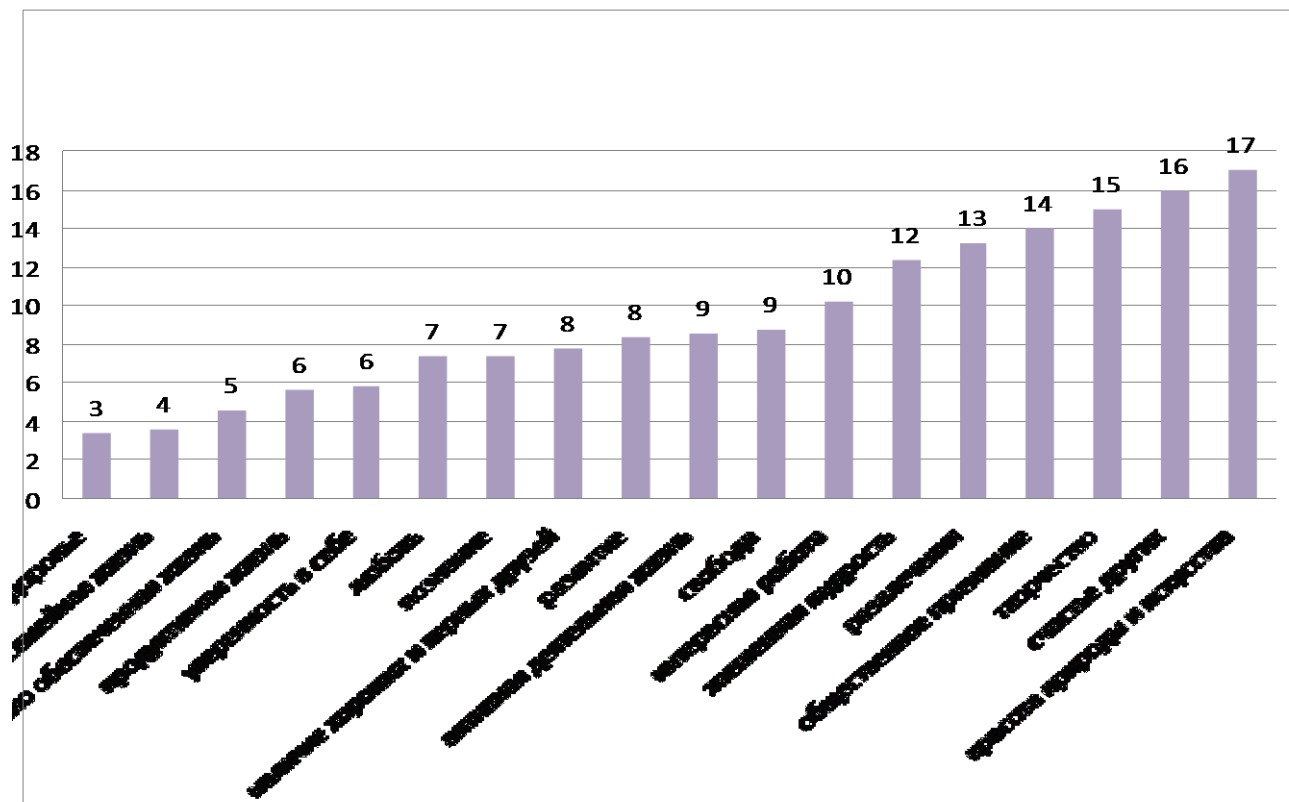


Рисунок 2.19 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівців чоловіків віком від 20 до 35 років (список А)

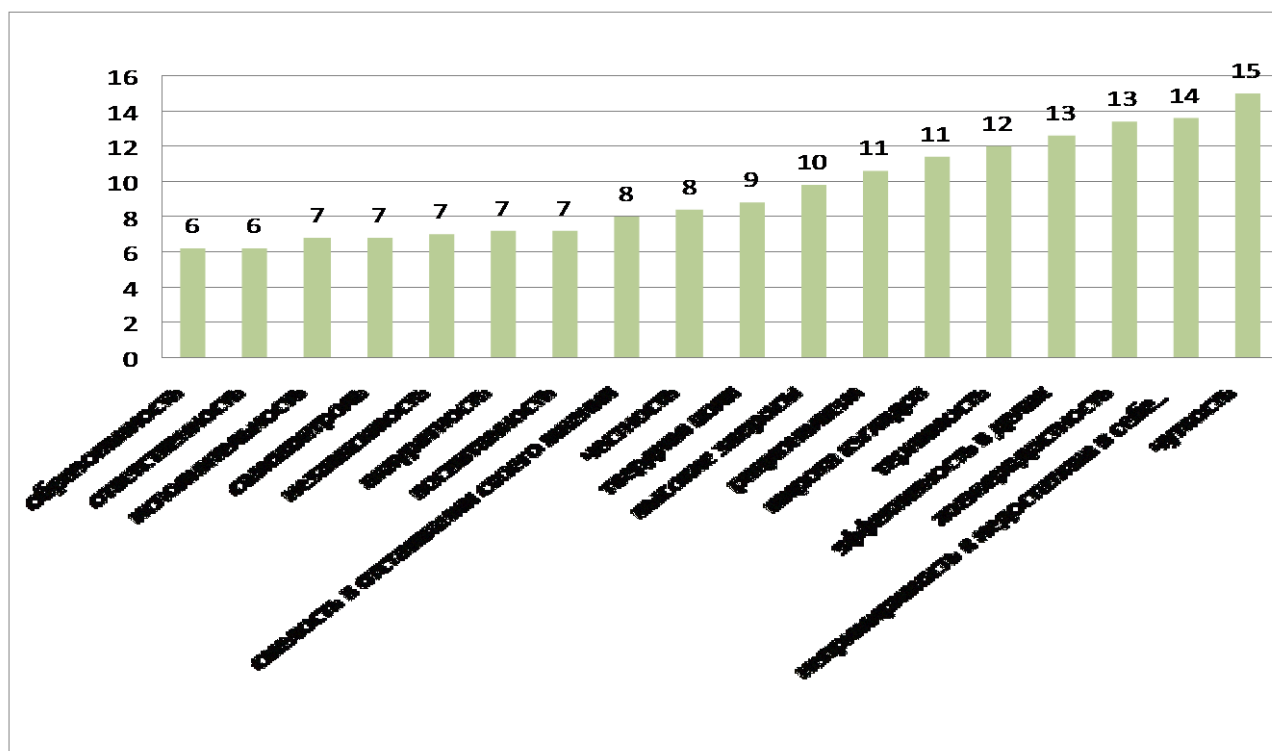


Рисунок 2.20 - Цінісні орієнтації у керівників, провідних фахівців чоловіків віком від 20 до 35 років (список Б)

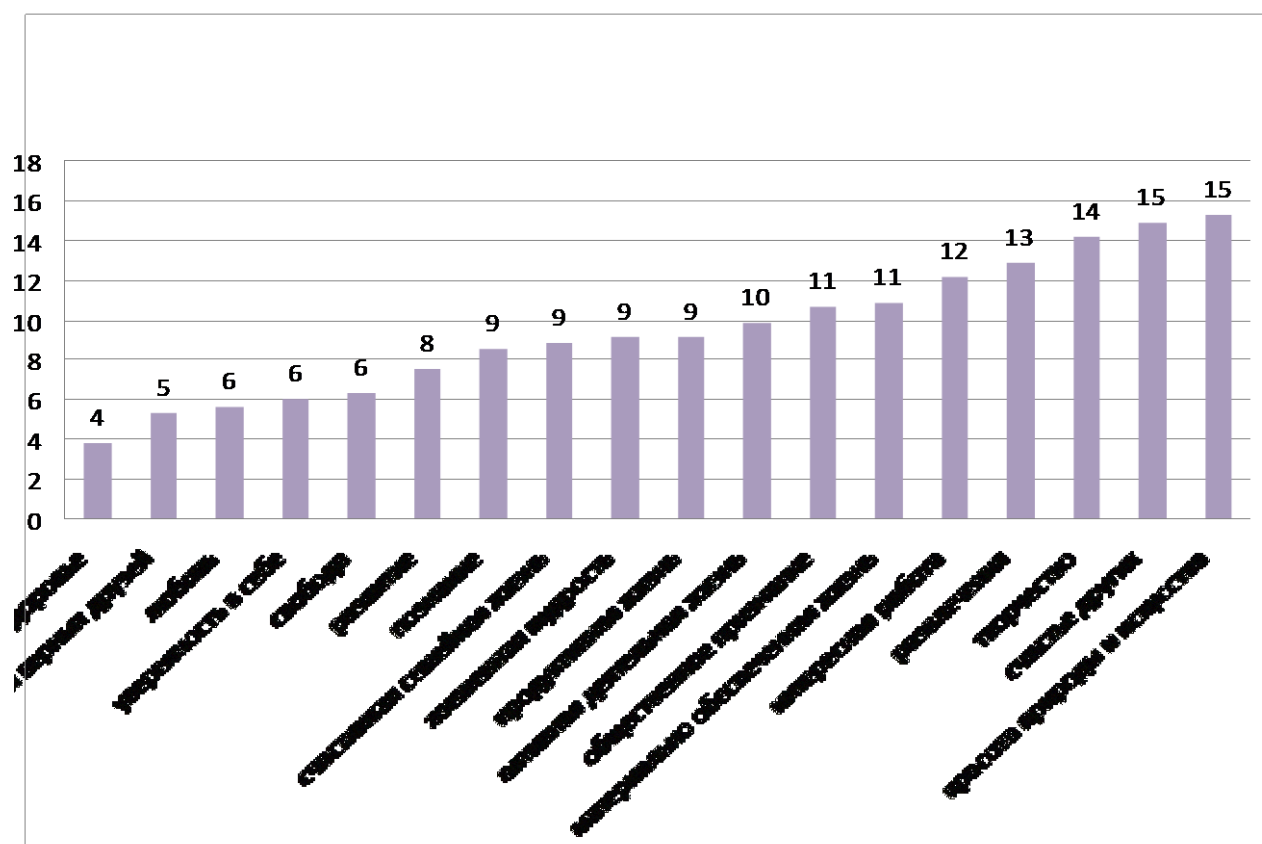


Рисунок 2.21- Цінісні орієнтації у керівників, провідних фахівців чоловіків віком від 36 років і старше (список А)

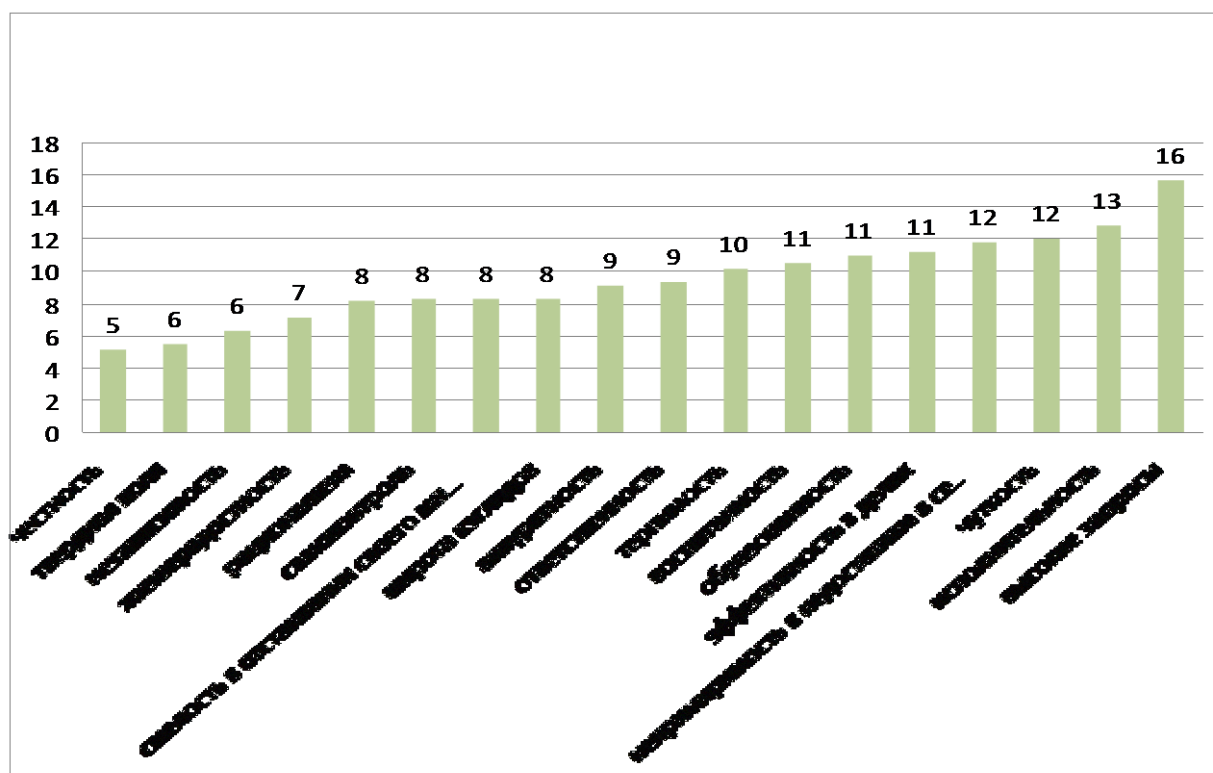


Рисунок 2.22 - Ціннісні орієнтації у керівників, провідних фахівців чоловіків віком від 36 років і старше (список Б)

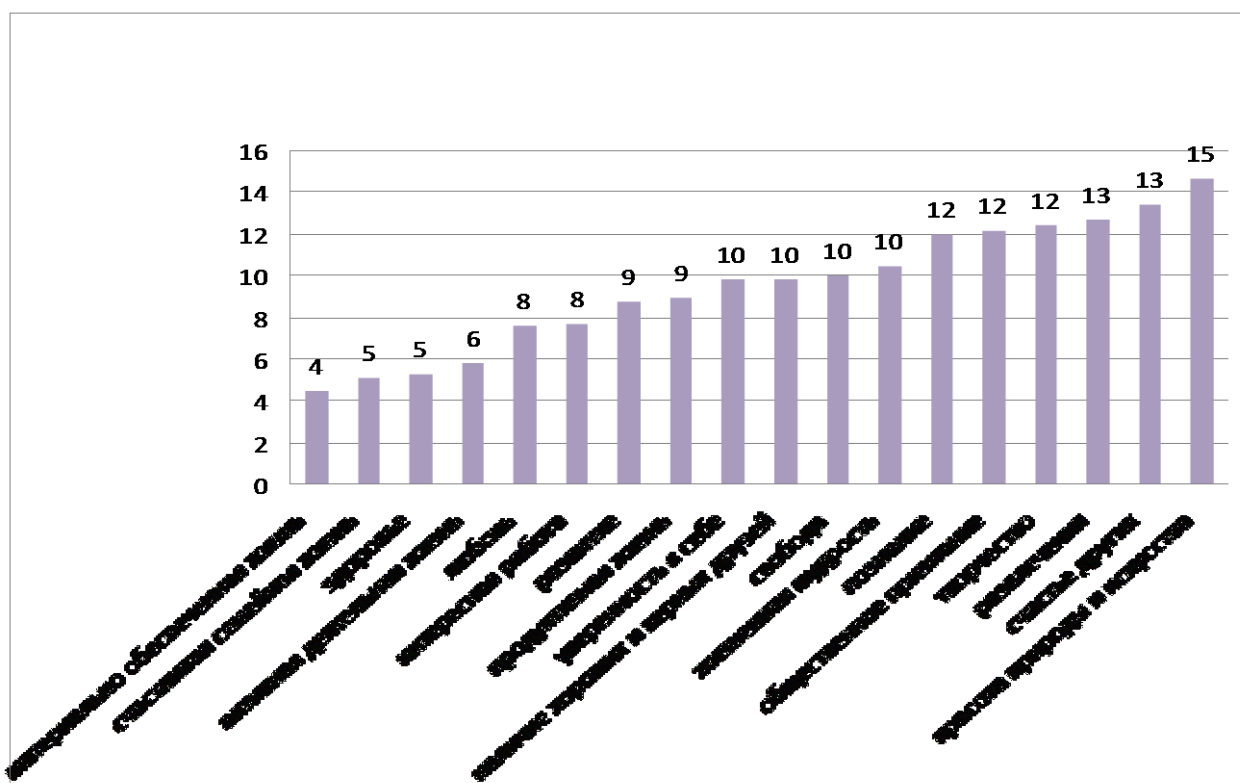


Рисунок 2. 23 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників жінок віком від 20 до 35 років (список А)

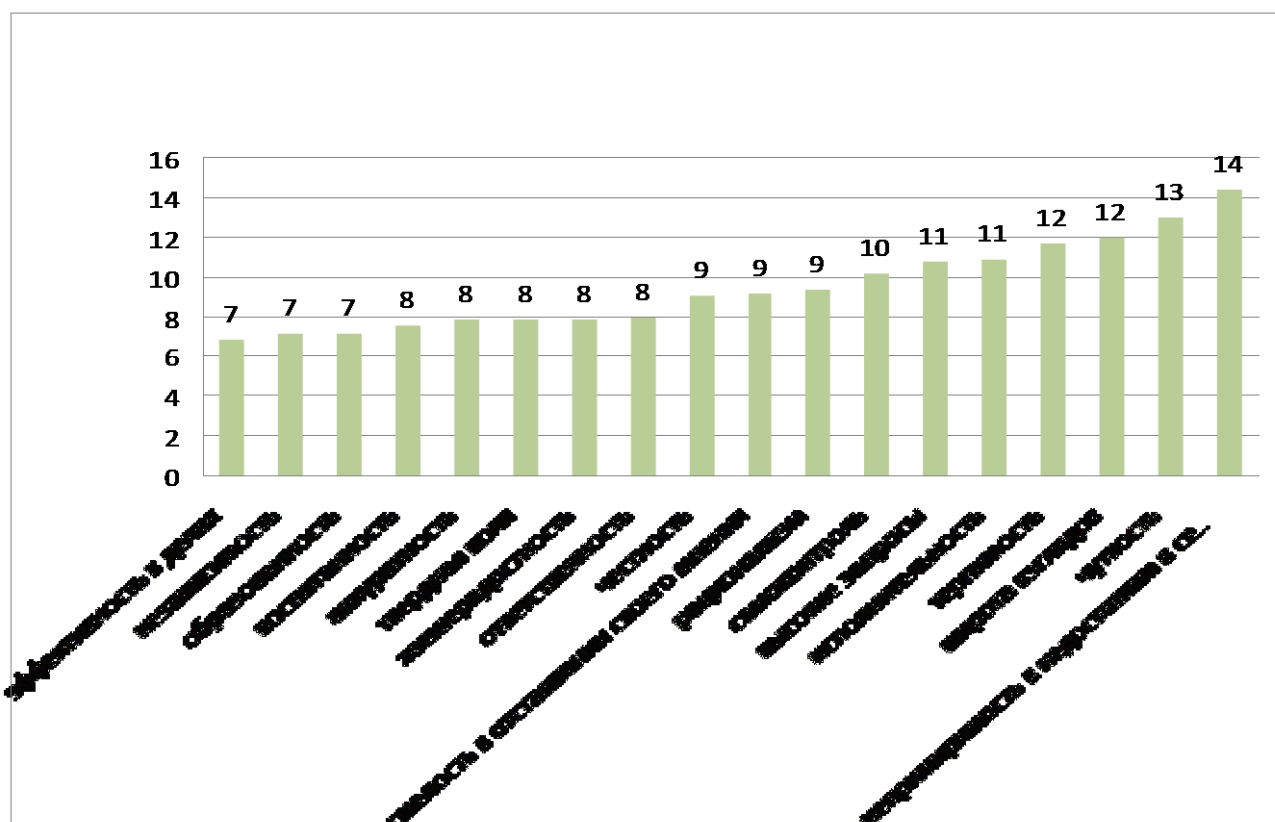


Рисунок 2.24 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників жінок віком від 20 до 35 років (список Б)

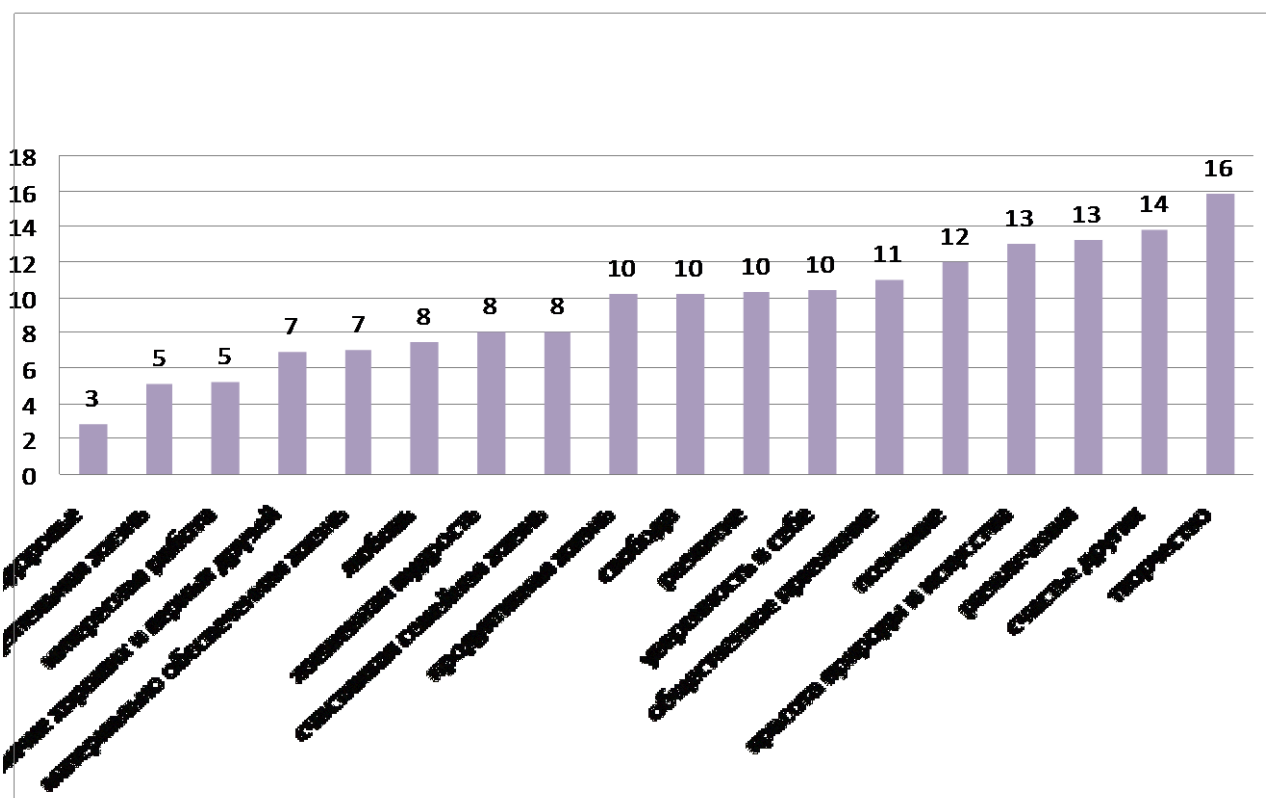


Рисунок 2.25 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників жінок віком від 36 років і старше (список А)

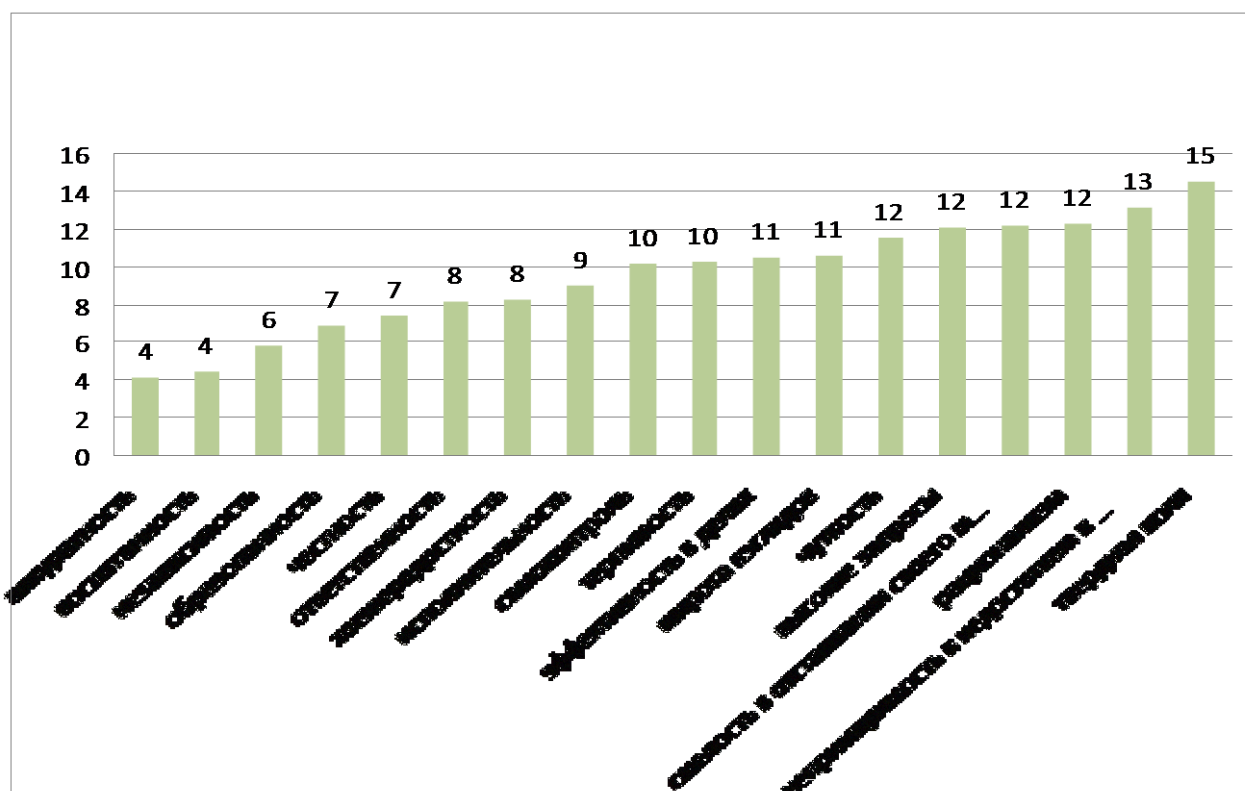


Рисунок 2.26 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників жінок віком від 36 років і старше (список Б)

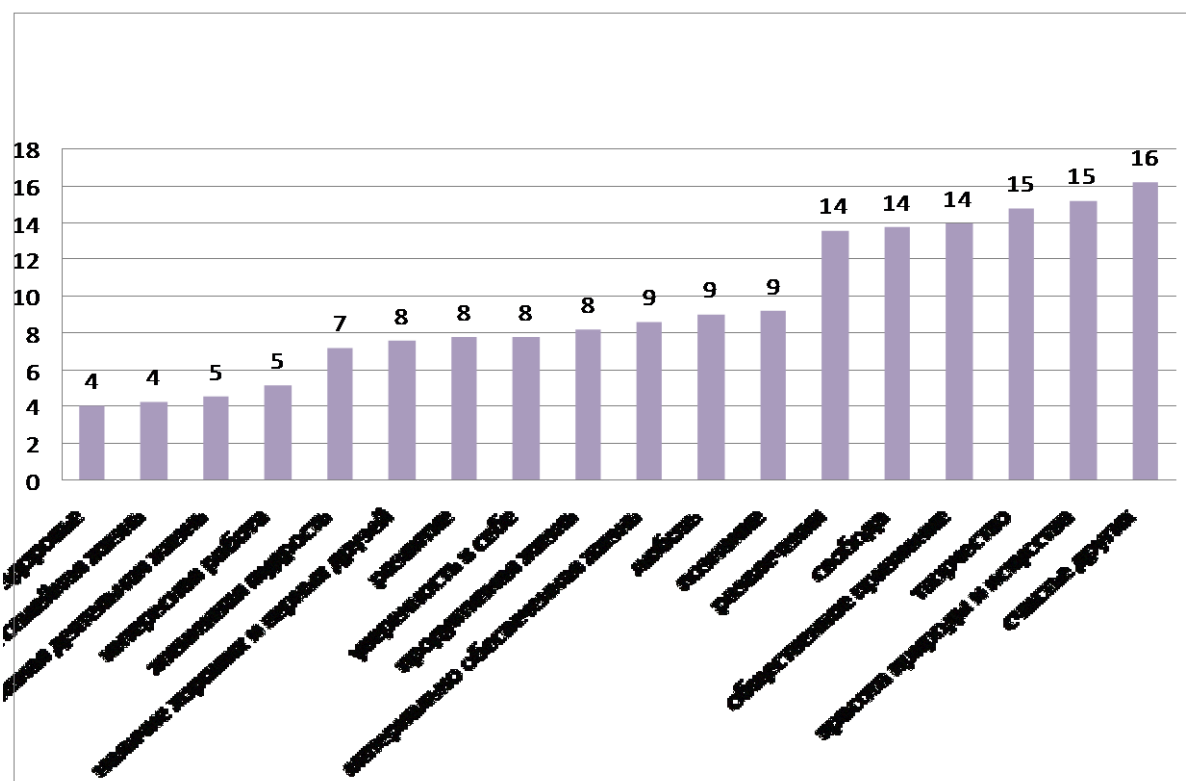


Рисунок 2.27 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників чоловіків віком від 20 до 35 років (список А)

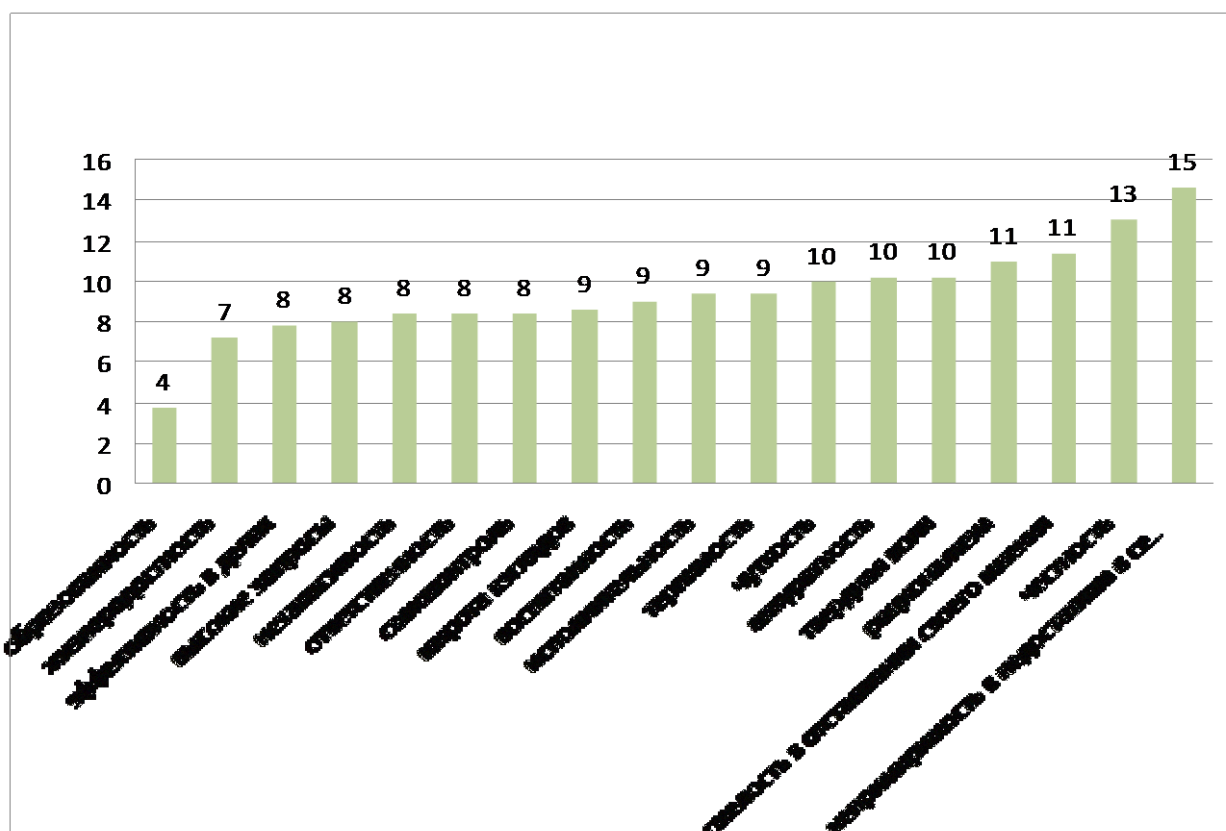


Рисунок 2.28 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників чоловіків віком від 20 до 35 років (список Б)

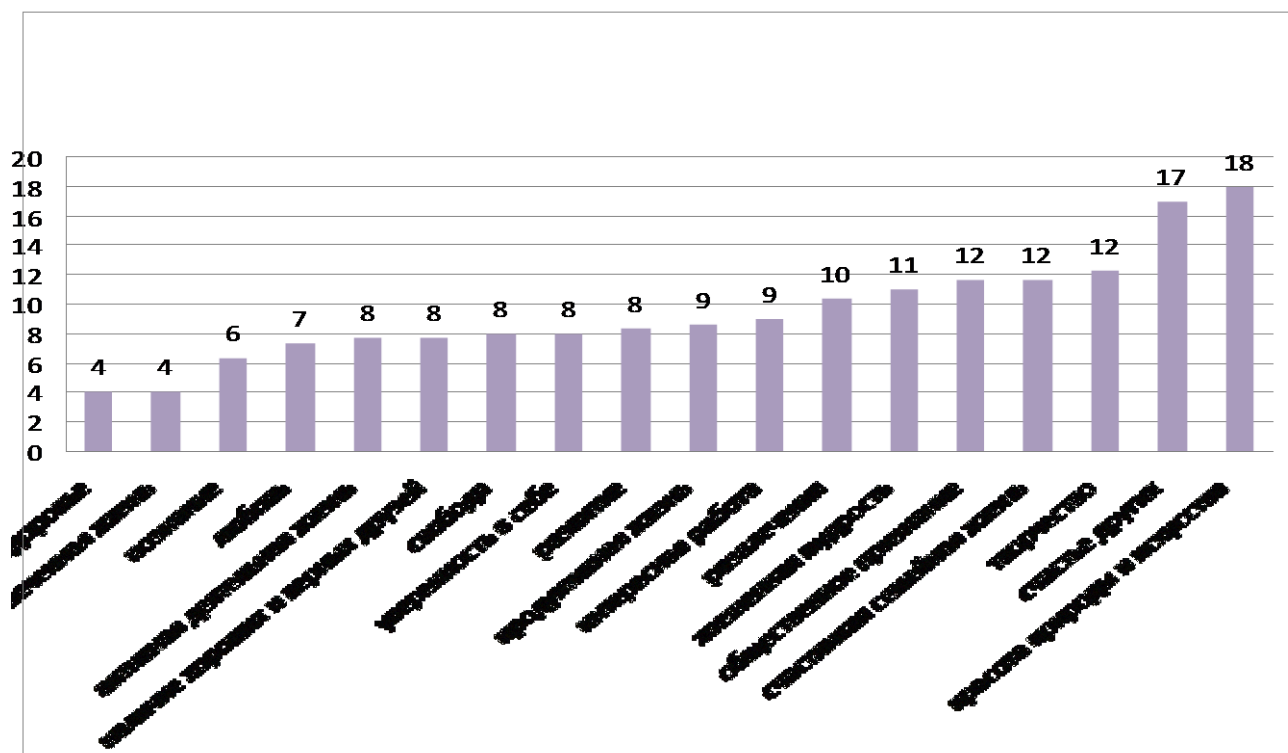


Рисунок 2.29 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників чоловіків віком від 36 років і старше (список А)

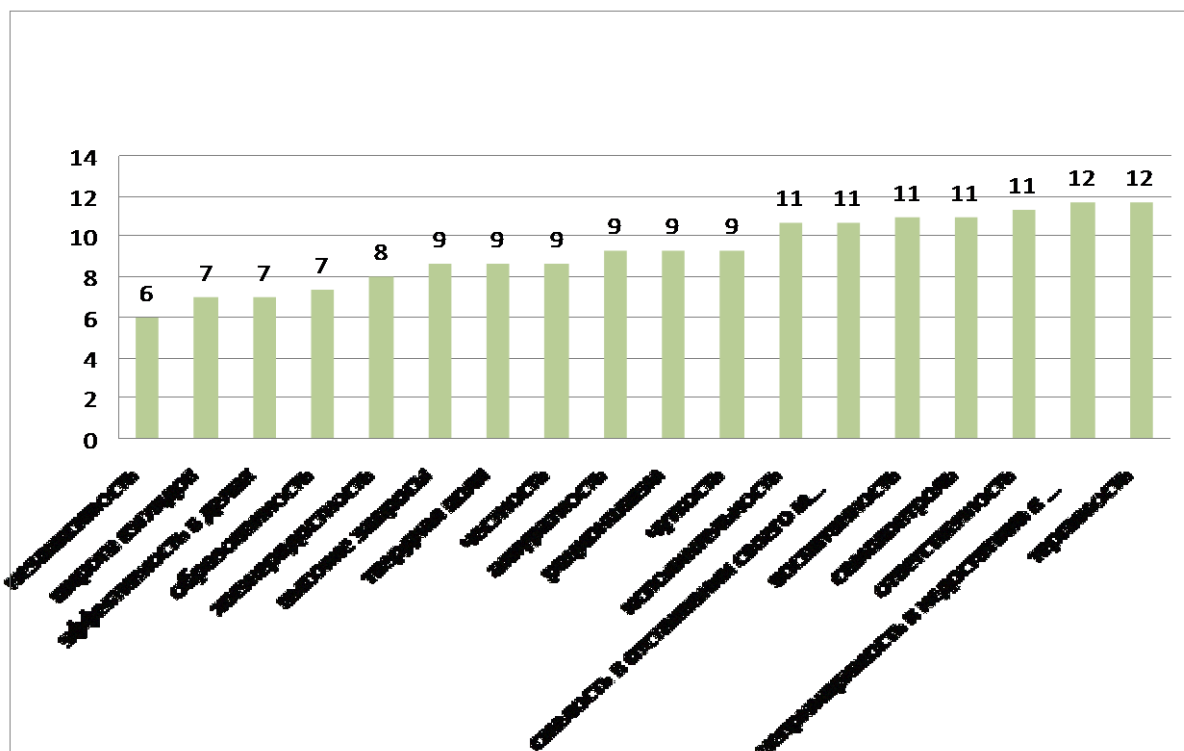


Рисунок 2.30 - Ціннісні орієнтації у фахівців, робітників чоловіків віком від 36 років і старше (список Б)

Таблиця 2.12

Порівняння ціннісних орієнтацій між групами

Група			Список А		Список Б	
			домінуючі	відвергнуті	домінуючі	відвергнуті
Керівники, провідні фахівці	жінки	20-35 років	активная деятельность жизнь	счастье других	жизнерадостность	самоконтроль
			здоровье	общественное признание	воспитанность	исполнительность
			уверенность в себе	развлечения	образованность	непримиримость к недостатку

						м в себе и других
		36 і старше	здоровье	красота природы и искусства	чуткость	рационализ м
			жизненная мудрость	творчество	широта взглядов	смелость в отстаивани и своего мнения
			интересная работа	общественно е признание	терпимос ть	непримири мость к недостатка м в себе и других
	чоловік и	20-35 років	здоровье	творчество	образован ность	жизнерадос тность
			счастливая семейная жизнь	счастье других	ответстве нность	непримири мость к недостатка м в себе и других
			материально обеспеченная жизнь	красота природы и искусства	исполнит ельность	чуткость
		36 і старше	здоровье	творчество	честность	чуткость
			наличие хороших и верных друзей	счастье других	твердая воля	исполнител ьность

			любовь	красота природы и искусства	независимость	высокие запросы
Фахівці, робітники	жінки	20-35 років	материально обеспеченная жизнь	развлечения	эффективность в делах	широта взглядов
			счастливая семейная жизнь	счастье других	независимость	чуткость
			здоровье	красота природы и искусства	образованность	непримиримость к недостаткам в себе и других
		36 і старше	здоровье	развлечения	аккуратность	рационализм
			активная деятельная жизнь	счастье других	воспитанность	непримиримость к недостаткам в себе и других
			интересная работа	творчество	независимость	твердая воля
	чоловіки	20-35 років	здоровье	творчество	образованность	смелость в отстаивании своего мнения

			счастливая семейная жизнь	красота природы и искусства	жизнерад остность	честность
			активная деятельная жизнь	счастье других	эффектив ность в делах	непримири мость к недостатка м в себе и других
		36 і старше	здоровье	творчество	независи мость	ответствен ность
			материально обеспеченная жизнь	счастье других	широта взглядов	непримири мость к недостатка м в себе и других
			познание	красота природы и искусства	эффектив ность в делах	терпимость

Таким чином виявлено вплив гендерних складових на вибір цінностей.
Вплив вікових та соціальних складових не значний.

2.3.3. Результати по методиці діагностики стратегій поводження в конфлікті К.Томаса.

Таблиця 2.13

Керівники, провідні фахівці (жінки)

		Ім'я			Методи врегулювання конфліктів
--	--	------	--	--	--------------------------------

№ з/п	Стать		Вік	Категорія	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	Ж	Наталія	27	керівник и, провідні фахівці	11	5	7	4	3
2	Ж	Галина	29	керівник и, провідні фахівці	1	3	9	11	6
3	Ж	Тетяна	30	керівник и, провідні фахівці	4	7	7	7	5
4	Ж	Юлія	32	керівник и, провідні фахівці	11	3	6	7	3
5	Ж	Наталія	33	керівник и, провідні фахівці	5	7	9	5	4
6	Ж	Євгенія	33	керівник и, провідні фахівці	5	3	7	10	5

продовження таблиці 2.13

7	Ж	Наталія	34	керівник и, провідні фахівці	5	4	7	7	7
Середнє значення					6	5	7	7	5
1	Ж	Ольга	37	керівник и, провідні фахівці	9	5	8	6	2
2	Ж	Наталія	41	керівник и, провідні фахівці	5	7	6	5	7
3	Ж	Світлана	44	керівник и, провідні фахівці	5	5	9	7	4
Середнє значення					6	6	8	6	4

Таблиця 2.14

Керівники, провідні фахівці (чоловіки)

№ з/ п	Стат ь	Ім'я	Ві к	Категорі я	Методи врегулювання конфліктів				
					Сопер ничес тво	Сотру дничес тво	Комп роми сс	Избе гание	Приспос обление

1	Ч	Сергій	30	керівник и, провідні фахівці	12	5	4	6	3
2	Ч	Євген	30	керівник и, провідні фахівці	8	5	9	5	3
3	Ч	Віталій	30	керівник и, провідні фахівці	4	8	4	7	7
4	Ч	Вадим	32	керівник и, провідні фахівці	11	6	5	5	3
5	Ч	Кирило	32	керівник и, провідні фахівці	9	6	7	7	1
6	Ч	Василь	33	керівник и, провідні фахівці	6	4	7	8	5
7	Ч	Тарас	36	керівник и, провідні фахівці	7	4	3	8	8

продовження таблиці 2.14

Середнє значення					8	5	6	7	4
1	Ч	Олексій	37	керівник и, провідні фахівці	3	5	8	10	4
2	Ч	Олексій	41	керівник и, провідні фахівці	7	7	7	7	2
3	Ч	Віктор	44	керівник и, провідні фахівці	4	8	5	7	6
4	Ч	Олексан др	44	керівник и, провідні фахівці	7	6	10	4	3
5	Ч	Олексан др	47	керівник и, провідні фахівці	10	7	8	5	0
Середнє значення					6	7	8	7	3

Таблиця 2.15

Фахівці, робітники (жінки)

№ з/ п	Стат ь	Ім'я	Ві к	Категор ія	Методи врегулювання конфліктів				
					Сопер ничес тво	Сотру дничес тво	Комп роми сс	Избе гание	Приспос обление

1	Ж	Анна	23	фахівці, робітни ки	6	4	6	9	5
2	Ж	Юлія	24	фахівці, робітни ки	4	9	8	6	3
3	Ж	Вікторія	26	фахівці, робітни ки	6	3	8	8	5
4	Ж	Наталія	26	фахівці, робітни ки	1	7	8	5	9
5	Ж	Міла	26	фахівці, робітни ки	6	5	9	8	2
6	Ж	Ольга	26	фахівці, робітни ки	1	7	7	6	9
7	Ж	Алла	27	фахівці, робітни ки	4	6	10	8	3
8	Ж	Людмил а	28	фахівці, робітни ки	10	5	6	8	1
9	Ж	Ольга	28	фахівці, робітни ки	2	3	9	10	6

продовження таблиці 2.15

10	Ж	Альона	29	фахівці, робітни ки	6	5	6	8	5
11	Ж	Вікторія	30	фахівці, робітни ки	4	5	6	10	5
12	Ж	Марина	30	фахівці, робітни ки	4	8	7	8	3
13	Ж	Катерин а	32	фахівці, робітни ки	9	7	6	7	1
14	Ж	Наталія	32	фахівці, робітни ки	2	8	9	5	6
15	Ж	Олена	33	фахівці, робітни ки	7	7	9	5	2
16	Ж	Інна	35	фахівці, робітни ки	2	8	6	10	4
Середнє значення					5	6	8	8	4
1	Ж	Крістіна	37	фахівці, робітни ки	4	2	6	8	10
2	Ж	Світлан а	41	фахівці, робітни ки	4	7	8	7	4

3	Ж	Світлана	44	фахівці, робітники	12	5	4	7	2
4	Ж	Наталія	51	фахівці, робітники	7	6	7	8	2
5	Ж	Ірина	51	фахівці, робітники	5	8	6	7	4
6	Ж	Лариса	53	фахівці, робітники	1	8	9	7	5
7	Ж	Людмила	53	фахівці, робітники	8	6	8	6	4
8	Ж	Ірина	55	фахівці, робітники	0	5	8	9	8
9	Ж	Ірина	56	фахівці, робітники	5	4	8	9	4
10	Ж	Валентина	57	фахівці, робітники	1	7	8	7	7
11	Ж	Ірина	58	фахівці, робітники	4	6	8	9	3

12	Ж	Надія	61	фахівці, робітни ки	2	3	5	10	10
13	Ж	Марія	64	фахівці, робітни ки	3	5	10	8	4
14	Ж	Любов	70	фахівці, робітни ки	0	8	6	7	9
Середнє значення					4	6	7	8	5

Таблиця 2.16

Фахівці, робітники (чоловіки)

№ з/п	Ста ть	Ім'я	Ві к	Категорі я	Методи врегулювання конфліктів				
					Сопер ничест во	Сотру дничес тво	Комп роми сс	Избе гание	Приспос обление
1	Ч	Максим	23	фахівці, робітни ки	8	6	6	8	2
2	Ч	Вадим	23	фахівці, робітни ки	6	6	9	6	3
3	Ч	Артем	31	фахівці, робітни ки	1	8	6	5	10
4	Ч	Дмитро	31	фахівці, робітни ки	10	6	3	6	5

5	Ч	Кирило	34	фахівці, робітни ки	4	8	6	7	5
Середнє значення					6	7	6	6	5
1	Ч	Сергій	41	фахівці, робітни ки	3	3	9	9	6
2	Ч	Ігор	53	фахівці, робітни ки	10	7	7	5	1
22	Ч	Григорі й	54	фахівці, робітни ки	4	3	6	8	9
Середнє значення					6	4	7	7	5



Рисунок 2.31 - Сітка Кілмана

Для відображення результатів по методиці Томаса використовуємо сітку Кілмана.

За результатами підсумків по групах керівників, провідних фахівців (жінок від 20 до 35 років та від 36 років і старше) бачимо, що:

- серед керівників жінок молодшого віку методами врегулювання конфліктів в найбільшій мірі виступають компроміс та уникнення, що відповідає середньому рівню направленості на інтереси суперника та власні інтереси з тенденцією до низького;
- серед керівників старшого віку методом врегулювання конфліктів виступає компроміс, що відповідає середньому рівню направленості, як на власні інтереси, так і інтереси суперника.

За результатами підсумків по групах керівників, провідних фахівців (чоловіків від 20 до 35 років та від 36 років і старше) бачимо, що:

- серед керівників чоловіків молодшого віку методом врегулювання конфлікту виступає суперництво, що відповідає високому рівню направленості на врегулювання власних інтересів та низькому рівню щодо інтересів суперника;
- серед керівників чоловіків старшого віку методом врегулювання конфлікту виступає компроміс, що відповідає середньому рівню направленості на врегулювання власних інтересів та інтересів суперника.

За результатами підсумків по групах фахівців, робітників (жінок від 20 до 35 років та від 36 років і старше) бачимо, що:

- серед фахівців жінок молодшого віку методами врегулювання конфліктів в найбільшій мірі виступають компроміс та уникнення, що відповідає середньому рівню направленості на інтереси суперника та власні інтереси з тенденцією до низького рівня;
- серед фахівців жінок старшого віку методом врегулювання конфліктів в найбільшій мірі виступає уникнення, що відповідає низькому рівню направленості на власні інтереси та інтереси суперника.

За результатами підсумків по групах фахівців, робітників (чоловіків від 20 до 35 років та від 36 років і старше) бачимо, що не залежно від віку методами врегулювання конфліктів в найбільшій мірі виступають компроміс

та уникнення, що відповідає середньому рівню направленості на інтереси суперника та власні інтереси з тенденцією до низького рівня.

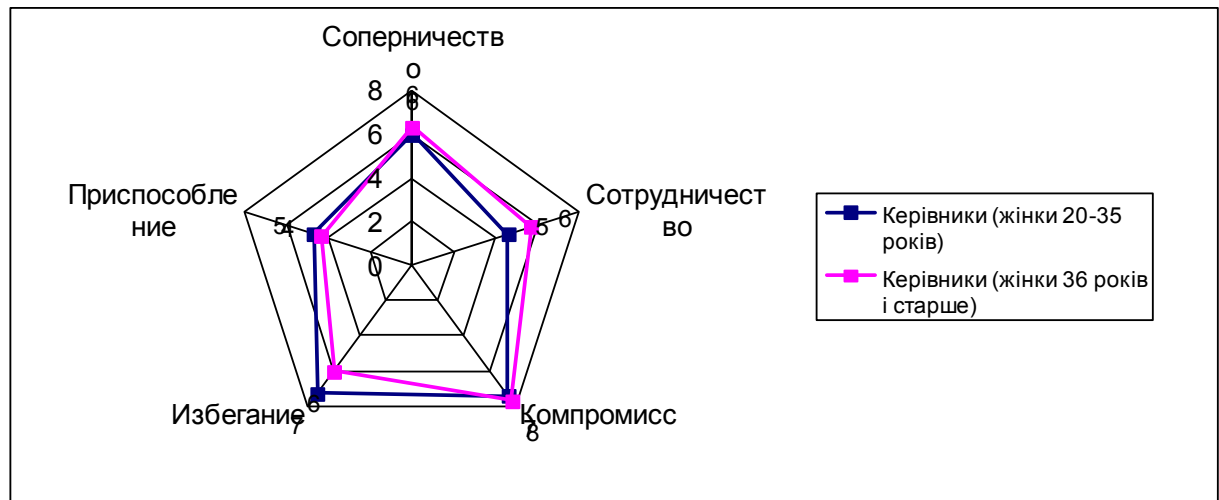


Рисунок 2.32 - Порівняння стратегій поведінки у конфлікті між групами жінок керівників

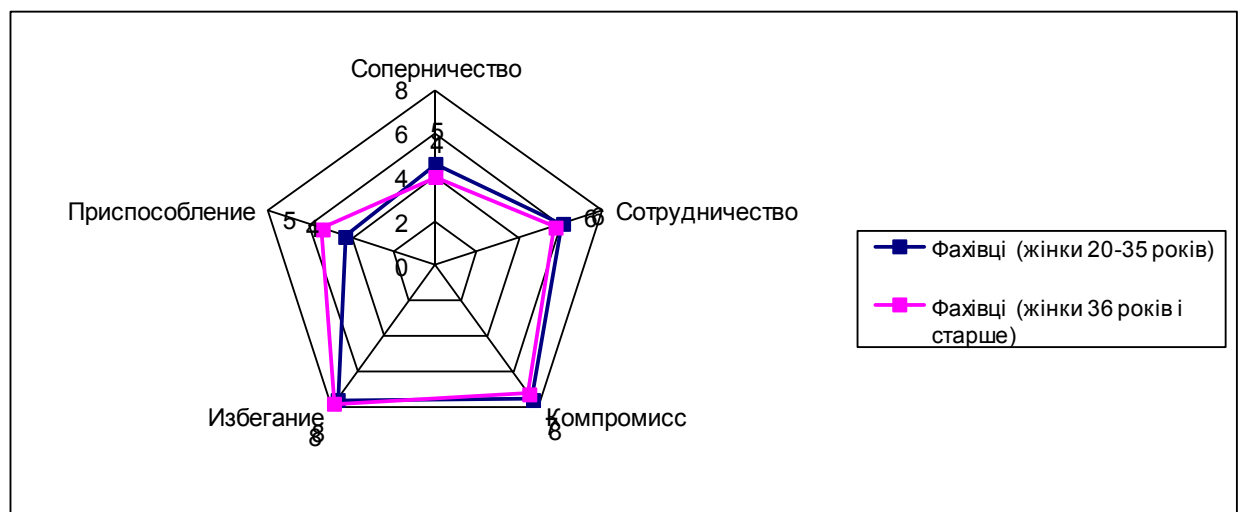


Рисунок 2.33 - Порівняння стратегій поведінки у конфлікті між групами жінок фахівців

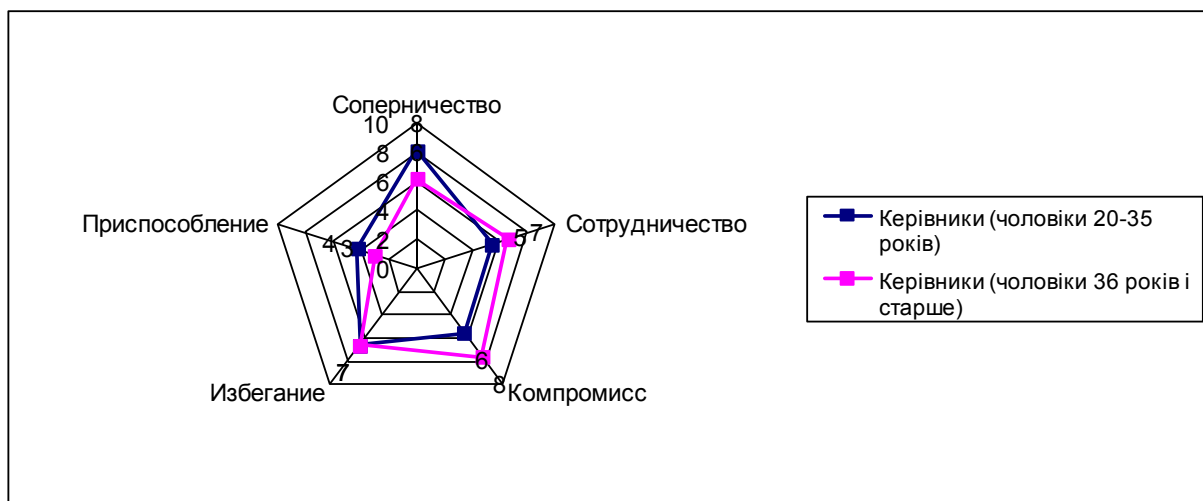


Рисунок 2.34 - Порівняння стратегій поведінки у конфлікті між групами чоловіків керівників

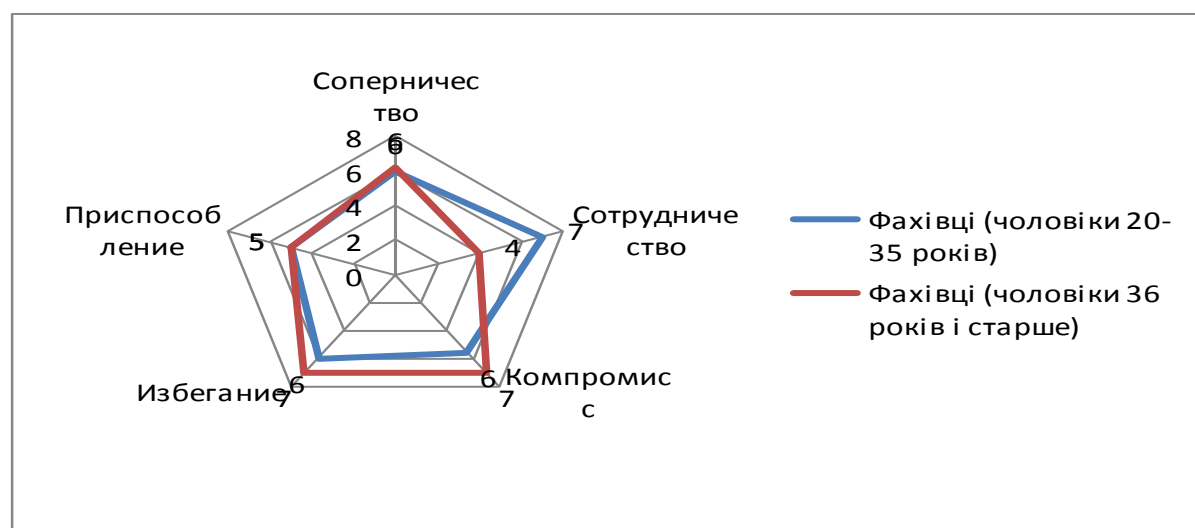


Рисунок 2.35 - Порівняння стратегій поведінки у конфлікті між групами чоловіків фахівців

Таким чином можемо стверджувати, що соціальний статус та вік не впливає на поведінку в конфліктній ситуації. Виявлені гендерні особливості впливу на поведінку в конфліктній ситуації.

2.3.4. Результати по методиці О.С. Михайлюка та А.Ю. Шалито на дослідження взаємовідносин в колективі були виявлені наступні результати:

Таблиця 2.17

Результати взаємовідносин у колективі

Категорія	Емоціональн ий компонент	Когнитивны й компонент	Поведенчески й компонент	Середнє значенн я
Керівники, провідні фахівці (жінки від 20 до 35 років)	0,57	0,86	0,29	0,57
Керівники, провідні фахівці (жінки від 36 років і старше)	1,00	0,67	0,33	0,67
Фахівці, робітники (жінки від 20 до 35 років)	0,13	0,63	-0,25	0,39
Фахівці, робітники (жінки від 36 років і старше)	0,50	0,57	-0,07	0,5
Керівники, провідні фахівці (чоловіки від 20 до 35 років)	0,67	0,33	0,17	0,17
Керівники, провідні фахівці	0,50	0,67	0,33	0,33

(чоловіки від 36 років і старше)				
Фахівці, робітники (чоловіки від 20 до 35 років)	0,60	0,60	0,60	0,6
Фахівці, робітники (чоловіки від 36 років і старше)	-0,33	-0,67	-0,67	-0,56

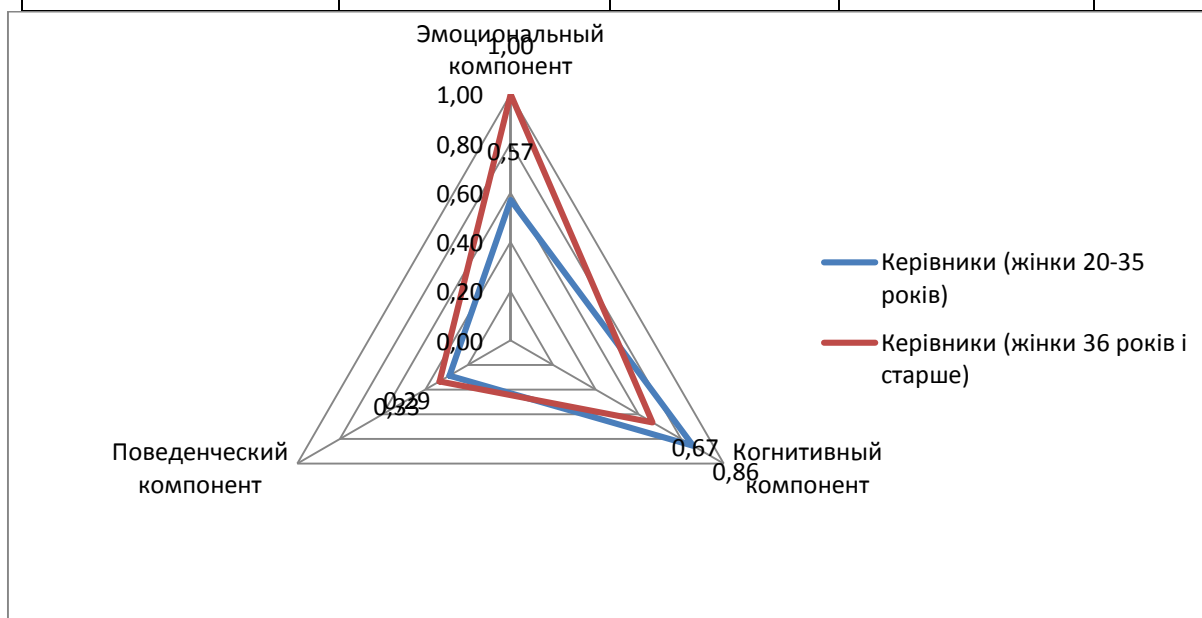


Рисунок 2.36 - Порівняння взаємовідносин у колективі між групами жінок керівників

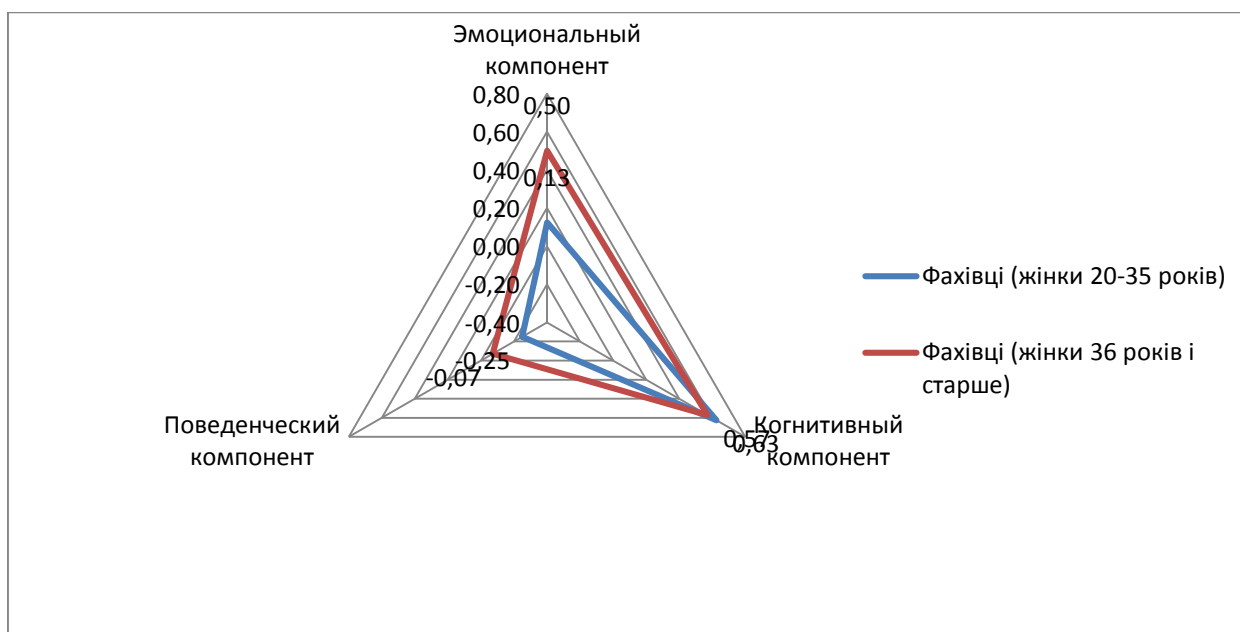


Рисунок 2.37 - Порівняння взаємовідносин у колективі між групами жінок фахівців

По підсумкам результатів впливає, що з віком у жінок емоційний компонент підвищується, а когнітивний зменшується. Виявлено, що на поведінковий компонент впливає соціальний статус.

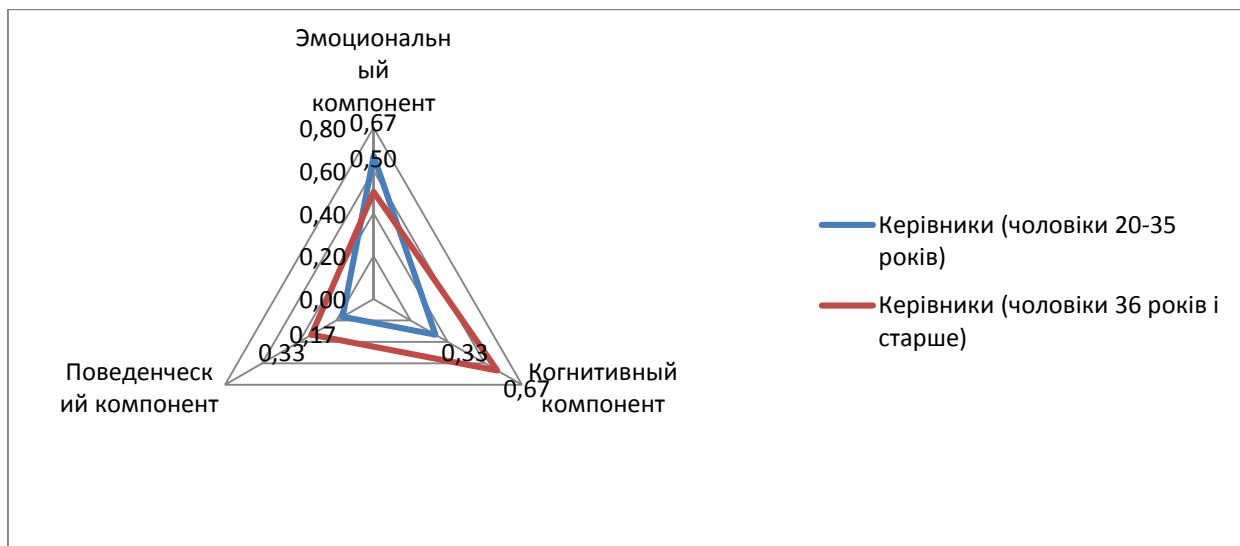


Рисунок 2.38 - Порівняння взаємовідносин у колективі між групами чоловіків керівників

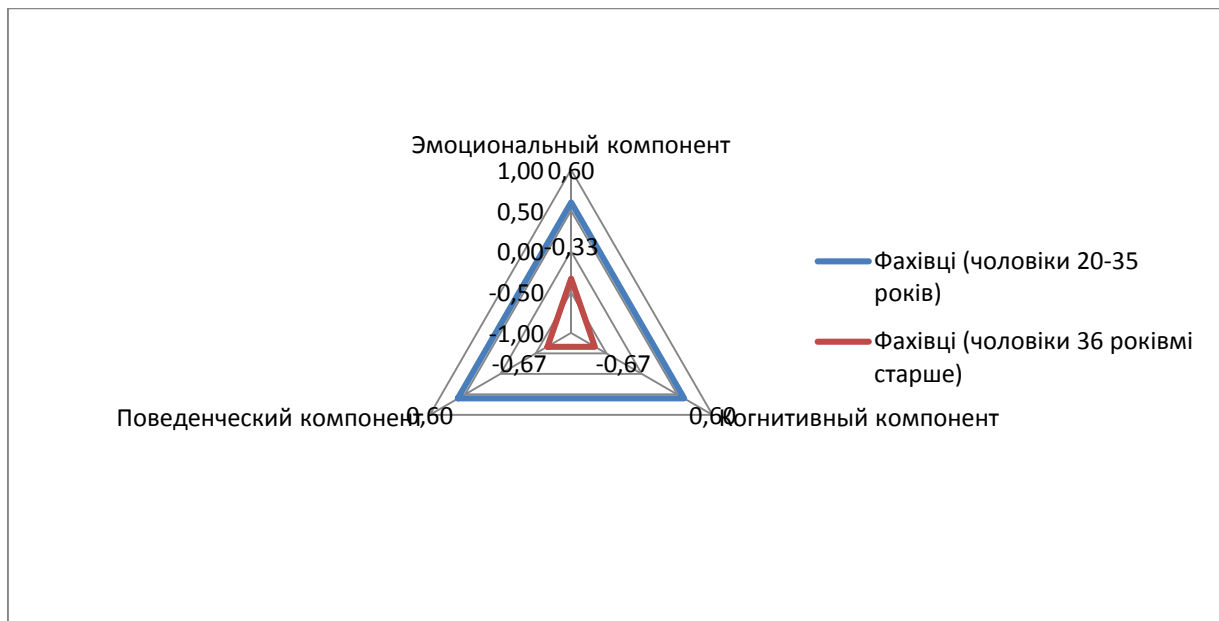


Рисунок 2.39 - Порівняння взаємовідносин у колективі між групами чоловіків фахівців

По підсумкам результатів впливає, що з віком у чоловіків емоційний компонент зменшується, а когнітивний підвищується. Виявлено, що на поведінковий компонент впливає соціальний статус.

Таким чином виявлені вікові, гендерні та соціальні складові, яві впливають на соціально-психологічний клімат в колективі.

2.3.5. Результати по методиці Т.Елерса на мотивацію до успіху.

Таблиця 2.18

Зведені дані на мотивацію до успіху по методиці Т.Елерса

	Керівники, провідні фахівці		фахівці, робітники	
	від 20 до 35 років	від 36 і більше	від 20 до 35 років	від 36 і більше
чоловіки	18	18	17	15
жінки	19	18	17	15

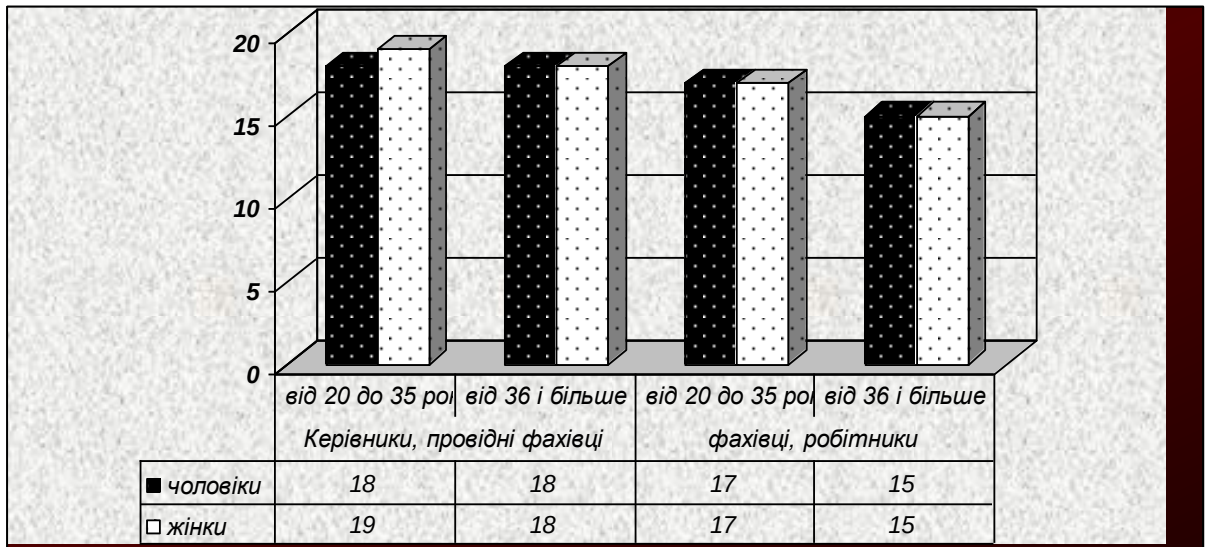


Рисунок 2.40 - Порівняння рівня мотивації до успіху між групами

З наведених даних видно, що на рівень мотивації найбільше впливає соціальний статус та вік. Так ми бачимо, що керівники не залежно від віку мають помірно високий рівень мотивації до успіху та фахівці молодшого віку, які ще прагнуть досягти поставлених цілей.

Середній рівень мотивації до успіху виділяються лише у фахівців старшого віку, можливо це пов'язано з тим, що досягши більш старшого віку і залишившись в тій же соціальній категорії знижується рівень мотивації.

Таким чином виявлені вікові та соціальні складові впливу на рівень мотивації.

2.3.6. Результати по діагностиці особистісного та групового задоволення роботою В.А. Розанової.

Таблиця 2.19

Зведені дані на задоволення роботою по методиці В.А. Розанової

	Керівники, провідні фахівці		фахівці, робітники	
	від 20 до 35 років	від 36 і більше	від 20 до 35 років	від 36 і більше

чоловік				
и	37	35	34	40
жінки	33	27	38	38

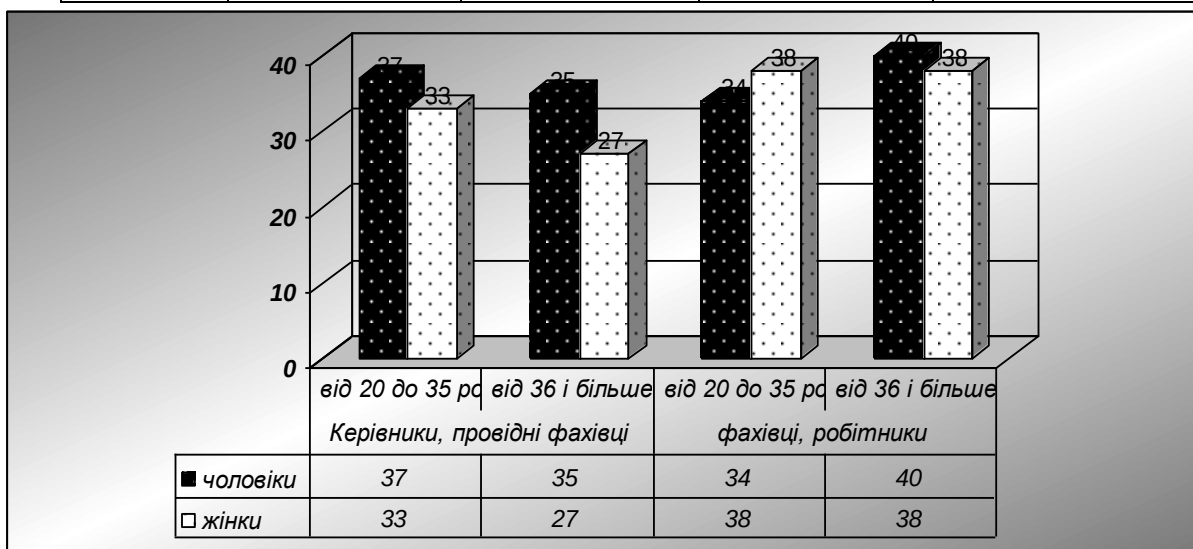


Рисунок 2.41 - Порівняння рівня задоволення роботою між групами

Згідно даної діаграми бачимо, що задоволені роботою лише керівники жінки старшого віку, всі інші групи не в повній мірі задоволені роботою.

Таким чином виявлені гендерні та соціальні складові впливу на задоволеність роботою.

2.4 Кореляційний аналіз

Проведемо виявлення лінійного зв'язку між емоціональним компонентом працівників та рівнем задоволеності працею за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона.

Коефіцієнт кореляції Пірсона розраховується для оцінки наявності або відсутності між двома змінними величинами лінійного зв'язку. Крім того, коефіцієнт Пірсона точно встановлює тісноту зв'язку з цим, тому його також називають коефіцієнтом лінійної кореляції Пірсона

Для розрахунку коефіцієнта кореляції по Пирсону ми використаємо формулу:

(2.1)

$$r_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{x}) \cdot (y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 \cdot \sum (y_i - \bar{y})^2}}$$

де x_i — значення, що приймаються у виборці X, (емоціональний компонент)

y_i — значення, що приймаються у виборці Y; (рівень задоволеності працею)

$\bar{x}$ — середнє по X,

$\bar{y}$ — середнє по Y.

У таблиці представлені значення ознак X и Y:

Таблиця 2.20

№	X	Y
1	0,67	18
2	0,50	18
3	0,60	17
4	-0,33	15
5	0,57	19
6	1	18
7	0,13	17
8	0,50	15

1. На підставі вихідних даних, наведених у таблиці, розрахуємо середні значення для X и Y:

$$\bar{X} = 0,125;$$

$$\bar{Y} = 17,125$$

Всі необхідні для розрахунку коефіцієнта кореляції проміжні дані і їх суми представлені в таблиці:

Таблиця 2.20

№	X	Y	X-X _{cp}	Y-Y _{cp}	(Y-Y _{cp})*(X-X _{cp})	(X-X _{cp}) ²	(Y-Y _{cp}) ²
1	0,67	18	-0.125	0.875	-0.109	0.016	0.766
2	0,5	18	-0.125	0.875	-0.109	0.016	0.766
3	0,6	17	-0.125	-0.125	0.016	0.016	0.016
4	- 0,33	15	-0.125	-2.125	0.266	0.016	4.516
5	0,57	19	-0.125	1.875	-0.234	0.016	3.516
6	1	18	0.875	0.875	0.766	0.766	0.766
7	0,13	17	-0.125	-0.125	0.016	0.016	0.016
8	0,5	15	-0.125	-2.125	0.266	0.016	4.516
Σ	-	-	-	-	0.875	0.875	14.875

2. Розрахуємо $\sum[(X-X_{cp})(Y-Y_{cp})]$: $\sum[(X-X_{cp})(Y-Y_{cp})] = 0,875$

3. Розрахуємо $m \cdot \sigma_x$ і $m \cdot \sigma_y$: $m \cdot \sigma_x = 9,874$, $m \cdot \sigma_y = 3,857$;

Коефіцієнт кореляції Пірсона: $r_{xy} = 0,875 / (0,935 \times 3,857) = 0,243$

Оцінка коефіцієнта кореляції Пірсона

Оцінимо отримане нами емпіричне значення коефіцієнта Пірсона, порівнявши його з відповідним критичним значенням для заданого рівня значущості з таблиці критичних значень коефіцієнта кореляції Пірсона. При знаходженні критичних значень для обчисленого коефіцієнта кореляції Пірсона число ступенів свободи розраховується як $k = m - 2$. Для вибірки з

числом елементів $m = 8$ і рівнем значущості $p = 0.05$ критичне значення коефіцієнта Пірсона $g_{кріт} = 0.71$, з рівнем значущості $p = 0.01$ $g_{кріт} = 0.83$

Так як абсолютне значення, отриманого нами коефіцієнта кореляції відповідає критичному значенню, що підтверджує невисокий зв'язок між емоціональним компонентом та рівнем задоволеності роботою.

Висновок до розділу II

Основними складовими психологічного клімату виступають взаємини співробітників в колективі, їх настрій та задоволеність роботою.

Аналіз результатів діагностики свідчать про існування вікових, гендерних та соціальних особливостей на рівень задоволеністю працею та мікроклімат в колективі.

Виявлені розбіжності:

- по методиці Т.Лірі

Таблиця 2.21

Результати особливостей уявлення про себе

Керівники, жінки		Керівники, чоловіки	
23-35	36-70	23-35	36-70
9	4	14	4
Фахівці, жінки		Фахівці, чоловіки	
23-35	36-70	23-35	36-70
4	8	7	1

Аналіз результатів свідчить, що на особливості уявлення про себе згідно приведених значень впливають вікові та гендерні складові.

- по методиці М.Рокіча

Аналіз результатів свідчить, що соціальний статус та віковий вплив незначний, але виявлені значні розбіжності по гендерним особливостям.

Тобто чоловіки і жінки виділяють для себе різні термінальні та інструментальні цінності не залежно від віку та соціального статусу.

- по методиці К.Томаса

Таблиця 2.22

Показники середніх значень стратегій поведінки в конфлікті

Стать	Чоловіки					Жінки				
	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Присутність	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Присутність
23-35	7	6	6	6,5	4,5	5,5	5,5	7,5	7,5	4,5
36-70	6	5,5	7,5	7	4	5	6	7,5	7	4,5

Аналіз результатів по кожній групі свідчить, що незначний вплив на результати діагностики мають вікові та гендерні особливості.

- по методиці О.С.Михайлюка та А.Ю.Шалито

Таблиця 2.23

Показники середніх значень соціально-психологічного клімату

Стать	Чоловіки	Жінки	Дельта ч/ж
-------	----------	-------	------------

	Емоційний компонент	Когнітивний компонент	Поведінковий компонент	Емоційний компонент	Когнітивний компонент	Поведінковий компонент			
23-35	0,64	0,47	0,39	0,35	0,75	0,02	0,29	0,28	0,37
36-70	0,09	0	-0,17	0,75	0,62	0,13	0,66	0,62	0,3
Дельта, вік	0,55	0,47	0,56	0,4	0,13	0,11	0,15	0,34	0,45

Аналіз результатів по кожній групі свідчить, що на соціально-психологічний клімат впливають вікові та гендерні особливості. З віком емоціональний та поведінковий компоненти у жінок підвищуються. А когнітивний знижується, тоді, як у чоловіків навпаки.

- по методиці Т.Елерса

Таблиця 2.24

Показники середніх значень на мотивацію до успіху

	Керівники, фахівці		провідні фахівці, робітники	
	від 20 до 35 років	від 36 і більше	від 20 до 35 років	від 36 і більше
чоловіки	18	18	17	15
жінки	19	18	17	15

Аналіз результатів по кожній групі свідчить, що на мотивацію до успіху впливають вікові особливості та соціальний статус.

Так ми бачимо, що керівники не залежно від віку мають помірно високий рівень мотивації до успіху та фахівці молодшого віку, які ще прагнуть досягти поставлених цілей.

Середній рівень мотивації до успіху виділяються лише у фахівців старшого віку, можливо це пов'язано з тим, що досягши більш старшого віку і залишившись в тій же соціальній категорії знижується рівень мотивації.

- по методиці В.А.Розанової

Таблиця 2.25

Показники середніх значень на задоволеність роботою

	Керівники, провідні фахівці		Фахівці, робітники	
	від 20 до 35 років	від 36 і більше	від 20 до 35 років	від 36 і більше
чоловіки	37	35	34	40
жінки	33	27	38	38

Аналіз результатів по кожній групі свідчить, що на задоволеність роботою впливають гендерні особливості та соціальний статус.

В результаті проведених діагностик було вивчено та проаналізовано соціально-психологічний клімат в трудовому колективі підприємства. При обробці та порівнянні результатів виявлено взаємозв'язок між гендерними, віковими та соціальними особливостями, які впливають на рівень мотивації та задоволеність роботою.

ВИСНОВКИ

Основою будь-якої організації є люди (колектив), і без їх функціонування організації неможливо.

Трудовий колектив - формальна (формалізована) спільність людей, об'єднаних спільною діяльністю для досягнення визначених цілей (виробництво продукції, ремонт будинків, наукові винаходи). Сукупність об'єктних умов, у яких виявляються люди в процесі спільної діяльності, визначає й обмежує способи їхньої взаємодії. Кількість потреб, які можуть бути задоволені в спілкуванні, також виявляється обмеженим сформованими обставинами. У цьому зв'язку в колективах часто виникають виробничі ситуації, у ході яких між людьми виявляються протиріччя по широкому колу питань. Самі по собі ці розбіжності і протиріччя можуть виступати як позитивний фактор руху творчої думки.

Здорова атмосфера в колективі - запорука його успішної і результативної роботи.

«Соціально-психологічний клімат – це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів і схильностей. Він також виділив в цьому понятті три «кліматичні зони»: 1) соціальний клімат, який визначається тим, наскільки на даному підприємстві висока усвідомленість працівниками спільних цілей і завдань, наскільки тут гарантоване дотримання всіх конституційних прав усіх працівників як громадян; 2) моральний клімат, котрий визначається моральними цінностями загальноприйнятими в даному колективі; 3) психологічний клімат, це по суті, неофіційна атмосфера, що складається між працівниками, які перебувають у безпосередньому контакті один з одним. Тобто психологічний клімат – це мікроклімат, зони дії якого значно локальніші морального і соціального».

Базовими компонентами системи соціально-психологічного клімату є ціннісні орієнтації колективу, установки й норми поведінки.

Соціальні групи встановлюють цінності відповідні їх положенню в суспільстві. Крім цього кожна група формує свою систему цінностей.

Сприятливий соціально-психологічний клімат є умовою задоволеності працівників працею та колегами. Але добрий клімат не є простим наслідком зусиль окремих членів колективу. Він являє собою підсумок систематичної виховної роботи з членами колективу, здійснення спеціальних заходів, спрямованих на організацію стосунків між членами колективу та керівництвом. Найбільш сприятливий клімат встановлюється тоді, коли методи керівництва позитивно сприймаються колективом. Якщо вимогливість керівника викликає групову незадоволеність через недисциплінованість окремих членів колективу, процвітання окремих традицій, то такий тип соціально-психологічного клімату називається відстаючим. Буває і так, що управління буцімто не встигає за розвитком колективу, висувають підвищені вимоги до самого керівника, який не вміє забезпечити виконання цілей і завдань та підтримку дисципліни колективу. В цьому випадку психологи визначають соціально-психологічний клімат як перспективний.

Комунікативні взаємовідносини відображають активність психологічних взаємозв'язків членів колективу, характеризуючи особисту опосередкованість процесів спілкування. Комунікативні взаємовідносини складаються завдячуючи таким якостям особистості, як товариськість, безпосередність, щирість, відвертість, простота та інші.

Трудові цінності – це те, що є важливим, цінним для працівника, що спонукає його до праці. Цінності можна розділити на базові чинники, що знижують незадоволеність працею, але не мотивують на ефективну роботу та змістовні фактори, сприятлива зміна яких підвищує ступінь задоволеності працівника, а несприятлива знижує її, але практично не викликає незадоволення. Серед них найбільш суттєвими є:

- характер і зміст праці;
- розмір заробітної плати;
- престиж професії;

- особистісний та професійний зріст;
- визнання з боку колег.

Таким чином, вивчення соціально-психологічного клімату, по суті, являє собою дослідження станів і властивостей колективу, психологічних зв'язків, взаємин і взаємодій між його членами. А також вивчення його як фактора посилення психологічного настрою колективу до досягнення мети.

Отже, соціально-психологічний клімат різнобічно впливає на особистість: на інтелектуальну, емоційну і вольову її сторони. Якщо клімат позитивний, то він активізує особистість, підвищуючи її працездатність й життєздатність. При негативному кліматі, навпаки спостерігається зниження тону активності.

Сумісність є одним з психологічних аспектів соціально-психологічного дослідження колективу.

«Виділяють декілька рівнів психологічної сумісності, обумовлених як властивостями особистості, так і змістом та рівнем важкості розв'язуваних професійних завдань. Розглянемо три таких рівня:

I рівень – психофізіологічна сумісність, яка виражається в подібності природних властивостей людей: темперамент, фізична витривалість, працездатність, емоційна стійкість. Цей рівень сумісності набуває особливого значення при організації спільної діяльності. Холерик та флегматик будуть виконувати завдання в різному темпі, що може спричинити збої в роботі і напруженість в стосунках між робітниками.

II рівень – психологічний, котрий проявляється в збігові властивостей, які є результатом навчання і виховання. До цього рівня належить збіг рис характеру, професійних інтересів, рівня інтелектуального розвитку, моральних якостей людей.

III рівень – соціально – психологічний, який виражається в подібності особистісних властивостей, необхідних для соціальної взаємодії на основі спільності їх світогляду: комунікативність, принциповість, соціальні установки, політичні погляди, ціннісні орієнтації».

Таким чином, взагалі можна сказати, що сумісність – це поняття про взаємну відповідність властивостей учасників групи. В нього входять: взаємна симпатія, позитивний характер емоційних установок, взаємонавіюваність, спільність інтересів і потреб, відсутність в групі виражених егоцентричних спрямувань.

Актуальність дослідження диктується безсумнівною важливістю для керівників підприємств, оскільки соціально-психологічний клімат трудового колективу і задоволеність людини працею безпосередньо впливає на ефективність, результат трудової діяльності.

З метою вивчення даного процесу було проведено дослідження на базі приватного підприємства «ТРАНС ЛОГИСТИК». В дослідженні взяло участь 60 працівників підприємства: 40 жінок та 20 чоловіків різного віку від 23 до 70 років та різних категорій персоналу.

Для проведення дослідження були використані наступні методики: методика Т.Лірі призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і ідеального "Я", методика М.Рокіча «Цінності орієнтації», методика діагностики стратегії поведінки особистості в конфлікті К.Томаса, «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито, методика діагностики особистості на мотивацію до успіху Т. Елерса, діагностика особистісного та групового задоволення роботою.

В результаті проведених діагностик було вивчено та проаналізовано соціально-психологічний клімат в трудовому колективі підприємства. При обробці та порівнянні результатів виявлено взаємозв'язок між гендерними, віковими та соціальними особливостями, які впливають на рівень мотивації та задоволеність роботою.

На підставі отриманих результатів проведений кореляційний аналіз між рівнем емоційного компоненту працівників та рівнем задоволеності роботою, що впливає на ефективність праці має, хоч і незначний, взаємозв'язок.

Таким чином гіпотеза про існування взаємозв'язку між гендерними та віковими особливостями і рівнем задоволеності працею підтвердилась.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аймедов К. В., Сердюк Н. М. Застосування інноваційних технологій навчання у системі вищої освіти: наук. журнал / «Молодий вчений». 2015. № 2 (17). С. 8-10.
2. Акмеологічний підхід до визначення сутності педагогічної обдарованості // Акмеологія – наука ХХІ століття: матеріали ІІІ міжнар. наук.-практ. конф. / за ред. В. О. Огнев'юка. Київ: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2011. С. 17-22.
3. Алексюк А. М. Педагогіка вищої освіти України: історія, теорія. Підручник. Київ: Либідь, 1998. 560 с.
4. Безпалько О. В., Савич Ж. В. Спілкуємось та діємо: навч.-метод. посіб. Київ: Навч. книга, 2002. 112 с.
5. Берестова А. Інноваційні технології та методи навчання у професійній освіті. URL: <http://nadoest.com/innovacijni-tehnologiyi-ta-metodinavchannya-u-profesijnij-osv>. (дата звернення 13.05.2016)
6. Бистрова Ю. В. Інноваційні методи навчання у вищій школі України // Право та інноваційне суспільство. 2015. №1 (4). С. 27-33.
7. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи/за заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: Видво К.І.С., 2004. С. 47–53.
8. Боднар А. Я. Формування конфліктологічних компетентностей у студентів ВНЗ в процесі фахової підготовки. URL: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/12916/Bodnar_Formuvannia_konfliktolohichnoi_kompetentnosti_studentiv_VNZ_u_fakhovii_pidhotovtsi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
9. Боришевський М. Й. Особистість у вимірах самосвідомості: монографія. Суми: Видавничий будинок «Еллада», 2012. 608 с.

10. Борщ Ж. Андроґогічний підхід до підготовки майбутнього вчителя.
URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/1212/1/Borshch.pdf>. (дата звернення 11.04.2012).
11. Браніцька Т. Р. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічної сфери в Росії // Теорія і практика управління соціальними системами. 2013. №4. С. 24-30.
12. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах: автореф. дисертації ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.
13. Василенко О. В. Організація самостійної роботи студентів заочної форми навчання вищих навчальних закладів юридичного профілю: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київ: Наук. світ, 2008. 22 с.
14. Віднічук М. А., Гавлітіна Т. М. Погляд на шляхи вирішення проблеми компетентнісного підходу в освіті // Компетентнісно орієнтована освіта: досвід, проблеми, перспективи: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 5-6 листоп. 2008 р./за ред. О. В. Сухомлинської Донецьк: Каштан, 2008. Т. 4. С. 112-114.
15. Власенко О. М. Практичне застосування системного підходу в моделювання науково-дослідної роботи студентів // Професійна педагогічна освіта: системні дослідження: монографія/за ред. О. А. Дубаченюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2015. С.268-278.
16. Власова О. І., Ващенко І.В., Данилюк І.В., Щербина В.Л. Досвід міждисциплінарного дослідження розвитку цілісної особистості в контексті соціальних змін / Психологія і особистість. № 2 (10) Ч. 1. П.: Полтавський національний педагогічний університет імені В.Г. Короленка, 2016. С. 116-127.
17. Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи. URL: http://dspace.snu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/1626/1/%D0%A1%D1%82_Volchenko_09_2017.pdf.

18. Вошколуп Г. Ю. Технологія формування конфліктологічної компетентності майбутніх економістів в процесі вивчення гуманітарних дисциплін. URL: http://ps.stateuniversity.ks.ua/file/issue_75/part_3/8.pdf.

19. Габа І. М. Вплив освітнього середовища ВНЗ на професійний розвиток особистості // Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України/за ред. С.Д. Максименка. К., 2011. Т. XIII. Ч. 6. С. 74-82.

20. Галиця І., Галиця О. Інтелектуально-конкурентні ігри як креативний механізм активізації педагогічного, наукового та інноваційного процесів // Вища школа. 2011. № 1. С. 104-107.

21. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. К.: КиєвоМогилянська академія, 2010. 222 с.

22. Горбатюк О. Критерії визначення рівня педагогічної майстерності умовах переходу на стандарти компетентісної освіти // Педагогічна освіта: Теорія і практика: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський, 2016. Вип. 21. С. 45-49.

23. Горбенко О. Наукові підходи щодо сутності феномена «компетентність» // Педагогічна освіта: Теорія і практика : зб. наук. пр. Кам'янець-Подільський, 2016. Вип. 21. С. 50-54.

24. Гриньова В. М. Формування педагогічної культури майбутнього вчителя. (теоретичний та методичний аспекти): автореф. дис. на здоб. наук. ступ. д-ра пед. наук: 13.00.04 - теорія і методика професійної освіти; Ін-т педагогіки і психології професійної освіти НАПН України. К., 2001. 45 с.

25. Дзюба Т. М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Полтава: ПОППО. 2005. 64 с.

26. Дзяна О. С. Роль конфліктологічної компетентності у структурі конфліктологічної культури // Забезпечення наступності змісту в системі ступеневої вищої та післядипломної освіти: українські традиції та європейська практика: збірник наукових праць І Всеукраїнського науково-методичного семінару. Хмельницький: Поліграфіст-2, 2011. 234 с.

27. Докучаєва В. В. Теоретико-методологічні засади проектування інноваційних педагогічних систем: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01. Луганськ, 2007. 27 с.
28. Єрмоменко О. А. Конфліктологічні компетенції в системі «педагогстудент» // «Проблеми інженерно-педагогічної освіти». Харків, 2017, № 54-55. С. 65-71.
29. Зайцева К. І. Рівні сформованості конфліктологічної компетенції майбутніх учителів у розв'язанні конфліктів засобами акмеологічного тренінгу і методика їх діагностики // Вісник: Наука і практика. URL: конференция.com.ua/pages/view/790.
30. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. 2014. Вип. 49. С. 42-51.
31. Інновації у вищій освіті: проблеми, досвід, перспективи: монографія / за ред. П. Ю. Сауха. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2011. 443 с.
32. Інноваційні педагогічні технології: теорія та практика використання у вищій школі: монографія // за заг. ред. В. П. Коцура; укладач О. І. Шапран. Переяслав-Хмельницький: С. В. Карпук. 2008. С. 17–22.
33. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти. К.: Міленіум, 2003. 40 с.
34. Карамушка Л. М., Терещенко К.В. Соціальна напруженість на рівні взаємодії освітнього персоналу та організації: зв'язок з типами організаційної культури / Організаційна психологія. Економічна психологія. Т. 1. № 12. Київ: Ін-т психології АПН України, 2018. С. 57-68.
35. Китайська О. А. Професійна мобільність майбутнього вчителя іноземних мов як підґрунтя його конкурентоспроможності // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 16: зб. наукових праць / ред. кол. О. Г. Мороз, Н. В. Гузій (відповідальний редактор) та ін. Вип. 2 (12). К.: НПУ, 2004. С. 28–31.

36. Климентьєва О. С. Конфліктологічна компетентність як складова професіоналізму майбутніх правоохоронців // Педагогіка та психологія: зб. наук. пр.; Харків. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2015. Вип. 51. С. 269-276.

37. Ковальчук В. А. Системний підхід у дослідженні проблеми підготовки майбутніх учителів до роботи в умовах варіативності освітньо-виховних систем // Професійна педагогічна освіта: системні дослідження: монографія / за ред. О. А. Дубаченюк. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 279-296.

38. Козич І. В. Виховання толерантності – основа формування конфліктологічної компетентності майбутнього викладача вищої школи // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія Педагогіка і психологія: зб. статей. Вип. 8. Ч. 1. Ялта: РВВ КГУ, 2005. С. 179–185.

39. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури: дис. на здобуття ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05. Запоріжжя, 2008. 254 с.

40. Козич І. В. Модель формування конфліктологічної компетентності соціального педагога в умовах магістратури // Вісник Запорізького університету. Серія Педагогічні науки. 2008. №1. С.110-118.

41. Козич І. В. Формування конфліктологічної компетентності майбутнього викладача вищої школи // Вісник Запорізького національного університету. Серія Педагогічні науки: зб. наук. статей / гол. ред. Л. І. Міщик. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2005. С. 49–55.

42. Колесник Н. Є. Культурологічний підхід у підготовці майбутніх учителів початкової школи до формування предметноперетворювальної компетентності учнів: наукове електронне періодичне видання. 2014. Вип. 5. С. 106-111.

43. Компетентнісний підхід до підготовки педагогів у зарубіжних країнах: теорія та практика: монографія / уклад.: Н. М. Авшенюк, Т. М. Десятов, Л. М.

Дяченко, Н. О. Постригач, Л. П. Пуховська, О. В. Сулима. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2014. 280 с. 177

44. Компетентнісний підхід у професійній підготовці майбутніх психологів: монографія / під наук. ред. Лозової О. М. Вінниця: Віндрук, 2014. 184 с.

45. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики: монографія / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: «К.І.С.», 2004. 112 с.

46. Компетентнісно зорієнтована освіта: якісні виміри / В. О. Огнев'юк [та ін.]. Київ: Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2015. 367 с.

47. Конфлікти – це норма життя. Тренінг для педагогів. URL: http://osvitamvki.if.ua/content&content_id=1259.

48. Копняк Н. І., Красильник Т. В. Застосування інноваційних технологій в навчальному процесі // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми // Зб.наук.пр. Київ-Вінниця: ДОВ «Вінниця», 2000. С. 379-380.

49. Костюшко Ю. О. Педагогічні умови підготовки майбутнього вчителя до міжособистісної взаємодії в ситуації конфлікту: автореф. дис... канд. пед.: 13.00.04 / Житомирський держ. ун-т ім. Івана Франка. Житомир, 2005. 20 с.

50. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність в системі безперервної освіти // Актуальні проблеми в системі освіти: загальноосвітній навчальний заклад – доуніверситетська підготовка – вищий навчальний заклад: зб. наук. праць матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 квітня 2017 р., м. Київ, Національний авіаційний університет / наук. ред. Н. П. Муранова. К.: НАУ, 2018. С. 130-133

51. Котлова Л. О. Конфліктологічна компетентність у професійному становленні особистості // Професійне становлення особистості: проблеми і перспективи: тези доп. IX між нар. наук.-прак. конференції (Хмельницький, 9-10 листопада 2017 р.) / ред. кол.: Н. Г. Ничкало, М. Є. Скиба, В. О. Радкевич. Хмельницький: ХНУ, 2017. С. 116-117.

52. Котлова Л. О. Формування конфліктологічної компетентності майбутніх практичних психологів // Практична психологія освіти XXI ст.: проблеми та перспективи: матеріали Всеукраїнської науковопрактичної конференції (Умань, 20-21 травня 2014 р.); МОН України, Уманський ДПУ імені Павла Тичини. Умань: ВПЦ «Візаві», 2014. С. 180–184.

53. Кушнірук Т. Д. Подолання конфліктності серед педагогів. Соціально-педагогічний аспект // Практична психологія та соціальна робота. № 9. 1998. С. 38-43.

54. Лазарева В. В. Психолого-педагогічні засади формування готовності до вирішення конфліктних ситуацій майбутніми дільничними інспекторами міліції // Педагогічний альманах: зб. наук. праць. Херсон: РІПО, 2011. Вип. 12. Ч. 2. С.123–126. 179

55. Локшина О. І. «Компетентнісна» ідея в освіті зарубіжжя: успіхи та проблеми реалізації // Компетентнісний підхід в освіті: теоретичні засади і практика реалізації: матеріали методол. семінару 3 квіт. 2014 р., м. Київ: [у 2 ч.]. Ч.1 / Нац. акад. пед. наук України; [редкол.: В. Г. Кремень (голова), В. І. Луговий (заст. голови), О. І. Ляшенко (заст. голови) та ін.]. К.: Ін-т обдарованої дитини НАПН України, 2014. С. 51-60.

56. Лук'янчук Н. Класифікація видів тренінгу // Навчання і виховання обдарованої дитини. 2013. Вип.1. С. 272-279. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nivoo> 2013.

57. Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: автореф. дис... канд. пед. н.: 13.00.04 / Харківський національний університет імені Г. С. Сковороди. Харків, 2006. 24 с.

58. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів: дис... канд. психол. наук. 19.00.05. Київ, 2016. 225 с.

59. Міляєва В. Р., Лебідь Н. К., Бреус Ю. В. Розвиток потенціалу особистості в умовах сучасного освітнього середовища // Вісник Одеського

національного університету. Одеса, 2013. Т. 18, Вип. 3: Психологія. С. 117 – 126.

60. Міляєва В. Р., Лебідь Н. К., Бреус Ю. В. Теоретичний аналіз поняття «потенціал особистості» // Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2013. Вип. 20. С. 405 – 415.

61. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник. 2-ге вид. виправ. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 688 с.

62. Мухіна Л. М. Конфліктологічна компетентність як чинник розвитку професійної компетентності викладача // Формування компетенцій майбутнього фахівця як умова його професійної успішності та особистісного розвитку: матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції [«Наука. Студенство. Сучасність.»], (Миколаїв, 21-22 травня 2015 року) / Миколаївський державний університет імені В. О. Сухомлинського. Миколаїв: МДУ імені В. О. Сухомлинського, 2015. С. 417- 419.

63. Мухіна Л. М. Механізми й засоби формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. Вип. 1. Том 2. 2017. С. 92-97.

64. Мухіна Л. М. Проблема емоційного вигорання співробітників кримінально-виконавчої системи // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки» / за наук. ред. С. Д. Максименка, Н. О. Євдокимової. Миколаїв: МДУ імені В. О. Сухомлинського, 2014. С. 135-140.

65. Мухіна Л. М. Психологічні особливості конфліктологічної компетентності осіб з особливими потребами // Соціалізація особистості в умовах системних змін: теоретичні та прикладні проблеми: матеріали тринадцятої Міжнародної

науково-практичної конференції, (Київ, 16 березня 2018 року) / Національна академія педагогічних наук України. Київ: НАПН України, 2018.

66. Мухіна Л. М. Роль біологічного фактору у формуванні конфліктологічної компетентності // Трансформаційні зміни особистості студентської молоді засобами професійної освіти: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. Миколаїв: ІЛОН, 2018. С. 153-154.

67. Мухіна Л. М. Структура конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського: збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки» / за наук. ред. Н. О. Євдокимової. № 1 (16), травень 2016. Миколаїв: МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2016. С. 142-146.

68. Мухіна Л. М. Теоретико-методологічні підходи до розгляду поняття конфліктологічної компетентності як складової професійної компетентності викладача // Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Київ: Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка, 2015. Т. 7. Вип. 38. С. 328-339.

69. Мухіна Л. М., Степанюк Л. С. Теоретико-методологічні підходи до формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Інсайт: зб. наук. праць студентів, аспірантів та молодих вчених / ред. кол. І. В. Шапошникова, О. Є. Блинова та ін. Херсон: ПП Вишемирський В. С., 2017. Випуск 14. С. 164-167.

70. Мухіна Л. М. Теоретичний огляд наукових підходів до формування конфліктологічної компетентності майбутніх учителів // Психологічна освіта в Україні: традиції, сучасність та перспективи, 21- 22 травня 2017 року: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди святкування 50-річчя від початку фахової підготовки психологів у Київському національному університеті імені 183 Тараса Шевченка та Дня психолога / за ред. І. В. Данилюка. К.: Логос, 2017. С. 182-184.

71. Наукові підходи до педагогічних досліджень: колект. монографія / за заг. ред. В. І. Лозової. Харків: Вид-во Віровець А. П. «Апостроф», 2012. 348 с.

72. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. К.: Вища школа, 2003. 126 с.
73. Овадюк О. Аналіз андрогогічних підходів неперервного навчання дорослих у системі післядипломної педагогічної освіти. URL: http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/Npd_2013_1.2_32.pdf.
74. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти // Компетентністний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: К.І.С, 2004. С. 5-15.
75. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник. Чернівці: Книги – XXI, 2010. 528 с.
76. Орлянський В. С. Конфліктологія: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 160 с. 184
77. Основи наукових досліджень: конспект лекцій / укладач Е. В. Колісніченко. Суми: Сумський державний університет, 2012. 83 с.
78. Перепелюк Т. Д., Ільченко І. С. Організація і методика соціальнопсихологічних тренінгів: навчальний підручник. Умань: Видавничополіграфічний центр «Візаві», 2014. 255 с.
79. Пірен М.І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2007. 360 с. 150.
Пов'якель Н. І. Психологічна експертиза конфліктів як напрям професійної діяльності практичного психолога // Психологія: зб. наук. пр. Вип. 1 (4). Київ: НПУ, 1999. С. 49–54.
80. Подоляк Н. М. Асертивність як необхідна умова ефективної діяльності педагога / Zbior raportow naukowych «Postkpy w nauce w ostatnich latach. Nowych rozwizac». Warszawa, 2012. С. 20–25.
81. Рудзевич І. Л. Психологічні особливості педагогічних конфліктів // Проблеми загальної та педагогічної психології: збірник наукових праць

Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С. Д. Т. VI. Вип. 8. К., 2004. С. 271-278.

82. Савенкова І. І. Теоретико-методологічні засади дослідження індивідуальнотипологічних властивостей особистості з позиції психології часу // Гендер: сучасний стан та перспективи розвитку в українському суспільстві: збірник наукових праць II Міжнародної науково-практичної конференції. Випуск 9. Херсон, 2014. С. 233-236.

83. Савицька О. В. Психологічний супровід професійного навчання як умова формування психологічної готовності до професійної діяльності // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Вип. 4. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2009. С. 353-360.

84. Тітаренко І. І. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами та зв'язків з громадськістю: дисертація ... канд. педаг. наук: 13.00.04. Київ, 2018. 350 с.

85. Томчук М. І., Томчук С. М. Психологія тривоги, страху та агресії особистості в освітньому процесі: монографія. Вінниця: ТОВ «Віндрук», 2018, 200 с.

86. Томчук М. І., Томчук С. М. Психологічні особливості професійної самореалізації жінок-педагогів // Науковий вісник Херсон. Держ. Унів., Серія: Психологічні науки. Вип. 4, Т. 2, 2017. С. 116-122.

87. Шабанова Ю. О. Системний підхід у вищій школі: підручник для студентів магістратури зі спеціальності «Педагогіка вищої школи». Д.: НГУ, 2014. 120 с.

88. Шестоपालюк О. В. Інноваційні моделі навчання в діяльності вищих навчальних закладів // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія. 2013. №3. С. 118-124.

89. Ягупов В. В., Свистун В. І. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти // Наукові записки Національного

університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. К.: КМ Академія, 2007 Т. 71. С. 3-8.

90. Ярослав Л. О. Конфліктологічна компетентність як предмет психологічного дослідження // Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2009. № 1(25). С. 116-119.

91. Ярослав Л. О. Психологічний аналіз структури конфліктологічної компетентності майбутнього вчителя // Вісник НТУ «КПІ». Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка: збірник наукових праць. 2010. №1(28). С. 140-144