

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(Проект)

на тему:

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ
НА ПІДПРИЄМСТВІ»**

Студентки 2-го курсу, 2 м групи

Спеціальності 053 Психологія

Спеціалізації Психологія

_____ Тимошик Вікторія Станіславівна

Науковий керівник

доктор психологічних наук,

професор

_____ Полунін Олексій Васильович

Науковий консультант

канд. психол. наук, доцент

_____ Шевченко Володимир Євгенович

Гарант освітньої програми

доктор психол. наук, професор

_____ Корольчук Валентина Миколаївна

Київ 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ	7
1.1. Теоретичні підходи до вивчення понять «психологічного клімату»	7
1.2. Професійна діяльність колективів у логістичних підприємствах	17
Висновки до першого розділу	22
РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ	24
Висновки до другого розділу	30
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ	32
3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві	32
3.2. Практичні рекомендації щодо психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві СМО «ЛОГІСТИК-ГРУП»	45
Висновки до третього розділу	49
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Питання психологічного мікроклімату в колективі завжди були й залишаються актуальними. Адже, він відображає стійкий психічний настрій у колективі, який остаточно формується відповідно до умов життя кожної особистості, її діяльності в міжособистісній взаємодії, а також мікроклімат в колективі прямо впливає на продуктивність праці кожного працівника.

Позитивне формування мікроклімату забезпечує успішний розвиток колективу та досягнення необхідних цілей для розвитку самого підприємства. Створення сприятливих взаємин – основне завдання керівника, що є запорукою успішного функціонування підприємства. Важливим завданням для кожного підприємства та керівника є постійна робота над мікрокліматом у колективі, виявлення латентних та відкритих конфліктів в організації, робота над ефективною взаємодією керівників, працівників та клієнтів підприємства. Взаємодію працівників у колективі підприємства завжди необхідно розглядати у динаміці, враховуючи соціальні та економічні зміни у суспільстві, а за умов економічних криз чи дистанційної форми роботи у зв'язку із карантинном, дослідження психологічних особливостей ефективної взаємодії працівників на підприємствах та мікроклімат у колективі набуває нових актуальних проблем для подальших наукових досліджень.

Одним із показників успішної діяльності підприємства є рівень сформованості соціально-психологічного клімату. Існує багато соціально-психологічних праць, присвячених вивченню даної проблематики. Загально-теоретичне дослідження засад формування сприятливого мікроклімату в колективі відображено у зарубіжних працях (М. Барлінгейм, Р. Болуїс [2], Д. Гобкінз, Є. Маккі [6] та ін.), вітчизняних науковців (Н. Вовкова, В. Воднік [3], Д. Паригін, Х. Шакуров [31], М. Обозов, В. Щокін).

Формування та оцінювання соціальнопсихологічного клімату на підприємстві досліджували такі науковці, як Н. Базалійська [1, 2], Н. Беляєва [3], Н. Жигайло [4], Ю. Куріс [5], Т. Луцик [6], І. Марков [7], О. Марциняк-Дорош [8], Д. Михайленко [9], Г. Назарова [10], А. Романов [11, 12], В. Сич [13], А. Чечель [14], А. Хмелевська [15], М. Шакірі [16] та інші.

Так, Д. Паригін зазначив, що соціально-психологічний клімат – це один з вирішальних чинників успішної діяльності особистості в усіх життєвих сферах нашого суспільства. Р.Х. Шакуров вважає, що соціально-психологічний клімат можна визначити за наявністю трьох його особливостей, таких як психологічна, соціальна та соціально-психологічна особливість. До психологічної особливості ми відносимо емоційний, вольовий і інтелектуальний стан. До соціального аспекту він відніс соціальний зміст, який фіксується в інтелекті, емоційній сфері та вольових якостях індивіда, а соціально-психологічний аспект – це колективна згуртованість, єдність, згода та дружба [21].

Тому актуальність та необхідність системного дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві і визначили вибір теми випускної кваліфікаційної роботи: «Психологічні засади формування мікроклімату на підприємстві».

Мета дослідження – визначити психологічні засади формування мікроклімату на підприємстві.

Відповідно до мети були визначені такі **завдання**:

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз наукових підходів психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві.
2. Обґрунтувати психо-діагностичний інструментарій психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві.
3. Здійснити емпіричне дослідження психологічних засад формування мікроклімату на логістичному підприємстві.
4. Розробити практичні рекомендації щодо покращення формування мікроклімату на підприємстві для логістичних компаній.

Об'єкт дослідження – мікроклімат на підприємстві.

Предмет дослідження – психологічні засади формування мікроклімату на підприємстві.

Для реалізації поставлених мети та завдань були використані **методи дослідження:**

теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних (виявлення стану досліджуваної проблеми, визначення основних понять дослідження);

емпіричні – спостереження, психологічне діагностування за методиками: 1) Експрес-методика вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито); 2) тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі; 3) методика оцінки психологічної атмосфери у колективі (А. Фідлер); 4) самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна); 5) методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса).

Статистичне опрацювання даних (пошук первинних статистик, кореляційний та дисперсійний аналіз) здійснювалося з використання комп'ютерної програми SPSS (версія 19.0.).

Наукова новизна отриманих результатів полягає у наступному:

– поглиблено знання про особливості психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп з урахуванням психологічної атмосфери у колективі, емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії та схильності особистості до конфліктної поведінки;

– на емпіричному рівні з'ясовано особливості проявів психологічної атмосфери у колективі та розроблені рекомендації для ефективної професійної взаємодії працівників у колективі логістичної компанії.

Практичне значення Результати здійсненого теоретичного та емпіричного дослідження можуть використовуватися у психокорекційній роботі практичних психологів та з метою проведення тренінгів у сфері психології управління та

організаційній психології. Розроблені практичні рекомендації можуть сприяти покращенню психологічних умов у діяльності колективу та підвищувати рівень працездатності фахівців, враховуючи комфортні умови праці та психологічні особливості професійного розвитку працівників.

Апробація результатів. Основні положення та актуальність роботи оприлюднено в науковій статті «Психологічні засади формування мікроклімату на підприємстві СМО-Логістик Груп», яка опублікована у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (Київський національний торговельно-економічний університет, 2020).

Експериментальна база дослідження: Загальна вибірка – 68 осіб. Серед них працівники СМО-Логістик Груп. Вік респондентів – від 28 до 57 років.

Дослідження проводилось з травня 2020 року по жовтень 2020 року.

Структура і обсяг дипломної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

Повний обсяг роботи викладено на 58 сторінках. Випускна кваліфікаційна робота проілюстрована 8 таблицями, 4 рисунками. Список використаних джерел містить 54 праць.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

1.1 Теоретичні підходи до вивчення понять «психологічного клімату»

Основою успішної роботи, функціонування і розвитку будь-якого підприємства є сприятливий психологічний клімат серед працівників. Для інтегральної характеристики організації часто використовують поняття: «соціально-психологічний клімат», «моральний клімат», «морально-психологічний клімат», «емоційний клімат». Якщо брати до уваги трудовий колектив, то використовують поняття «виробничий» або «організаційний» клімат. Загалом соціально-психологічний клімат можна виразити, як стан членів організації, обумовлений особливостями її життєдіяльності.

Як слушно зазначають Н.В. Черепкова та С.А. Чугункин, мікроклімат являє собою своєрідний комплекс емоційних і інтелектуальних установок, відносин, настрою, почуттів, точок зору членів організації [19, с.37-41].

При вивченні питання про трудові колективи М.М. Обозов та Г.В. Щьокін [15] вважали, що в повсякденному житті, а також у професійному колективі між людьми складається особлива невидима комунікація, яка проявляється в схожості характерів, думок, загальних інтересів, а також у симпатії, що в кінцевому результаті створює емоційне забарвлення внутрішніх психологічних відносин членів колективу.

На думку М.В. Черепкова та С.А. Чугуніна, домінуючий стан мікроклімату в колективі має вплив на результат праці, успішність виконання завдань і на задоволення від професійної діяльності [19, с.49-52].

Вперше термін «психологічний клімат» був використаний Н. Мансуровим [2, 14], це поняття добре характеризує нематеріальні, невидимі і делікатні відносини, які формуються на психологічному рівні між

особистостями. Великий вплив на формування соціально-психологічного клімату мають фактори макросередовища. Тобто загальний фон або соціальний фон, де будуються і розвиваються взаємовідносини індивідів утворює макросередовище. До цих факторів ми відносимо:

- загально-політична ситуація в країні;
- рівень життя населення;
- економічна ситуація в країні;
- система побутового та медичного обслуговування;
- етнічні фактори;
- соціально-демографічні фактори [21].

Особливістю соціально-психологічного клімату трудового колективу логістичної компанії є те, що він є результатом акумулювання характеристик групового стану. Він має вплив на робочу активність та ініціативу працівників, який, в свою чергу, може бути як стимулюючим, так і пригнічуючим, тому слід розділяти сприятливий і несприятливий соціально-психологічний клімат у трудовому колективі [17, 19-21].

Несприятливий соціально-психологічний клімат характеризується напруженими відносинами в колективі, або взагалі відсутністю взаємодії персоналу, що негативно відображається на загальному результаті роботи. Тривалі, нерозв'язані конфлікти негативно впливають на міжособистісні стосунки, дестабілізують соціально-психологічний клімат у колективі [3].

Логістика в широкому сенсі розуміється як інтегрована система формування та контролю фізичних процесів потоку продуктів, спрямованих на досягнення найбільш сприятливого співвідношення між рівнем наданих послуг (рівнем обслуговування клієнтів) і рівнем структури відповідних витрат. Основне завдання виробничої логістики полягає в створенні і забезпеченні ефективного функціонування інтегрованої системи управління матеріальними потоками на підприємстві. Роль логістики в сучасній фірмі

носить оптимізаційний і інтегральний характер. Оптимізацію всіх процесів на підприємстві забезпечує логістика [6].

Як слушно зазначає Матійків І.М., на різних рівнях управління в логістичних компаніях виявлено, що втрата робочого часу від конфліктів і після конфліктних переживань становить приблизно 15%, а продуктивність праці може знижуватися до 20% [13]. Сприятливий соціально-психологічний клімат вирізняється ціннісно-орієнтаційною єдністю та згуртованістю. Характерними ознаками є довірливі стосунки між працівниками та високий рівень задоволеності ними членів колективу.

Сприятливий соціально-психологічний клімат колективу забезпечує працездатність працівників, взаємну підтримку в досягненні цілей підприємства, згуртованість колективу. Колективне досягнення цілей призводить до забезпечення високої ефективності діяльності підприємства. За умови сприятливого соціально-психологічного клімату забезпечується максимальне залучення працівників у діяльність підприємства, показниками якої виступають продуктивність праці, соціальний розвиток підприємства і ступінь реалізованості творчого потенціалу кожного працівника під час своєї діяльності [18, 21].

Продуктивність праці в колективі залежать не тільки від організації діяльності, оснащення, умов праці, а й від рівня групового розвитку, міжособистісних стосунків, психологічної сумісності, згуртованості, стилю керівництва. Зазвичай високі результати роботи працівників забезпечують: товариська взаємодопомога, дружелюбність, взаємовиручка, переважання позитивних емоцій, простота у взаєминах тощо. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є однією з найважливіших причин зростання продуктивності праці та якості виробленої продукції або наданих послуг [9].

Для ефективного використання психологічних особливостей кожної людини, необхідно знати професійно-пізнавальні інтереси членів колективу,

вміти їх формувати на основі творчого підходу до справи [13]. Для творчої співпраці усього трудового колективу необхідно здійснювати орієнтацію на сумісну діяльність та активну взаємодію у прийнятті управлінських рішень; уважно ставитися до всіх пропозицій і побажань; урахувати досвід, знання, новаторські підходи працівників; здійснювати заохочення їхньої самостійності та самодисципліни, що стимулює активність та ініціативу колективу. Найбільш характерною рисою трудового колективу є спільність цілей усіх його членів [12]. Однією з основних переваг командної роботи є виникнення ефекту синергії, тобто сумарні зусилля команди перевищують суму зусиль її окремо взятих працівників. Основні переваги команди полягають в умінні гнучко реагувати на зміну бізнес-середовища та стрімко розвиватися [9-13].

Взаємовідносини між членами колективу в процесі постійного контакту один з одним створюють мікроклімат в колективі – цей формат утворення соціально-психологічного клімату виділили такі науковці, як В. М. Шепель, В.О. Покровський, Б. Д. Паригін і надали визначення формування соціально-психологічного клімату, як взаємовідносини між членами колективу в процесі постійного контакту один з одним [21].

Під час формування соціально-психологічного клімату в колективі, між членами групи виникає певна система спілкування чи взаємодії, яка в подальшому буде визначати їх соціальне і психологічне самопочуття. В.М. Шепель виділив *три кліматичних зони*, які складають структуру поняття «мікроклімат» [20].

Перша зона – це вплив особистісних якостей керівника на соціально-психологічний клімат працівників логістичної організації, в нашому випадку беремо за приклад підприємство «SMO-Логістик Груп». Соціально-психологічний клімат підприємства та його вплив на кожного окремого працівника є показником ефективної діяльності самого керівника та його впливу на колектив. Наскільки керівник готовий проявляти свої творчі

якості, увагу, здатність налагоджувати продуктивні та особистісні взаємовідносини з людьми, настільки буде формуватися здоровий та сприятливий мікроклімат у колективі [20].

Другою кліматичною зоною В. М. Шепель виділив моральний клімат, де члени колективу притримуються певних моральних цінностей. Тут можна підкреслити, що у формуванні соціально-психологічного мікроклімату присутній також особистісний фактор, тобто відповідальність у формуванні мікроклімату лежить на кожному з учасників колективу. Особисті якості характеру працівників логістичної організації безпосередньо впливають на формування відносин у колективі [20].

Третьою зоною є соціальний клімат – це більш офіційний простір, оскільки він обумовлений тим, на скільки добре члени колективу розуміють і притримуються загально поставлених задач і цілей підприємства [20].

В. В. Косолапов, О. Н. Щербань, Л. Н. Коган [12-15] аналізують соціально-психологічний клімат колективу за сумісністю особистісних характеристик членів колективу, а також за наявністю загальних точок зору, інтересів, єдності і традицій. Наявність морально-психологічної єдності в колективі, визначає його загальний настрій.

На формування клімату в колективі впливає безліч різноманітних умов робочого середовища, створюючи при цьому індивідуальну або унікальну атмосферу соціально-психологічного клімату. Всі умови, як окремо, так і разом, в тій чи іншій мірі впливають на свідомість і емоційний стан членів колективу, викликаючи певні почуття та переживання, які підвищують або понижують робочу активність індивідів, а також емоційно зближують чи віддаляють членів колективу [6].

До ключових показників *несприятливого мікроклімату в колективі* можна віднести саме такі:

- негативна напруга у взаємовідносинах між працівниками, яка проявляється в відкритій або прихованій формі, емоційні зриви на робочому місці;
- збільшення конфліктних ситуацій;
- виникнення прихованих або відкритих радикальних об'єднань у колективі;
- зростаюча тенденція плинності кадрів та ін [12-21].

Виходячи із цього, можна визначити такі показники *сприятливого соціально-психологічного клімату* трудового колективу:

- оптимальний рівень вимогливості та довіри серед працівників підприємства один до одного;
- ділова та доброзичлива критика;
- можливість вільно виражати власну думку під час обговорення всіх питань взаємо- відносин у трудовому колективі підприємства;
- задоволеність працею на підприємстві;
- взаємодопомога на всіх етапах роботи;
- рівномірна інформованість працівників про всі аспекти внутрішнього життя на підприємстві [12-21].

Варто зауважити, що при наявності вже однієї або декількох наведених умов, можна вже говорити про нестабільний соціально-психологічний клімат в колективі, а також про необхідність пошуку причин дисбалансу. Однією з найважливіших позитивних характеристик колективу, є його згуртованість, під цим поняттям слід розуміти особливі відносини між членами колективу, такі як цілісність цінностей і цілей в співпраці, а також в дружньому спілкуванні під час роботи та за її межами.

В.М. Шепель [39, с. 18-24] одним із перших спробував розкрити зміст поняття «соціально-психологічний клімат» як емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів і схильностей. У більшості визначень

науковців загальним є твердження про те, що соціально-психологічний клімат – це притаманний певному колективу стійкий психічний настрій, що здійснює значний вплив на взаємини людей, їх ставлення до праці та навколишнього середовища. Таким чином, під соціально-психологічним кліматом трудового колективу слід розуміти систему соціально-психологічних стосунків, що відображають суб'єктивну інтеграцію окремих працівників і соціальних груп для здійснення загальних виробничих цілей. Це внутрішній стан колективу, що сформувався як результат спільної діяльності його членів, їх міжособистісних взаємодій. Його можна визначити й як домінуючий у конкретному колективі (групі) відносно стійкий психічний настрій, що формується на основі психічного відображення умов життя і діяльності в міжособистісній взаємодії членів колективу (групи) [6].

Соціально-психологічний клімат також розглядають як такий феномен, що відображає рівень комфортності існування в сумісній діяльності, у груповій взаємодії. Провідним виявом психологічного клімату є ставлення членів колективу до спільної справи, тому можна стверджувати, що зміст і спрямованість психологічного клімату певною мірою визначає ступінь залучення кожного члена колективу до спільної діяльності, рівень його фахової та соціальної активності, працездатності, що, у свою чергу, безпосередньо впливає на розвиток організаційної культури навчального закладу [13, 19, 23].

Психологічний клімат, що притаманний різним освітнім колективам, може різнитися за своїм змістом і спрямованістю, адже це – суб'єктивне утворення, одне з психологічних масових явищ, які виникають у групах і колективах. Об'єктивною реальністю, що знаходить відображення у психологічному кліматі в колективі, є реальна життєдіяльність. З огляду на це, зазначає Л. Карамушка, виокремлюють три основних види психологічного клімату: із позитивною, негативною і нейтральною спрямованістю. Кожен із цих видів клімату має характерні ознаки як

суб'єктивного (внутрішнього), так і об'єктивного (зовнішнього) характеру [31].

Суб'єктивні ознаки: можливість для членів колективу вільно виявляти власні думки під час обговорення питань; відсутність тиску керівника на підлеглих; достатня інформованість членів колективу про його завдання та стан справ під час їх виконання; задоволеність приналежності до колективу; прийняття на себе відповідальності за стан справ кожним членом колективу [1].

Об'єктивні ознаки: результативність праці колективу; плинність кадрів; стан трудової дисципліни; частота конфліктів тощо. На етапі формування корпоративної культури соціально-психологічний клімат має значення у таких основних аспектах: а) корекційно-регулюючому, коли керівник доводить мету і завдання до колективу та кожного виконавця; б) комунікативному – для налагодження сприятливих, із точки зору мети управління, міжособистісних стосунків і спілкування; в) мотиваційному, коли наявність або відсутність сприятливого соціально-психологічного клімату може бути джерелом позитивної мотивації до професійної діяльності та згуртування членів колективу. У працях, присвячених розгляду даної проблеми, виокремлюють дві групи факторів впливу на формування соціально-психологічного клімату: а) фактори макросередовища; б) фактори мікросередовища [19].

До основних чинників, що можуть впливати на становлення кожного зі складових компонентів клімату, можна віднести: зміст і психологічні особливості праці; стан матеріальної бази; особистий склад колективу, міжособистісні стосунки; соціально-психологічні особливості людей, груп; міжособистісні стосунки з учнями; особистість керівника, стиль керівництва, його взаємини з підлеглими [1].

Поряд з тим, у межах дослідження наукових праць [1, 15], встановлено, що: 1) метою діагностики соціально-психологічного клімату на підприємстві

є підвищення ефективності і результативності роботи персоналу за рахунок профілактики трудових конфліктів, підвищення командної згуртованості й підтримки основних елементів корпоративної культури підприємства [1] (Н. Базалійська, С. Микитюк);

2) ключовими завданнями діагностики соціально-психологічного клімату на підприємстві є:

а) виявлення чинників формування соціально-психологічного клімату, за допомогою яких можна керувати ним;

б) визначення рівня (ступеню) сприятливості соціально-психологічного клімату в колективі та подальших управлінських впливів з метою коригування його стану [15] (А. Хмелевська).

Беручи до уваги зазначене вище, доцільно також звернути увагу на результати досліджень [10] (Г. Назарова, А. Романов), згідно яких видно, що домінантами (від лат. *dominans* – пануючий) соціальнопсихологічного клімату через призму відносин та комунікацій в системі «працівник – колектив – підприємство» є:

1) домінанта роботи особистості (відображає переважаючий вплив на стан соціально-психологічного клімату особистісної компоненти, персональні відчуття працівника, його емоційний стан, відношення до праці, колективу та підприємства в цілому);

2) домінанта роботи колективу (ілюструє переважаючий вплив на якість соціально-психологічного клімату міжособової складової, а також відображає взаємовідносини, які існують в колективі, їх конструктивну або деструктивну дію на трудові процеси);

3) домінанта роботи підприємства (реалізується через дії керівників, спрямованих на формування сприятливої для продуктивної роботи атмосфери, усвідомлення цілей підприємства та ототожнення їх із власними цілями та цілями колективу) [10].

Встановлено, що діагностика соціальнопсихологічного клімату на підприємстві дозволяє оцінити:

- 1) готовність колективу до спільної роботи;
- 2) групову згуртованість працівників;
- 3) наявність неформальних організацій і відповідних їх лідерів;
- 4) причини виникнення й джерела соціальнопсихологічної напруженості;
- 5) схеми взаємодії й інформаційного обміну між колективами (підрозділами);
- 6) дублювання функцій, функціональні перетинання;
- 7) соціальнопсихологічний клімат у колективі;
- 8) індивідуально-особистісні особливості працівників і прогноз їх поведінки [11].

Доцільно відмітити наукову роботу В. Сича [13], в якій зазначено, що визначення рівня соціальнопсихологічного клімату на підприємстві доцільно здійснювати виходячи із орієнтації працівників на «працю» і/або на «відносини» на основі з'ясування їх реального та ідеального бачення. Що стосується чинників, що зумовлюють задоволеність працівників виконуваною роботою, то основними серед них є:

- 1) вдалий вибір працівником фаху;
- 2) цікавість роботи;
- 3) успішність роботи;
- 4) система стимулювання;
- 5) стиль керівництва тощо [1, 4, 17].

Тут варто відмітити, що основна (ключова) роль керівника (менеджера) у формуванні позитивного соціально-психологічного клімату на підприємстві – правильно організувати роботу і мінімізувати рівень конфліктності у колективі через вольові якості, що виявляються у вимогливості,

відповідальності, самостійності у прийнятті остаточного рішення, непримиренності до всього, що шкодить справі [4, 14].

Поряд з тим, виходячи із методичних рекомендацій щодо оцінки стану соціальнопсихологічного клімату на підприємстві з урахуванням його ключових домінант з точки зору синергетичного підходу [12], встановлено, що за допомогою методу «градієнт станів» можна оцінити рівень соціальнопсихологічного клімату в колективі і визначити наявність або відсутність проблем.

Визначено, що основними шляхами оптимізації соціальнопсихологічного мікроклімату на підприємстві є:

- 1) формування одностійності і узгодженості стосовно до норм, прийнятих в організації;
- 2) створення таких умов у рамках організації, які забезпечили б можливість актуалізації ціннісних орієнтацій особи в процесі роботи;
- 3) зростання почуття впевненості членів організації у власних силах і здібностях;
- 4) розвиток умінь цілеспрямованого впливу на мотиваційну сферу підлеглих;
- 5) проголошення принципу рівних можливостей, справедливого розподілу нагороджень, створення обставин, що стимулюють дискусію, обмін знаннями, досвідом;
- 6) гнучкість у здійсненні контролю, надання певної автономності в процесі вирішення виробничих завдань;
- 7) використання процесів наслідування, імітації, моделювання тощо.

1.2 Професійна діяльність колективів у логістичних підприємствах

Об'єктивними показниками оптимального мікроклімату є: – результативність праці професійного колективу (рівень розвитку, якість засвоєння знань тощо) [3];

- плинність кадрів;
- стан трудової дисципліни;

- частота конфліктів.

Отже, основними факторами, що впливають на формування сприятливого мікроклімату в колективі на підприємстві є:

- зміст праці та ступінь задоволення нею;
- умови праці і побуту та задоволеність ними;
- ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків між працівниками та з керівництвом;
- стиль керівництва, особистість керівника та задоволеність ними.

Колектив працівників у сфері логістики складається з людей, які відрізняються віком і досвідом, смаками й інтересами, фахом і професійними поглядами, моральним рівнем й інтелектом. Тут зустрічаються сімейні й одинокі, люди з різними типами нервової системи, характерами і темпераментами, з різним рівнем морального розвитку [39].

Залежно від особливостей вияву психологічний клімат виконує в колективі відповідні функції:

- консолідуюча (полягає у згуртуванні колективу, об'єднанні зусиль для вирішення професійних завдань);
- стимулюючу (виявляється в реалізації «емоційних потенціалів колективу» (А. Лутошкін), його життєвої енергії);
- стабілізуючу (забезпечує стійкість внутрішньокolleктивних відносин, створює необхідні передумови для успішної адаптації нових членів колективу);
- регулюючу (виявляється в утвердженні норм взаємин, прогресивно-етичного оцінювання поведінки членів колективу) [27].

Саме тому важливо, щоб мікроклімат колективу був позитивним, спонукав до створення оптимальних умов праці працівників логістичної сфери. Серед різноманітних факторів, що впливають на працездатність людини, найбільший емоційний вплив (позитивний чи негативний) здатні спричиняти міжособистісні стосунки в колективі [6].

Структура мікроклімату містить в собі два основних елементи: відносини фахівців до праці та їх відносини один до одного. В свою чергу відносини членів колективу один до одного диференціюються на відносини між колегами по роботі і відносини в системі керівництва і підпорядкування, що включають емоційний і предметний настрої [21].

Таким чином, мікроклімат виявляється певним чином і у відношенні кожного з членів колективу до самого себе. Останнє з відносин кристалізується у визначену ситуативно-суспільну форму відносин і самосвідомості особистості. У результаті створюється визначена структура найближчих і наступних, більш безпосередніх і більш опосередкованих проявів оптимального мікроклімату [31].

Цілеспрямований вплив на групу з метою ефективнішої і цілеспрямованої спільної діяльності зумовлено розвитком відносин співробітництва і взаємодопомоги, змагання і взаємної відповідальності, затвердження і дедалі глибшого сповнення принципів демократії, моралі.

Якщо кожному працівникові забезпечується певна робота і визначене право вирішувати всі питання, пов'язані з нею, а також розуміння свого внеску у загальний робочий процес групи, тоді можлива ситуація, коли кожен, незалежно від своїх особистих і суспільних світоглядів, розглядає себе як частину групи [6].

Функціональний підхід до поняття логістики зумовлює її визначення з погляду виконуючих підприємством логістичних функцій. Згідно з цим підходом логістика – це процес переміщення та зберігання сировини, напівфабрикатів і готових виробів в господарському обігу [42, 46].

Сучасна концепція логістики полягає у вивченні і застосуванні логістики, як основної ідеї, новизна якого полягає насамперед у зміні пріоритетів між різними видами господарської діяльності на користь посилення значимості діяльності з управління матеріальним потоком [47]. Система поглядів на вдосконалення господарської діяльності шляхом

раціоналізації управління матеріальними потоками є концепцією логістики. Основні положення даної концепції можна сформулювати так:

1) Системна побудова логістики країни на основі методології загальної кібернетичної теорії систем з фіксуванням основних моментів системного підходу: мети створення системи логістики; обґрунтованого вибору її елементів і структури, спрямованих на досягнення поставленої мети; функціонування цієї системи, її взаємодії з зовнішнім середовищем; аналізу результатів діяльності та порівняння його з поставленою метою [21].

2) Аналіз логістичного ланцюга потрібно вести з кінця процесу, тобто від пункту прибуття або призначення матеріального потоку та у напрямку, зворотному матеріальному потоку. Також і кожна логістична операція в ланцюзі повинна проектуватися так, щоб щонайкраще відповідати потребам і умовам наступних операцій (у напрямку матеріального потоку) [21].

3) Під час вдосконалення або проектування будь-якої окремої ланки логістичного ланцюга варто розглядати не ізольовано цю ланку, а весь логістичний ланцюг і проаналізувати, як зміни в одній ланці логістичного ланцюга вплинуть на весь матеріальний потік і загальні результати логістичного процесу [6].

4) Виконання розрахунків і використання в техніко-економічних обґрунтуваннях рішень з організації вантажопотоку вартості кожної елементарної логістичної операції як у матеріальній підсистемі матеріального потоку, так і в підсистемі його інформаційного забезпечення [21].

5) Вибір варіантів логістичної системи на підставі порівняння їх техніко-економічних показників. Варто не просто розглядати різні можливі варіанти технічних і організаційних рішень, а визначити за ними техніко-економічні показники і на підставі їх порівняння обирати оптимальні рішення та варіанти [21].

Отже, ключовими показниками покращення психологічного мікроклімату у колективі підприємства з логістичної сфери можуть слугувати такі рекомендації:

- Проводити систематично соціометричне чи референтометричне дослідження для аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення «вогнища» проблеми.

- Проводити діагностику синдрому емоційного вигорання та поінформувати працівників щодо прийомів уникнення професійного виснаження.

- Вивчення стилю керівництва з метою об'єктивної оцінки стану взаємодії учасників у колективі.

- Надавати систематично психологічну допомогу працівникам щодо саморегуляції психічних процесів шляхом аутогенного тренування, індивідуальної та групової психокорекції.

- Виявити співробітників, які впливають на негативний мікроклімат та окремо працювати психологу з ними над розвитком: моральної спрямованості діяльності; організаційної єдності; психологічної єдності (інтелектуальна, емоційна і вольова); здатності до самоуправління; групової готовності та міжгрупової єдності.

- Організувати спільну професійну взаємодію керівника із заступниками.

Висновки до розділу 1

Основою успішної роботи, функціонування і розвитку будь-якого підприємства є сприятливий психологічний клімат серед працівників. Для інтегральної характеристики організації часто використовують поняття: «соціально-психологічний клімат», «моральний клімат», «морально-психологічний клімат», «емоційний клімат». Якщо брати до уваги трудовий колектив, то використовують поняття «виробничий» або «організаційний» клімат. Загалом соціально-психологічний клімат можна виразити, як стан членів організації, обумовлений особливостями її життєдіяльності.

Особливістю соціально-психологічного клімату трудового колективу логістичної компанії є те, що він є результатом акумулювання характеристик групового стану. Він має вплив на робочу активність та ініціативу працівників, який, в свою чергу, може бути як стимулюючим, так і пригнічуючим, тому слід розділяти сприятливий і несприятливий соціально-психологічний клімат у трудовому колективі

Визначено, що соціально-психологічний клімат відіграє важливу роль на підприємстві, адже є результатом міжособистісних взаємин у трудовому колективі, який, в свою чергу, впливає як на продуктивність праці всього колективу, так й на емоційний стан кожного працівника. Він утворюється на основі міжособистісних відносин, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку працівників у трудовому колективі підприємства.

Доведено, що ключовими показниками покращення психологічного мікроклімату у колективі підприємства з логістичної сфери можуть слугувати такі рекомендації:

- Проводити систематично соціометричне чи референтометричне дослідження для аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення «вогнища» проблеми.
- Проводити діагностику синдрому емоційного вигорання та поінформувати працівників щодо прийомів уникнення професійного виснаження.
- Вивчення стилю керівництва з метою об'єктивної оцінки стану взаємодії учасників у колективі.
- Надавати систематично психологічну допомогу працівникам щодо саморегуляції психічних процесів шляхом аутогенного тренування, індивідуальної та групової психокорекції.
- Виявити співробітників, які впливають на негативний мікроклімат та окремо працювати психологу з ними над розвитком: моральної спрямованості діяльності; організаційної єдності; психологічної єдності (інтелектуальна, емоційна і вольова); здатності до самоуправління; групової готовності та міжгрупової єдності.

Визначено, що основними шляхами оптимізації соціальнопсихологічного мікроклімату на підприємстві є:

- 1) формування єдності і узгодженості стосовно до норм, прийнятих в організації; 2) створення таких умов у рамках організації, які забезпечили б можливість актуалізації ціннісних орієнтацій особи в процесі роботи; 3) зростання почуття впевненості членів організації у власних силах і здібностях; 4) розвиток умінь цілеспрямованого впливу на мотиваційну сферу підлеглих; 5) проголошення принципу рівних можливостей, справедливого розподілу нагороджень, створення обставин, що стимулюють дискусію, обмін знаннями, досвідом; 6) гнучкість у здійсненні контролю, надання певної автономності в процесі вирішення виробничих завдань; 7) використання процесів наслідування, імітації, моделювання тощо.

РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У нашому дослідженні психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп брали участь 68 осіб працівників підприємства, які є штатними працівниками даної логістичної компанії. Вік респондентів становив від 23 до 50 років.

Мета та завдання дослідження визначили логіку експериментальної роботи, яка проводилась у три етапи (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Етапи емпіричного дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп

№	Етап	Зміст етапу
1	Підготовчий	Здійснення теоретичного аналізу наукових джерел стосовно дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп; визначення вибірки дослідження; розробка концептуальної моделі організації дослідження; розроблення програми емпіричного дослідження та формулювання гіпотез; підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.
2	Емпіричний	Проведення емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп
3	Завершальний	Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення рівня ефективності роботи у команді, ефективної професійної взаємодії та психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп з урахуванням отриманих емпіричних даних, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп. Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підібрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві.

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення комфортних умов у професійній діяльності працівників та визначення психологічних особливостей формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп.

З метою визначення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп було вирішено провести дослідження на вибірці працівників зазначеного підприємства.

Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп, стилю спілкування та ефективної взаємодії працівників і керівництва, визначення психологічних особливостей мікроклімату на підприємстві та конфліктних особливостей взаємодії.

Також методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) Експрес-методика вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито); 2) тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі; 3) методика оцінки психологічної

атмосфери у колективі (А. Фідлер); 4) самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна); 5) методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса).

Модифікована експрес-методика по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито[28]

Дана методика дозволяє вивчити особливості сприятливості психологічного клімату в колективі з низьким, середнім і високим рівнем задоволеності роботою у даному колективі.

Так, якщо респонденти отримують наступні результати, можна говорити про такі показники взаємодії працівників у колективі:

- 19-24 балів – сприятливий клімат у колективі;
- 18-14 балів – в цілому сприятливий клімат у колективі;
- 13-8 балів – абсолютно незадовільний клімат в колективі.

Низький рівень емоційного вигорання членів колективу і його сприятливий клімат говорить про відсутність необхідності терміново пропонувати своїм співробітникам будь-який вид корпоративного відпочинку. Високий і середній рівень емоційного вигорання, а також абсолютно незадовільний клімат колективу вказують на незадоволеність собою, переживання тривожності і депресії, відстороненості від інших членів колективу, погіршення працездатності, відсутність емоційних контактів і взаєморозуміння між собою. Це яскраво свідчить про необхідність проведення якого-небудь заходу щодо поліпшення емоційних контактів і підвищення командного духу організації.

Дана методика була використана нами для визначення психологічного клімату колективу. Аналізуючи результати, отриманні після проведення «Модифікованої експрес-методики по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі» (О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито) можна зробити висновок про особливості соціально-психологічного клімату, в цілому.

Тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі [28]

При дослідженні міжособистісних відносин найчастіше виділяються два фактори: домінування – підкорення та дружелюбність – агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Вони названі М. Аргайлом у числі головних компонентів при аналізі стилю міжособистісної поведінки і за змістом можуть бути співвіднесені з двома із трьох головних чинників семантичного диференціала: оцінка і сила. В багаторічному дослідженні, що проводиться американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінними, аналіз яких здійснюється в тривимірному просторі, утвореному трьома осями: домінування – підкорення, дружелюбність – недружелюбність, емоційність – аналітичність.

Для уявлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. В цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначено чотири орієнтації: домінування – підкорення, дружелюбність – ворожість. У свою чергу ці сектори розділено на вісім. Для ще більш точного опису коло поділяють на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певний чином орієнтовані відносно двох головних осей.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче результати респондента до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування – підкорення) і горизонтальна (дружелюбність – ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола указує на адаптивність або екстремальність інтерперсональної поведінки.

*Методика оцінювання психологічної атмосфери в колективі (за
Ф. Фідлером) [28]*

В основі методики оцінювання психологічної атмосфери в колективі лежить метод семантичного диференціалу. Респонденти заповнюють бланк

методики (додаток Г), де у таблиці наведені протилежні за значенням пари слів, при допомозі яких можна описати атмосферу у колективі підприємства. Чим ближче до правого або лівого слова у кожній парі респондент поставив знак * тим більше виражена ця ознака у даному колективі.

Відповідь на кожний з 10 пунктів шкали оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташований знак *, тим нижче бал, тим більш сприятлива психологічна атмосфера в колективі, на думку того, хто відповідає. Підсумковий показник коливається від 1 (найбільш позитивна оцінка) до 8 (найменш негативна).

На основі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який характеризує психологічну атмосферу в колективі. Методика цікава тим, що припускає анонімне обстеження, а це підвищує її надійність, яка збільшується при поєднанні з іншими методиками (наприклад, соціометрією).

Самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна) [28]

Зазначена методика направлена на визначення орієнтацій і форм міжгрупової взаємодії, включаючи стратегії «співпраці-корпоративності» (суперництва), що здійснюються у полярних умовах групової емпатії і рефлексії.

Групи можуть бути орієнтовані чи на співпрацю, чи на суперництво і корпоративні інтереси, чи на співчуття і допомогу, чи на груповий егоїзм.

Для оцінки ставлення своєї групи до інших груп на підприємстві необхідно визначити її типову поведінку за полярними твердженнями, кожне з яких відображає форми групової поведінки (див. Додаток Ж).

Тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті» [28]

Зазначена методика дозволяє визначити домінуючий стиль поведінки у конфліктній ситуації, які можуть виникати працівників на підприємстві. Так, ми можемо простежити 6 ключових стилів взаємодії, а саме:

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення, досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав.

Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами.

Висновки до розділу 2

З метою визначення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп було здійснено організацію емпіричного дослідження на вибірці працівників зазначеного підприємства. Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп, стилю спілкування та ефективної взаємодії працівників і керівництва, визначення психологічних особливостей мікроклімату на підприємстві та конфліктних особливостей взаємодії.

Також методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі; 2) Експрес-методика вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито); 3) методика оцінки психологічної атмосфери у колективі (А. Фідлер); 4) самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна); 5) методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса).

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп. Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підбрано відповідний психодіагностичний інструментарій. На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві. На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних

рекомендацій щодо підвищення комфортних умов у професійній діяльності працівників та визначення психологічних особливостей формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп.

Підібраний інструментарій відповідав завданням дослідження. Визначені методи та методики давали змогу комплексно дослідити психологічні особливості формування мікроклімату на підприємстві.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗАСАД ФОРМУВАННЯ МІКРОКЛІМАТУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві

На основі теоретичного аналізу нами була сформована мета дослідження: визначити психологічні засади формування мікроклімату на підприємстві.

Нами була висунута гіпотеза перед проведенням емпіричного дослідження, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

Підібрані методики емпіричного дослідження дозволили зробити ґрунтовний аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики.

Перша методика, яка була використана для емпіричного дослідження – це *модифікована експрес-методика по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито.*

Дана методика дозволила нам вивчити особливості сприятливості психологічного клімату з низьким, середнім і високим рівнем задоволеності роботою у даному колективі.

Так, якщо респонденти отримують наступні результати, можна говорити про такі показники взаємодії працівників у колективі:

- 24-19 балів – сприятливий клімат у колективі;
- 18-14 балів – в цілому сприятливий клімат у колективі;
- 13-8 балів – абсолютно незадовільний клімат в колективі.

На основі проведеної методики ми визначили, що в колективі (вибірка – 68 респондентів) більшість працівників вважають, що у них є сприятливим клімат у колективі. Отримані нами результати зображені на рис. 3.1.

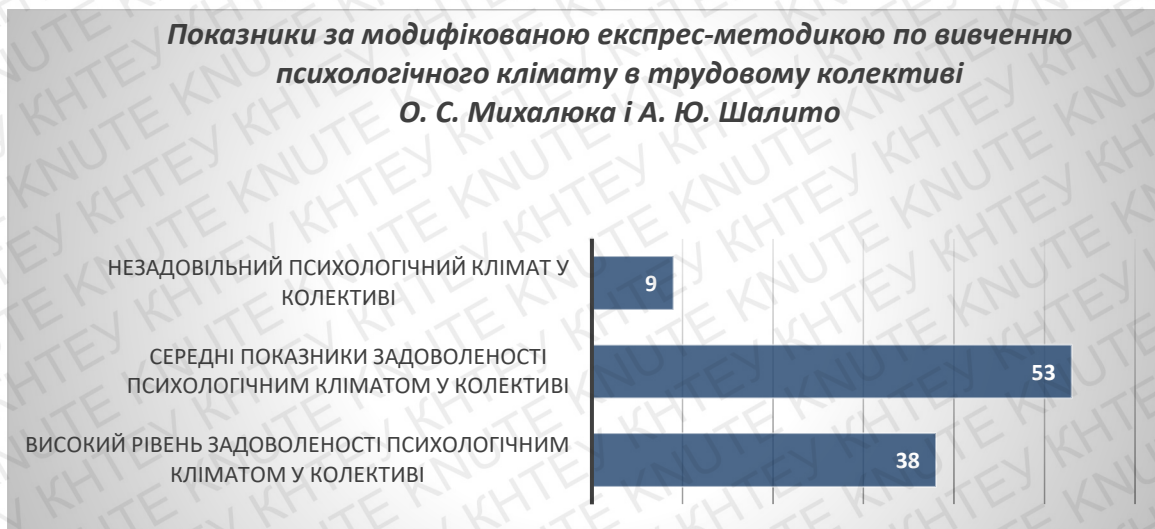


Рис. 3.1. Показники середніх значень у трьох групах працівників за модифікованою експрес-методикою по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито

Отже, за отриманими результатами даної методики нами були виділені 3 групи працівників підприємства із низьким, середнім та високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі. Так, нами було отримано наступні результати. За результатами даної методики нами були виділені три групи з високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 38% респондентів – 25 респондентів (група 1), середнім рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 53 % респондентів – 37 респондентів (група 2) та незадовільним психологічним кліматом у колективі 9 % – 6 респондентів (група 3).

Також був здійснений аналіз за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) за розподілом середніх значень у кожній із трьох груп із різним ставленням до психологічного клімату в колективі (див. табл 3.1) (Додаток 3).

На основі отриманих даних в таблиці 3.1 ми можемо побачити, що стиль суперництва, уникнення і пристосування у конфліктній взаємодії колективу підприємства є значно вищим у респондентів групи 3, які мають низькі показники задоволеності роботи у колективі. Це є свідченням того, що ці працівники у конфліктній взаємодії набагато рідше використовують такі стратегії поведінки у конфлікті як «Співпраця» та «Пошук компромісу».

Аналіз співвідношення середніх значень по кожному з факторів у трьох групах із різними (низьким, середнім та високим) рівнями прояву агресивності, а також аналіз значущих відмінностей між цими групами за кожним з параметрів, визначених на основі аналізу результатів апостеріорних тестів, у сукупності із аналізом оцінками стійкості змін цих факторів дозволяє зробити висновок щодо наявності прямолінійної залежності усіх цих факторів від другого фактору впливу за шкалами «стиль суперництва (конкуренції)» «стиль співпраці» «стиль компромісу» «стиль уникнення», «стиль пристосування» має суттєві відмінності у групі 1 та групах 2 і 3.

Це є свідченням того, що часто у трудових колективах мікроклімат погіршується саме у зв'язку із невмінням працівників йти на компроміс, здатністю до системного аналізу професійних переконань іншої людини, здатностей до психологічної рефлексії щодо розуміння думки іншого працівника, різних ціннісних орієнтацій фахівців, професійних компетентностей та психологічних особливостей ефективної комунікації у колективі.

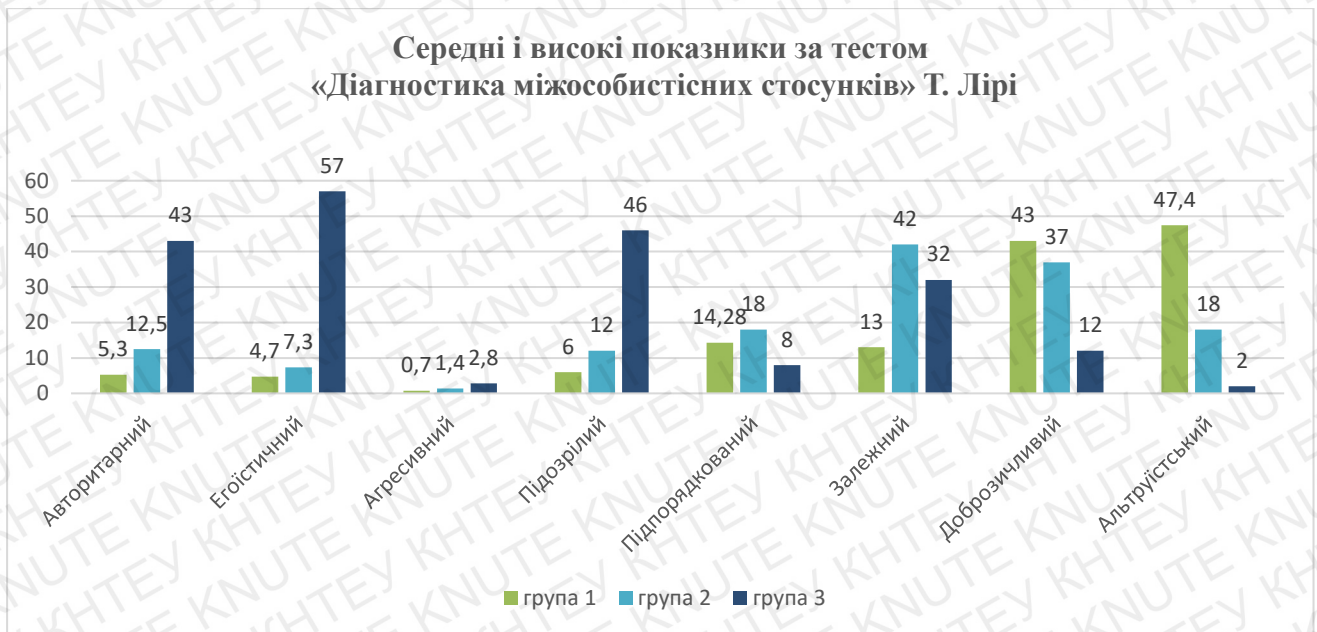


Рис. 3.2. Середні значення показників за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі

Тобто, здійснений аналіз показників у відсотковому співвідношенні за методикою діагностики міжособистісних стосунків» Т. Лірі дозволили нам проаналізувати вираженість середніх і високих показників проявів авторитарності у групі 3 по відношенню до групи 1 і групи 2.

Ці дані свідчать про те, що при високих показниках авторитарності респондентам властивий диктаторський, владний характер, тип сильної особистості, яка лідирує в усіх видах групової діяльності. Всіх наставляє повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Також такі респонденти є доміантними, енергійними, компетентними, авторитетний лідерами і люблять давати поради. Тобто високі прояви авторитарності саме спостерігаються у респондентів групи 3 (загальний показник – 43%), які є незадовеленими психологічним мікрокліматом в колективі підприємства. У групі 2 і 1 такі показники авторитарності є нижчими порівняно із групою 3 на 30,5% (у групі 2) та на 37,7% (у групі 1).

За шкалою «Егоїстичність» ми також спостерігаємо набагато вищі показники середніх значень у групі 3 порівняно із групою 1 і групою 2 на 49,7 % та на 52,3 %.

Високий рівень егоїстичності у фахівців підприємства СМО «Логістик груп» може свідчити про те, що часто такі працівники прагнуть займати домінуючу позицію, вони егоцентричні, незалежні. До інших працівників колективу такі респонденти можуть відноситися відчужено та зверхньо, а також вони мають схильність до суперництва.

Позиція «Агресивність» є невираженою у всіх групах і має найнижчий відсоток порівняно із іншими шкалами. Так у групі 1 агресивність складає 0,7 %, у групі 2 – 1,4 %, а в групі 3 – 2,8%.

Тобто ці показники є свідченням того, що серед працівників СМО «Логістик груп» було виявлено тільки у 7 працівників високий і середній рівень агресивності, що свідчить про те, що зазначені фахівці є вимогливими, прямолінійними, відвертими, строгими і різкими в оцінці інших, схильні у всьому звинувачувати оточуючих також вони є дратівливими.

За шкалою «підозрілість» також ми спостерігаємо значимі відмінності між середніми показниками у трьох групах. Так, у групі 3 цей показник дорівнює 46 %. Що є на 36 % більше ніж у групі 2 і на 40 % більше ніж у групі 1.

Фахівці із високим і середнім рівнем підозрливості часто схильні до образ, до сумнівів, можуть скаржитись на колег. Такий фахівець критичний, зазнає труднощі в інтерперсональних контактах через підозрілість і страх поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, закритий, свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

За шкалою «підпорядкованість» нами було визначено, що високим є показник саме в групі 1, тобто 14,28 % працівників, які попередньо оцінювали мікроклімат у колективі як сприятливий. Такі респонденти частіше за все є схильними поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе

на останнє місце і засуджують себе, приписують собі вину, пасивні, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

І за шкалою «доброзичливість» ми спостерігаємо такі показники у групах: група 1 – 43%, група 2 – 37%, група 3 – 12%. Тобто у групі 1 і 2 ми бачимо суттєві відмінності, порівняно із групою 3.

Отже, більшість опитаних респондентів на логістичному підприємстві мають високі і середні показники доброзичливості. Це є свідченням того, що опитувані фахівці є доброзичливими та орієнтованими на прийняття і соціальне схвалення, емоційно лабільні, схильні до співпраці, кооперації, гнучкі і компромісні при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагнуть бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформні. У відносинах з людьми, ініціативні в досягненні мети колективу, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариські, виявляють теплоту і дружелюбність у відносинах.

За шкалою «альтруїзм» також ми спостерігаємо такі показники у групах: група 1 – 47,4%, група 2 – 18%, група 3 – 2%. Тобто у групі 1 і 2 ми бачимо суттєві відмінності, порівняно із групою 3. Показники «альтруїзма» у працівників СМО «Логістик груп» є значно вищими у першій групі, у яких спостерігається високий рівень задоволеності психологічним кліматом на підприємстві. Тобто, працівники з СМО «Логістик груп» високим рівнем альтруїзму у професійній діяльності є гіпервідповідальними, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагнуть допомогти і співчувати всім, можуть бути навіть нав'язливими у своїй допомозі і дуже активними по відношенню до оточуючих, якщо ці показники мають середнє значення, то такий фахівець є відповідальний по відношенню до колег, делікатний, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Для більш детального аналізу мікроклімату у колективі СМО «Логістик груп» у кожній із трьох груп ми провели опитування на визначення

психологічної атмосфери колективу за Методикою оцінювання психологічної атмосфери в колективі (за Ф. Фідлером).

Таблиця 3.3

Опис психологічної атмосфери колективу у групі 1 (високий рівень задоволеності психологічним кліматом)

№ з/п	Показники	1	2	3	4	5	6	7	8	Показники
1	Товариськість		*							Ворожість
2	Згода			*						Незгода
3	Задоволення			*						Незадоволення
4	Продуктивність		*							Непродуктивність
5	Теплота			*						Холодність
6	Співробітництво				*					Неузгодженість
7	Взаємопідтримка				*					Недоброзичливість
8	Захоплення					*				Байдужість
9	Цікавість				*					Нудьга
10	Успішність			*						Безуспішність

Для порівняння результатів у групі 3 ми спостерігаємо інші показники задоволеності психологічною атмосферою колективу підприємства (див. табл. 3.4)

За даною методикою простежується тенденція до того, що значна кількість працівників логістичного підприємства у групі 3 є більш байдужими до виконання професійних обов'язків та вважають діяльність безуспішною. Вони вважають, що в колективі є неузгодженість цілей і завдань та високий рівень непродуктивності.

Таблиця 3.4

Опис психологічної атмосфери колективу у групі 3 (низький рівень задоволеності психологічним кліматом) (показники середніх значень)

№ з/п	Показники	1	2	3	4	5	6	7	8	Показники
1	Товариськість					*				Ворожість
2	Згода						*			Незгода
3	Задоволення							*		Незадоволення
4	Продуктивність						*			Непродуктивність
5	Теплота						*			Холодність
6	Співробітництво						*			Неузгодженість
7	Взаємопідтримка						*			Недоброзичливість
8	Захоплення							*		Байдужість
9	Цікавість					*				Нудьга
10	Успішність							*		Безуспішність

За методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна) нами було визначено, що за такими показниками, як: міжгрупова емпатія, орієнтація на міжгрупове співробітництво; направленість міжгрупових установок у групі 1 спостерігаються такі середні значення – 2,4%, у групі 2 – 2,2%, а в групі 3 – 1,4%.



Рис. 3.3. Середні значення показників за тестом «Самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна)»

За даною методикою ступінь вираженості того чи іншого твердження, властивого групі, що визначається за 4-бальною системою: 3 – ця якість в нашій групі проявляється завжди; 2 – ця якість проявляється в більшості випадків; 1 – ця якість проявляється іноді; 0 – в групі не проявляється чітко ні співпраця, ні суперництво.

Таблиця 3.5

Опис психологічної атмосфери колективу
у групі 1 (високий рівень задоволеності психологічним кліматом)

П.Н.	Твердження	Результати	Твердження
1.	Група демонструє доброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).	3	Група демонструє недоброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).
2.	Навіть в запалі міжгрупової дискусії група відстоює своє позицію, не перетворює „боротьбу ідей в боротьбу людей”	3	У розпал міжгрупової дискусії члени групи психологічно „тиснуть” на опонентів, ображають їх.
3.	У спілкуванні з іншими групами група намагається створити атмосферу товаришування, поводить себе як рівний партнер.	3	У спілкуванні з іншими групами намагається укріпити свою перевагу і не дорожить товаришуванням.

Продовж. табл. 3.5

4.	Група діє на шкоду деяким своїм інтересам, щоб попередити (урегулювати) конфлікти з іншими групами.	2,4	Група не поступається своїм інтересам навіть в умовах назріваючого чи вже існуючого конфлікту
5.	Група допомагає іншим групам, якщо вони про це просять.	2,6	Група відмовляється допомагати іншим групам, навіть якщо вони про це просять.
6.	Група охоче ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.	3	Група не ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.
7.	Група співчуває невдачі іншої групи.	3	Група з насмішкою ставиться до невдачі іншої групи.

8.	Група засуджує і пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них	2,4	Група не засуджує і не пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них.
9.	Група висловлює задоволення від змагання з іншими групами, навіть якщо успіх не супроводив її.	2,8	Група висловлює незадоволення, якщо змагання з іншими групами не принесло їй успіху.
10.	Критичні зауваження ззовні в адресу групи сприймаються нею доброзичливо, група прагне осмислити і виправити свої недоліки	3	Критичні зауваження ззовні сприймаються групою вороже і викликають прагнення до опору, групову упертість.
11.	Група відмовляється від досягнення своєї мети, якщо це може привести до загострення відносин з іншою групою (групами).	3	Група не відмовляється від досягнення наміченої мети, навіть якщо це може привести до загострення відносин з іншою групою (групами).
12.	Група висловлює вдячність іншим групам публічно.	3	Група висловлює публічні претензії іншим групам.
13.	В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи поводять себе коректно, стримано по відношенню до іншої групи	3	В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи виявляють нестриманість, грубість по відношенню до іншої групи.
14.	За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у власних помилках.	3	За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у діях суперників.

В результаті проведеного дослідження за допомогою nonparametric correlations (розрізнені статистичні дані, кореляції взаємного спектру) нами було встановлено значна кількість кореляційних зв'язків. Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «високий рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі» за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,664^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,494^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «доброзичливість» ($\rho=0,536^{**}$) на рівні значимості

(sig=0,001); «альтруїзм» за ($\rho=0,568^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,699^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,492^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Та обернені кореляційні зв'язки між показниками «низький рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі» та високі показники за шкалами: «стиль суперництва (конкуренції)» ($\rho=-0,396^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «стиль уникнення»; «стиль пристосування» ($\rho=-0,481^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «егоїстичність» ($\rho=-0,432^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «агресивність» ($\rho=-0,633^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «підозрілість» ($\rho=-0,532^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); «підпорядкованість» ($\rho=-0,533^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001); за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі «орієнтація на міжгрупове суперництво» ($\rho=-0,681^{**}$) на рівні значимості (sig=0,001) за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Отже, отримані дані свідчать про те, що чим вищим є позитивний рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі, тим вищими у працівників є взаємозв'язок між такими шкалами, як: показники високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу», «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса), «доброзичливість», «альтруїзм» за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» за

методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

І чим нижчим є позитивний рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі, тим вищими є «стиль суперництва (конкуренції)», «стиль уникнення», «стиль пристосування» методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса), за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво» за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Після проведення емпіричного дослідження, нами був проведений психологічний тренінг на покращення психологічного мікроклімату у колективі. Та після завершення тренінгу нами були знову проведені методики на дослідження рівня задоволеності мікрокліматом у колективі. Ми виділили дві групи респондентів, зробивши розподіл на контрольну і експериментальну групи.

До контрольної групи увійшли респонденти із групи 1 і 2, а до експериментальної групи респонденти з групи 3. До контрольної групи у нас увійшло 62 працівника, а до експериментальної 6 працівників.

Нами повторно була проведена методика по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито та отримані наступні результати у КГ і ЕГ.



Рис. 3.4. Середні значення показників за методикою по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито

Нами також був здійснений аналіз за окремими шкалами психодіагностичних методик і порівняні показники у ЕГ до тренінгу і після тренінгу.

Таблиця 3.7

Порівняльний аналіз шкал
у експериментальній групі до та після проведення тренінгу

№	Перелік шкал	Групи	Середнє значення	Стандартне відхилення	Sig
1	міжгрупова емпатія	ЕГ (після тренінгу)	1,8	,629	0,001
		ЕГ (до тренінгу)	1,4	,308	
2	орієнтація на міжгрупове співробітництво	ЕГ (після тренінгу)	2,2	,635	0,001
		ЕГ (до тренінгу)	1,4	,629	
3	направленість на міжгрупові установки	ЕГ (після тренінгу)	2,6	,629	0,001
		ЕГ (до тренінгу)	1,4	,308	
n=68					

З наведених даних у таблиці 3.7 ми бачимо, що показники середніх значень за шкалами «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» підвищився у експериментальній групі після проведення тренінгу.

Порівняння даних дослідження в експериментальній групі до та після проведення тренінгу статистично підтвердило, що завдяки тренінгу в експериментальній вибірці відбулися позитивні зміни в динаміці досліджуваних процесів.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»;

«направленість на міжгрупові установки» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Проведене емпіричне дослідження дозволило підтвердити нашу гіпотезу про те, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

3.2. Практичні рекомендації щодо психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві СМО «ЛОГІСТИК-ГРУП»

Сприятливий психологічний клімат – це підсумок систематичної роботи керівників, психологів і всіх співробітників підприємства. При порушенні позитивної атмосфери в колективі спершу визначається основне коло проблем колективу: характеристики і фактори сприятливого і несприятливого психологічного мікроклімату, формування і вдосконалення якого вимагає від психологів та керівників логістичного підприємства розуміння емоційного стану людей, настроїв, відносин один з одним. Дуже важливим моментом у будь-якому колективі є наявність довіри. Адже довіра – це потужна універсальна сила, що впливає практично на все, що відбувається всередині установи і у відносинах між іншими закладами і одночасно є структурною та культурною характеристикою кожного окремого закладу.

Спрацьованість і ефективність роботи виробничих та управлінських груп залежать від психофізіологічної сумісності їх учасників, наявності паритетних тактик, спільності установок та інтересів, відсутності егоцентричної спрямованості. Тому основним завданням керівництва підприємства є оптимальна розстановка працівників у структурах трудового колективу і його первинних ланках.

Особливість психологічної сумісності полягає в тому, що контакт між працівниками опосередкований їхніми діями і вчинками, думками й оцінками. Ефективним можна вважати таку співпрацю, яка 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. Але варто розмежовувати 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. Також, при реалізації розробленої програми покращення мікроклімату в колективі двох систем управління – формальну і неформальну. 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 його як особистості.

Колектив контролює, як би хто-небудь не вийшов за рамки негласно встановлених правил. Тому 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 більший, сильніший вплив.

Більшою мірою, формування сприятливого психологічного мікроклімату залежить від вміння керівництва знаходити з підлеглими спільну мову, а саме: цікавитися їхніми проблемами, делегувати повноваження, згуртовувати навколо себе, справедливо оцінювати результати праці, використовуючи розум і досвід, створювати особливу атмосферу задоволення працею,

Основними рекомендаціями для працівників СМО «Логістик груп» на основі проведеного теоретичного та емпіричного дослідження є: вивчення соціально-психологічного клімату в колективі (діагностування); удосконалення організації праці на основі рекомендацій незалежних психологів; гнучке регулювання взаємин у колективі, усунення суперечностей між діловими та особистими стосунками в системі міжособистісних взаємин; удосконалення матеріальної бази підприємства та умов праці і життя членів колективу; удосконалення стилю керівництва з урахуванням особливостей колективу; удосконалення організаційних форм управління; удосконалити добір, розвиток кадрів, тобто «комплектувати» колектив з урахуванням соціально-психологічної, психологічної сумісності людей; поставити перед колективом цікаву, корисну для членів колективу мету; організувати спільну професійну взаємодію керівника із заступниками; достатньо інформувати членів колективу про його завдання та стан справ під час їхнього виконання; систематично проводити соціометричне дослідження для аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення «вогнища» проблеми; проводити діагностику синдрому емоційного вигорання та поінформувати працівників щодо прийомів уникнення професійного виснаження.

Соціально-психологічний клімат формується в колективі поступово, але, одержавши достатню визначеність і виразність, стає відносно

самостійним фактором життя колективу і впливає на продуктивність праці групи й окремих працівників, на самопочуття кожного члена колективу, ступінь прихильності його до колективу, стабільність кадрів.

У кожному трудовому колективі можна знайти складну структуру, що включає посадові й особисті відносини. Але, серед різноманітних факторів, що впливають на психологічний мікроклімат, найбільший емоційний вплив (позитивний чи негативний) здатні спричиняти міжособистісні стосунки в колективі. І тільки колектив з високим рівнем моральної культури (особистої та колективної) може працювати злагоджено, досягаючи високих результатів.

Висновки до розділу 3

Нами була висунута гіпотеза перед проведенням емпіричного дослідження, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

Підібрані методики емпіричного дослідження дозволили зробити ґрунтовний аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики. нами були виділені 3 групи працівників підприємства із низьким, середнім та високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі. За результатами проведених психодіагностичних методик нами були виділені три групи з високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 38% респондентів – 25 респондентів (група 1), середнім рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 53 % респондентів – 37 респондентів (група 2) та незадовільним психологічним кліматом у колективі 9 % – 6 респондентів (група 3).

Встановлено, що стиль суперництва, уникнення і пристосування у конфліктній взаємодії колективу підприємства є значно вищим у респондентів групи 3, які мають низькі показники задоволеності роботи у колективі. Це є свідченням того, що ці працівники у конфліктній взаємодії набагато рідше використовують такі стратегії поведінки у конфлікті як «Співпраця» та «Пошук компромісу».

В результаті проведеного дослідження за допомогою nonparametric correlations (розрізнені статистичні дані, кореляції взаємного спектру) нами було встановлено значна кількість кореляційних зв'язків. Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «високий рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі» за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,664^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,494^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «доброзичливість» ($\rho=0,536^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «альтруїзм» за ($\rho=0,568^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,699^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,492^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Доведено, що тримані дані свідчать про те, що чим вищим є позитивний рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі, тим вищими у працівників є взаємозв'язок між такими шкалами, як: показники високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу», «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса), «доброзичливість», «альтруїзм» за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» за

методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Після проведення емпіричного дослідження, нами був проведений психологічний тренінг на покращення психологічного мікроклімату у колективі. Та після завершення тренінгу нами були знову проведені методики на дослідження рівня задоволеності мікрокліматом у колективі. Ми виділили дві групи респондентів, зробивши розподіл на контрольну і експериментальну групи.

До контрольної групи увійшли респонденти із групи 1 і 2, а до експериментальної групи респонденти з групи 3. До контрольної групи у нас увійшло 62 працівника, а до експериментальної 6 працівників.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Проведене емпіричне дослідження дозволило підтвердити нашу гіпотезу про те, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

ВИСНОВКИ

У результаті вивчення та розв'язання вказаного наукового завдання щодо дослідження психологічних засад мікроклімату на підприємстві ми дійшли таких висновків:

1. Теоретично обґрунтовано, що основою успішної роботи, функціонування і розвитку будь-якого підприємства є сприятливий психологічний клімат серед працівників. Для інтегральної характеристики організації часто використовують поняття: «соціально-психологічний клімат», «моральний клімат», «морально-психологічний клімат», «емоційний клімат». Якщо брати до уваги трудовий колектив, то використовують поняття «виробничий» або «організаційний» клімат. Загалом соціально-психологічний клімат можна виразити, як стан членів організації, обумовлений особливостями її життєдіяльності.

Особливістю соціально-психологічного клімату трудового колективу логістичної компанії є те, що він є результатом акумулювання характеристик групового стану. Він має вплив на робочу активність та ініціативу працівників, який, в свою чергою, може бути як стимулюючим, так і пригнічуючим, тому слід розділяти сприятливий і несприятливий соціально-психологічний клімат у трудовому колективі

Соціально-психологічний клімат відіграє важливу роль на підприємстві, адже є результатом міжособистісних взаємин у трудовому колективі, який, в свою чергою, впливає як на продуктивність праці всього колективу, так й на емоційний стан кожного працівника. Він утворюється на основі міжособистісних відносин, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку працівників у трудовому колективі підприємства.

Визначено, що основними шляхами оптимізації соціальнопсихологічного мікроклімату на підприємстві є:

- 1) формування єдності і узгодженості стосовно до норм, прийнятих в організації; 2) створення таких умов у рамках організації, які забезпечили б можливість актуалізації ціннісних орієнтацій особи в процесі роботи; 3) зростання почуття впевненості членів організації у власних силах і здібностях; 4) розвиток умінь цілеспрямованого впливу на мотиваційну сферу підлеглих; 5) проголошення принципу рівних можливостей, справедливого розподілу нагороджень, створення обставин, що стимулюють дискусію, обмін знаннями, досвідом; 6) гнучкість у здійсненні контролю, надання певної автономності в процесі вирішення виробничих завдань; 7) використання процесів наслідування, імітації, моделювання тощо.

2. З метою визначення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп було вирішено провести емпіричне дослідження на вибірці працівників зазначеного підприємства.

Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення психологічних засад формування мікроклімату на підприємстві SMO-Логістик Груп, стилю спілкування та ефективної взаємодії працівників і керівництва, визначення психологічних особливостей мікроклімату на підприємстві та конфліктних особливостей взаємодії.

Також методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі; 2) Експрес-методика вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито); 3) методика оцінки психологічної атмосфери у колективі (А. Фідлер); 4) самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна); 5) методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса).

3. Нами була висунута гіпотеза перед проведенням емпіричного дослідження, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

Підібрані методика емпіричного дослідження дозволили зробити ґрунтовний аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики. нами були виділені 3 групи працівників підприємства із низьким, середнім та високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі. За результатами проведених психодіагностичних методик нами були виділені три групи з високим рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 38% респондентів – 25 респондентів (група 1), середнім рівнем задоволеності психологічним кліматом у колективі – 53 % респондентів – 37 респондентів (група 2) та незадовільним психологічним кліматом у колективі 9 % – 6 респондентів (група 3).

Встановлено, що стиль суперництва, уникнення і пристосування у конфліктній взаємодії колективу підприємства є значно вищим у респондентів групи 3, які мають низькі показники задоволеності роботи у колективі. Це є свідченням того, що ці працівники у конфліктній взаємодії набагато рідше використовують такі стратегії поведінки у конфлікті як «Співпраця» та «Пошук компромісу».

За методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна) нами було визначено, що за такими показниками, як: міжгрупова емпатія, орієнтація на

міжгрупове співробітництво; направленість міжгрупових установок у групі 1 спостерігаються такі середні значення – 2,4%, у групі 2 – 2,2%, а в групі 3 – 1,4%.

В результаті проведеного дослідження за допомогою nonparametric correlations (розрізнені статистичні дані, кореляції взаємного спектру) нами було встановлено значна кількість кореляційних зв'язків. Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «високий рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі» за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,664^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,494^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «доброзичливість» ($\rho=0,536^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «альтруїзм» за ($\rho=0,568^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,699^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,492^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Та обернені кореляційні зв'язки між показниками «низький рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі» та високі показники за шкалами: «стиль суперництва (конкуренції)» ($\rho=-0,396^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль уникнення»; «стиль пристосування» ($\rho=-0,481^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «егоїстичність» ($\rho=-0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «агресивність» ($\rho=-0,633^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «підозрілість» ($\rho=-0,532^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «підпорядкованість» ($\rho=-0,533^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); за тестом

«Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі «орієнтація на міжгрупове суперництво» ($\rho=-0,681^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Доведено, що тримані дані свідчать про те, що чим вищим є позитивний рівень задоволеності психологічним кліматом у колективі, тим вищими у працівників є взаємозв'язок між такими шкалами, як: показники високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі за експрес-методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі (О. Михалюк, О. Шалито) та шкалами «пошук компромісу», «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса), «доброзичливість», «альтруїзм» за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» за методикою самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна).

Після проведення емпіричного дослідження, нами був проведений психологічний тренінг на покращення психологічного мікроклімату у колективі. Та після завершення тренінгу нами були знову проведені методики на дослідження рівня задоволеності мікрокліматом у колективі. Ми виділили дві групи респондентів, зробивши розподіл на контрольну і експериментальну групи.

До контрольної групи увійшли респонденти із групи 1 і 2, а до експериментальної групи респонденти з групи 3. До контрольної групи у нас увійшло 62 працівника, а до експериментальної 6 працівників.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «міжгрупова емпатія», «орієнтація на міжгрупове співробітництво»; «направленість на міжгрупові установки» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Проведене емпіричне дослідження дозволило підтвердити нашу гіпотезу про те, що чим вищим є показник високого рівня задоволеності психологічним кліматом у колективі тим більш вираженими є показники «пошуку компромісу», «стилю співпраці» при вирішенні конфліктних ситуацій у колективі логістичного підприємства, а також у працівників є високим рівень «доброзичливості», «міжгрупової емпатії», «орієнтації на міжгрупове співробітництво»; «направленості на міжгрупові установки» та низьким рівень за стилем пристосування у конфліктних ситуаціях, невисокі показники за шкалами: «егоїстичність», «агресивність», «підозрілість», «підпорядкованість», «орієнтація на міжгрупове суперництво».

4. Основними рекомендаціями для працівників СМО «Логістик груп» на основі проведеного теоретичного та емпіричного дослідження є: вивчення соціально-психологічного клімату в колективі (діагностування); удосконалення організації праці на основі рекомендацій незалежних психологів; гнучке регулювання взаємин у колективі, усунення суперечностей між діловими та особистими стосунками в системі міжособистісних взаємин; удосконалення матеріальної бази підприємства та умов праці і життя членів колективу; удосконалення стилю керівництва з урахуванням особливостей колективу; удосконалення організаційних форм управління; удосконалити добір, розвиток кадрів, тобто «комплектувати» колектив з урахуванням соціально-психологічної, психологічної сумісності людей; поставити перед колективом цікаву, корисну для членів колективу мету; організувати спільну професійну взаємодію керівника із заступниками; достатньо інформувати членів колективу про його завдання та стан справ під час їхнього виконання; систематично проводити соціометричне дослідження для аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення «вогнища» проблеми; проводити діагностику синдрому емоційного вигорання та поінформувати працівників щодо прийомів уникнення професійного виснаження.

Перспективними напрямками нашого дослідження є поглиблене вивчення мікроклімату приватних і державних підприємств і організацій з урахуванням психологічних особливостей ефективної взаємодії працівників із керівництвом.

Список використаних джерел

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1989. – 224 с.
2. Анисимов О. С. Методологическая версия категориального аппарата психологии / О. С. Анисимов. – Новгород : НЗКШ, 1990. – 334 с.
3. Антонова, Н.В. (2014). Социально-психологический климат в организациях с различным типом корпоративной культуры.
4. Бойко, В., Ковалёв, А., & Панферов, В. (1983). Социально-психологический климат коллектива и личность.
5. Галицкий, В. М. Соціально-психологічний словник / В. М. Галицкий, О. В. Мельник, В. В. Синявський. – К., 2004.
6. Данчева О.В., Швалб Ю.М. Практична психологія в економіці та бізнесі. – К.: Лібра, 1999. - 270 с.
7. Завьялова Е.К., Посохова СТ. Психология предпринимательства: Учеб. пособие. – СПб.: Изд-во С.-Пстерб. ун-та, 2004. — 296 с.
8. Экономическая психология / Под ред. И.В. Андреевой — СПб.: Питер, 2000. – 512 с
9. Креденцер О.В. Психологічні аспекти підприємницької діяльності в сфері торгового бізнесу // Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: 36. наукових праць Інституту психології ім. Т.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.: Мілепіум, 2003. – Вий. 12. – С. 3-9.
10. Корольчук М.С. Практична психологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М.С. Колольчук, В.М. Корольчук, Г.М. Ржевський та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 728 с.
11. Корольчук М.С. Психодіагностика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2012. – 419 с.

12. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми опорні конспекти, методики. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / З заг.ред. М. С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. – 320 с.
13. Котлова И.Б., Канаркевич О.С., Петриевский В.Н. Психологическая характеристика предпринимательской деятельности // Материалы Всерос. науч. практич. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 23-31.
14. Котова И.Б., Канаркевич О.С., Петриевский В.Н. Специфические характеристики ценностно-смыслового и пространственно-временного аспектов личностного самоопределения успешного предпринимателя // Материалы Всерос. науч. практич. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 154-175.
15. Либерман, Дэвид Дж. Психологические приемы управления / Дэвид Дж. Либерман. – М. : Эксмо, 2010. – 240 с.
16. Лукьянов А.С. Психологические качества предпринимателя, обеспечивающие успешность его деятельности // Материалы Всерос. науч. практич. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 175-179.
17. Максименко С. Д. Общая психология. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. – 528 с
18. Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Креденцер О.В. Про предмет економічної психології та її місце в системі підготовки фахівців в Україні // Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: 36. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С.Д., Карамушки Л.М. – К.: Міленіум, 2003. – Вин. 11. – С 3-9.
19. Матійків І.М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі / І.М.

Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – № 2. – С. 434–443.

20. Медведєва, С. А. Асертивність майбутніх практичних психологів: досвід вивчення / С. А. Медведєва // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики : міжвузівський зб. наук. пр. / ред. кол. : В. П. Бех, К. Ю. Богомаз.

21. Михайлов А. С. Социально-психологический климат производственной организации в различных социально-экономических условиях [Электронный ресурс] / А. С. Михайлов. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologiche>.

22. Молочко М. В. Формування соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі дошкільного закладу : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія та методика виховання» / Майя Василівна Молочко ; Національний педагогічний ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К., 2004. – 20 с.

23. Обозов Н. Н., Щёкин Г. В. Психология работы с людьми: Советы руководителю. – К., 1990.

24. Нельга Т.А. Украинское предпринимательство: исторические предпосылки и социокультурные детерминанты // Философская и социологическая мысль. – 1994. - № 7-8. – С. 82-89.

25. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории.[Текст]/ Б. Д. Парыгин – СПб.:ИГУП. – 2009.

26. Пачковський Ю.Ф. Психологія підприємництва: Навчальний посібник. – Львів, 2001. – 276 с.

27. Підприємництво / Подсолонко В.А., Процай А.Ф., Миронова Т.Л. та ін. – К.: Центр навчальної літератури, 2003. – 616 с.

28. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. - С. 45-50.

29. Психология предпринимательской деятельности (Развитие российского предпринимательства в начале 1990-х годов) / Под общ. ред. В.А. Бодрова. – М.: Институт психологии РАН, 1995. – 175 с.
30. Психология. Учебник для экономических вузов / Под обид. ред. В.Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2002. – 672 с.
31. Редько С. І. До проблеми спрямованості соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі [Електронний ресурс] / Сергій Іванович Редько. – Режим доступу : [http:// elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/7350](http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/7350).
32. Роцин С.К. Психология успешного предпринимательства в США // Психологический журнал. – 1993. – Т. 14. – № 5. – С. 98-109.
33. Семиченко В. А. Психологія педагогічної діяльності : [навч. посіб.] / В. А. Семиченко. – К. : Вища шк., 2004. – 335 с.
34. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики/ Л.Н. Собчик – М. : Ин-т приклад. психологии, 1998. – 512 с.
35. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А. В. Соколов – СПб: Питер, 2002. – 461 с.
36. Социально-психологическое исследование руководства и предпринимательства / Отв. ред. Журавлев А.Л., Шорохова Е.В. – М.: Институт психологии РАН, 1999. – 276 с.
37. Спивак В.А. Идеальный руководитель, идеальный предприниматель. – СПб.: Издательский Дом «Нева», 2003. – 320 с.
38. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування / Т. М. Титаренко – К.: Главник, 2004. – 96 с.
39. Турчик І. В. Соціально-психологічний клімат як елемент корпоративної культури навчального закладу [Електронний ресурс] / І. В. Турчик, Л. О. Щоголева // Нова педагогічна думка. – 2014. – № 2. – С. 227–231. – Режим доступу : [http:// nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2014_2_67](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npd_2014_2_67).

40. Хохлова, Е. В. Конструктивная агрессивность в формировании навыков асертивного поведения студентов вуза : автореф. дисс. на соискание учен. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 “Педагогическая и возрастная психология” / Е. В. Хохлова. – Нижний Новгород, 2008. – 26 с.
41. Черепкова, Н.В., & Чугункин, С.А., (2011). Социально-психологический климат как неотъемлемая часть трудового процесса в коллективе.
42. Шакуров Р. Х. Мир человеческих отношений и образование [Текст]/ Р. Х. Шакуров – Казань: КГТУ. – 2006.
43. Шакуров Р. Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив / Р. Х. Шакуров. – Москва : Просвещение, 1990. – 208 с. 19. Шепель В. М. Управленческая психология / В. М. Шепель. – М. : Экономика, 1984. – 246 с.
44. Щедрова, И.А. (2005). Личностные качества руководителя как фактор социального управления психологическим климатом в организации.
45. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Т. Д. Щербан. – К., 2005. – 32с.
46. Эльконин Б. Д. Введение в психологию развития / Б. Д. Эльконин – М.: Тривола, 1994. 238 с.
47. Messer, S. B. Must we be action oriented? Journal of Integrative and Eclectic Psychotherapy, 2009. – 250 p.
48. Murstein B. J. Assumptions, adaptation. Loved and projective technique // Handbook of projective techniques / B. J. Murstein. – London, 2008. – P. 49–68.
49. Naumburg, M. Dynamically oriented art therapy: Its principles and practices. – New York: Grune & Stratton, 2006, 186 p.
50. Oremland, J. D. Interpretation and interaction. Hillsdale, NJ: Analytic Press, 2003, 198 p.

51. Overton W. The arrow of time and the cycle of time: concepts of change, cognition, and embodiment // *Psychological Inquiry*. – 1999. – Vol. 5, № 3. – P. 215 – 237.

52. Perls F. S. Das Ich, der Hunger und die Aggression. Die Anfaenge der Gestalttherapie. – Stuttgart: Klett – Cptta, 2004. – 154 p.

53. Porder M. Projective identification: an alternative hypothesis. Denver.: The Publishing Coopeative, 2006. – 187 p.

54. Wulff, E. (2008): Psychiatrischer Bericht aus Vietnam. Aktuelle Fragen der Psychiatrie und Neurologie, Bd. V/1. Karger, Basel–New York, 276 p.

Додаток А

Модифікована експрес-методика по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито

Інструкція: Уважно прочитайте варіанти відповідей і виберіть один з них, найбільш відповідний вашу думку.

• 1. Відзначте, будь ласка, з яким із наведених нижче тверджень ви більше всього згодні:

• 1. Більшість членів нашого колективу - гарні, симпатичні люди (3 бали);

• 2. У нашому колективі є всякі люди (2 бали);

• 3. Більшість членів нашого колективу - люди малоприємні (1 бал).

• 2. Чи вважаєте Ви, що було б добре, якби члени вашого колективу жили близько один від одного?

• 1. Ні, звичайно (1 бал);

• 2. Мені все одно (2 бали);

• 3. Так, звичайно (3 бали).

• 3. Як вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику ділових якостей більшості членів колективу?

• 1. Так (3 бали);

• 2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);

• 3. Ні (1 бал).

• 4. Як вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику особистих якостей більшості членів колективу?

• 1. Так (3 бали);

• 2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);

• 3. Ні (1 бал).

- 5. Оцініть, наскільки вам подобається Ваш персонал:
- 1. Дуже подобається (3 бали);
- 2. Байдужий (2 бали);
- 3. Абсолютно не подобається (1 бал).
- 6. Якби у вас виникла можливість провести відпустку разом з членами вашого колективу, то як би ви до цього поставилися?
- 1. Це мене б цілком влаштувало (3 бали);
- 2. Мені все одно (2 бали);
- 3. Це мене б зовсім не влаштувало (1 бал).
- 7. Яка атмосфера зазвичай переважає у Вашому колективі?
- 1. Атмосфера взаємодопомоги, взаємної поваги (3 бали);
- 2. Нейтральна, байдужа атмосфера (2 бали);
- 3. Нездорова, нетовариське атмосфера (1 бал).
- 8. Як ви думаєте, якби ви вийшли на пенсію або довго не працювали з якої-небудь причини, прагнули б ви зустрітися з членами вашого колективу?
- 1. Так (3 бали);
- 2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);
- 3. Ні (1 бал).

Підрахуйте кількість балів, набраних під час відповідей на питання, і оцініть психологічну атмосферу в колективі.

- 24-19 балів - сприятливий клімат у колективі;
- 18-14 балів - в цілому сприятливий клімат у колективі;
- 13-8 балів - абсолютно незадовільний клімат в колективі.

Низький рівень емоційного вигоряння членів колективу і його сприятливий клімат говорить про відсутність необхідності терміново пропонувати своїм співробітникам будь-який вид корпоративного відпочинку. Високий і середній рівень емоційного вигоряння, а також абсолютно незадовільний клімат колективу вказують на незадоволеність

собою, переживання тривожності і депресії, відстороненості від інших членів колективу, погіршення працездатності, відсутність емоційних контактів і взаєморозуміння між собою. Це яскраво свідчить про необхідність проведення якого-небудь заходу щодо поліпшення емоційних контактів і підвищення командного духу організації.

Додаток Б

**Методика оцінювання психологічної атмосфери в колективі
(за Ф. Фідлером)**

В основі методики оцінювання психологічної атмосфери в колективі лежить метод семантичного диференціалу. Респонденти повинні заповнити бланк методики.

Опис психологічної атмосфери колективу

№ з/п		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Товариськість		*							Ворожість
2	Згода			*						Незгода
3	Задоволення			*						Незадоволення
4	Продуктивність		*							Непродуктивність
5	Теплота			•						Холодність
6	Співробітництво				*					Неузгодженість
7	Взаємопідтримка				*					Недоброзичливість
8	Захоплення					*				Байдужість
9	Цікавість				*					Нудьга
10	Успішність			*						Безуспішність

У таблиці наведені протилежні за значенням пари слів, при допомозі яких можна описати атмосферу у Вашому колективі. Чим ближче до правого або лівого слова у кожній парі Ви поставили знак * тим більше виражена ця ознака у Вашому колективі.

Відповідь на кожний з 10 пунктів шкали оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташований знак *, тим нижче бал, тим більш сприятлива психологічна атмосфера в колективі, на думку того, хто відповідає. Підсумковий показник коливається від 1 (найбільш позитивна оцінка) до 8 (найменш негативна).

На основі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який характеризує психологічну атмосферу в колективі. Методика цікава тим, що припускає анонімне обстеження, а це підвищує її надійність, яка збільшується при поєднанні з іншими методиками (наприклад, соціометрією).

Додаток В**Самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна)**

Зазначена методика направлена на визначення орієнтацій і форм міжгрупової взаємодії, включаючи стратегії «співпраці-корпоративності» (суперництва), що здійснюються у полярних умовах групової емпатії і рефлексії.

Групи можуть бути орієнтовані чи на співпрацю, чи на суперництво і корпоративні інтереси, чи на співчуття і допомогу, чи на груповий егоїзм.

Для оцінки ставлення своєї групи до інших груп на підприємстві необхідно визначити її типову поведінку за 14 полярними твердженнями, кожне з яких у лівій частині бланку відповідей відображає форми групової поведінки, орієнтованого на співпрацю, розуміння інтересів і стану інших груп (позначено знаком “+”). У правій частині бланку відповідей розташовані ствердження протилежного типу (позначені знаком “-”).

Ступінь вираженості того чи іншого твердження, властивого групі, що визначається за 4-бальною системою: 3 – ця якість в нашій групі проявляється завжди; 2 – ця якість проявляється в більшості випадків; 1 – ця якість проявляється іноді; 0 – в групі не проявляється чітко ні співпраця, ні суперництво. Протягом аналізу отриманих результатів необхідно скласти всі позитивні бали, потім негативні, а потім з більшої суми відняти меншу.

Високий ступінь сприятливості виражається у 29 і більше балів;

середній ступінь – діапазоні 15-28 балів;

незначний рівень міжгрупової взаємодії може оцінюватися від 0 до 14 балів.

Несприятливість міжгрупової взаємодії характеризують бали з „мінусовою” оцінкою (початкова, середня, сильна несприятливість). Крім

того, дана методика дозволяю визначити і такі соціально-психологічні особливості міжгрупової взаємодії, як, наприклад:

Міжгрупова емпатія: 1, 5,7,12, 13.

Орієнтація на міжгрупове співробітництво-суперництво: 2,3,4,6,8,11.

Направленість між групових установок: 9, 10, 14.

п.н.	Твердження		Твердження
1.	Група демонструє доброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).		Група демонструє недоброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).
3.	Навіть в запалі міжгрупової дискусії група відстоює своє позицію, не перетворює „боротьбу ідей в боротьбу людей”		У розпал міжгрупової дискусії члени групи психологічно „тиснуть” на опонентів, ображають їх.
3.	У спілкуванні з іншими групами група намагається створити атмосферу товаришування, поводить себе як рівний партнер.		У спілкуванні з іншими групами намагається укріпити свою перевагу і не дорожить товаришуванням.
4.	Група діє на шкоду деяким своїм інтересам, щоб попередити (урегулювати) конфлікти з іншими групами.		Група не поступається своїм інтересам навіть в умовах назріваючого чи вже існуючого конфлікту
5.	Група допомагає іншим групам, якщо вони про це просять.		Група відмовляється допомагати іншим групам, навіть якщо вони про це просять.
6.	Група охоче ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.		Група не ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.
7.	Група співчуває невдачі іншої групи.		Група з насмішкою ставиться до невдачі іншої групи.
8.	Група засуджує і пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них		Група не засуджує і не пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них.

9.	Група висловлює задоволення від змагання з іншими групами, навіть якщо успіх не супроводив її.		Група висловлює незадоволення, якщо змагання з іншими групами не принесло їй успіху.
10.	Критичні зауваження ззовні в адресу групи сприймаються нею доброзичливо, група прагне осмислити і виправити свої недоліки		Критичні зауваження ззовні сприймаються групою вороже і викликають прагнення до опору, групову упертість.
11.	Група відмовляється від досягнення своєї мети, якщо це може привести до загострення відносин з іншою групою (групами).		Група не відмовляється від досягнення наміченої мети, навіть якщо це може привести до загострення відносин з іншою групою (групами).
12.	Група висловлює вдячність іншим групам публічно.		Група висловлює публічні претензії іншим групам.
13.	В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи поведуть себе коректно, стримано по відношенню до іншої групи		В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи виявляють нестриманість, грубість по відношенню до іншої групи.
14.	За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у власних помилках.		За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у діях суперників.

Додаток Г**Методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса)**

Інструкція. У кожній з поданих пар потрібно не більш ніж за 15–20 хвилин вибрати те судження, яке найтипівіше для вашої поведінки.

1. А. Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того щоб обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого та моїх власних.

3. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросів для себе.

Б. Я стараюся досягти свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за потрібне поступитися в чомусь, щоб досягти більшого.

8. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

12. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.

Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору та запитую про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо стараюся досягти свого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я насамперед намагаюсь ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка є середньою між моєю позицією та точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Зазвичай я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю іншим можливість узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.

Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Додаток Д

Тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі

Опитувальник містить 128 тверджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, впорядкованих по висхідній інтенсивності.

Т. Лірі пропонував використовувати методика для оцінки поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих (зі сторони), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального «я». Відповідно до цих рівнів діагностики змінюється інструкція для відповіді.

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відношення:

0-4 бали – низький;

5-8 балів – помірний (адаптивна поведінка);

9-12 балів – високий (екстремальна поведінка);

13-16 балів – екстремальний (до патології).

Різні напрями діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані за окремими аспектами, наприклад, соціальне «я», реальне «я», «мої партнери» і т.д.

Методика може бути подана респонденту або списком (за абеткою або у випадковому порядку), або на окремих картках. Йому пропонується вказати ті твердження, які відповідають його уявленню про себе, відносяться до іншої людини або його ідеалу.

В результаті робиться підрахунок балів по кожній октанті за допомогою спеціального ключа до опитувальника. Отримані бали переносяться на дискограму, при цьому відстань від центра кола відповідає числу балів за цією октантою (від 0 до 16). Кінці векторів з'єднуються і утворюють особистісний профіль.

За спеціальними формулами визначаються показники двох основних факторів: домінування і дружелюбності.

Домінування = $(1-V) + 0,7 \times (VIII + n - IV-VI)$. Дружелюбність (VII-III) + $0,7 \times (VIII-II-IV+VI)$.

Якісний аналіз отриманих даних проводиться шляхом порівняння Диско грам, що демонструють відмінність між уявленнями різних людей.

Методичний прийом дозволяє вивчати проблему психологічної сумісності і часто використовується в практиці групової роботи і соціально-психологічного тренінгу.

Типи відношення до оточуючих:

Авторитарний: 13-16 – диктаторський, владний, деспотичний характер, тил сильної особи, яка лідирує в усіх видах групової діяльності. Всіх наставляє повчас, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Оточуючі відзначають цю владність, але визнають її.

9-12 – домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер успішний в справах, любить давати поради, вимагає до себе пошани

0-8 – упевнена в собі людина, але не обов'язково лідер, наполеглива і настирна.

II. Егоїстичний: 13-16 – прагне бути над усіма, але одночасно в стороні від усіх; егоцентричний, обачливий, незалежний. Труднощі перекладає на оточуючих, але сам відноситься до них дещо відчужено, хвалькуватий, самовдоволений.

0-12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний: 13-16 – жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, жорсткий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий.

0-8 – упертий, наполегливий, настирний та енергійний.

IV. Підозрілий: 13-16 – відчужений по відношенню до ворожого і злобного світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржитися на всіх (шизоїдний тип характеру),

9-12 – критичний, зазнає труднощі в інтерперсональних контактах через підозрілість і страх поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, закритий, свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

0-8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

V. Підпорядкований: 13-16 – покірний, схильний до самоприниження, слабовільний, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджує себе, приписує собі вину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

9-12 – соромливий, покірливий, легко збентежується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

0-8 – скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний: 13-16 – різко невпевнений в собі, має нав'язливі страхи, побоювання, турбується з будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки.

9-12 – слухняний, боязливий, безпорадний, не уміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди мають рацію,

0-8 – конформний, м'який, чекає допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий.

VII. Доброзичливий:

9-12 – доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх «бути добрим» для всіх без урахування ситуації, має розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0-8 – схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовностям, правилам і принципам «доброго тону» у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні мети групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, виявляє теплоту і дружелюбність у відносинах.

VIII. Альтруїстський:

9-16 – гіпервідповідальний, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий в своїй допомозі і дуже активний по відношенню до оточуючих, неадекватно приймає на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу).

0-8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне відношення до людей виявляє в співчутті, симпатії, турботі, ласці, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Додаток Ж**Самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії (модифікований варіант Н.П. Фетискіна)**

Для оцінки ставлення своєї групи до інших груп на підприємстві необхідно визначити її типову поведінку за 14 полярними твердженнями, кожне з яких у лівій частині бланку відповідей відображає форми групової поведінки, орієнтованого на співпрацю, розуміння інтересів і стану інших груп (позначено знаком “+”). У правій частині бланку відповідей розташовані ствердження протилежного типу (позначені знаком “-”).

Ступінь вираженості того чи іншого твердження, властивого групі, що визначається за 4-бальною системою: 3 – ця якість в нашій групі проявляється завжди; 2 – ця якість проявляється в більшості випадків; 1 – ця якість проявляється іноді; 0 – в групі не проявляється чітко ні співпраця, ні суперництво. Протягом аналізу отриманих результатів необхідно скласти всі позитивні бали, потім негативні, а потім з більшої суми відняти меншу.

Високий ступінь сприятливості виражається у 29 і більше балів;

середній ступінь – діапазоні 15-28 балів;

незначний рівень міжгрупової взаємодії може оцінюватися від 0 до 14 балів.

Несприятливість міжгрупової взаємодії характеризують бали з „мінусовою” оцінкою (початкова, середня, сильна несприятливість). Крім того, дана методика дозволяю визначити і такі соціально-психологічні особливості міжгрупової взаємодії, як, наприклад:

Міжгрупова емпатія: 1, 5, 7, 12, 13.

Орієнтація на міжгрупове співробітництво-суперництво: 2, 3, 4, 6, 8, 11.

Направленість міжгрупових установок: 9, 10, 14.

Самооцінка емоційно-мотиваційних орієнтацій у міжгруповій взаємодії
(модифікований варіант Н.П. Фетискіна)

П.н.	Твердження		Твердження
1.	Група демонструє доброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).		Група демонструє недоброзичливість по відношенню до іншої групи (групам).
1.	Навіть в запалі міжгрупової дискусії група відстоює своє позицію, не перетворює „боротьбу ідей в боротьбу людей”		У розпал міжгрупової дискусії члени групи психологічно „тиснуть” на опонентів, ображають їх.
3.	У спілкуванні з іншими групами група намагається створити атмосферу товаришування, поводить себе як рівний партнер.		У спілкуванні з іншими групами намагається укріпити свою перевагу і не дорожить товаришуванням.
4.	Група діє на шкоду деяким своїм інтересам, щоб попередити (урегулювати) конфлікти з іншими групами.		Група не поступається своїм інтересам навіть в умовах назріваючого чи вже існуючого конфлікту
5.	Група допомагає іншим групам, якщо вони про це просять.		Група відмовляється допомагати іншим групам, навіть якщо вони про це просять.
6.	Група охоче ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.		Група не ділиться з іншими групами своїми ідеями, досвідом тощо.
7.	Група співчуває невдачі іншої групи.		Група з насмішкою ставиться до невдачі іншої групи.
8.	Група засуджує і пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них		Група не засуджує і не пересікає дії своїх членів, що ущемляють гідність представників інших груп чи нечесно чинять по відношенню до них.
9.	Група висловлює задоволення від змагання з іншими групами, навіть якщо успіх не супроводив її.		Група висловлює незадоволення, якщо змагання з іншими групами не принесло їй успіху.
10.	Критичні зауваження ззовні в адресу групи сприймаються нею доброзичливо, група прагне осмислити і виправити свої недоліки		Критичні зауваження ззовні сприймаються групою вороже і викликають прагнення до опору, групову упертість.
11.	Група відмовляється від досягнення своєї мети, якщо це може привести до загострення відносин з іншою групою (групами).		Група не відмовляється від досягнення наміченої мети, навіть якщо це може привести до загострення

		відносин з іншою групою (групами).
12.	Група висловлює вдячність іншим групам публічно.	Група висловлює публічні претензії іншим групам.
13.	В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи поводять себе коректно, стримано по відношенню до іншої групи	В напружених ситуаціях міжгрупової взаємодії члени групи виявляють нестриманість, грубість по відношенню до іншої групи.
14.	За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у власних помилках.	За невдачі в між груповому змаганні група шукає її причини у діях суперників.

Додаток 3

Показники рівнів конфліктної поведінки за К. Томасом

Назви шкал	Показники середніх значень									
	Група 1			Група 2			Група 3			Стандартне відхилення
	низькі	середні	високі	низькі	середні	високі	низькі	середні	високі	
<i>Стиль суперництва (конкуренції)</i>	66%	21%	13%	53,3%	38,6%	8,1%	3%	43%	54%	,47871
<i>Стиль співпраці</i>	12%	7%	81%	16%	21%	63%	41%	43%	16%	,34341
<i>Стиль компромісу</i>	9%	17%	74%	19,2 %	37,2%	43,6%	19%	13%	68%	,62915
<i>Стиль уникнення</i>	61%	36%	3%	81%	6,3%	12,7%	13%	6%	81%	,39591
<i>Стиль пристосування</i>	84%	16%	-	60,6%	39,4%	-	42%	12%	46%	,50000
N=68										

