

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: «ВПЛИВ СТРЕСОВИХ НАВАНТАЖЕНЬ НА ФОРМУВАННЯ
ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ОРГАНІЗАЦІЇ»**

Виконала: студентка II курсу,
групи 8.0539-з

спеціальності 053 Психологія

Сілівіна Ольга Юріївна

Керівник: к. психол. н., доцент кафедри
психології Маліцька Л. Б.

Рецензент: к. психол. н., доцент кафедри
психології Грандт В.В.

Запоріжжя
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет _____ соціальної педагогіки та психології _____
Кафедра _____ психології _____
Рівень вищої освіти _____ магістр _____
Спеціальність _____ 053 Психологія _____
Освітня програма _____ Психологія _____

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к. психол. н. доцент Н. О. Губа

«_____» _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Сілівиній Ользі Юріївні

1. Тема роботи Вплив стресових навантажень на формування психологічного клімату організації

керівник роботи Маліцька Л. Б., к. психол. н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 1032-с

2. Термін подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) здійснити теоретичний аналіз соціально-психологічного клімату організації як системно-інтегративного психологічного феномену; проаналізувати чинники та параметри соціально-психологічного клімату колективу, особливо ті, що мають значний стресогенний потенціал; емпірично дослідити соціально-психологічний клімат в колективі державної установи в умовах дії значного стресових навантажень; розробити заходи та рекомендації щодо оптимізації психологічного клімату колективу державної установи в умовах змін і реорганізації.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 16 таблиць, 4 рисунки.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Маліцька Л. Б.		
Розділ 1	Маліцька Л. Б.		
Розділ 2	Маліцька Л. Б.		
Розділ 3	Маліцька Л. Б.		
Висновки	Маліцька Л. Б.		
Додатки	Маліцька Л. Б.		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та систематизація матеріалу	січень-лютий 2020 р.	Виконано
2.	Робота над вступом	лютий 2020 р.	Виконано
3.	Робота над першим розділом	березень-квітень 2020 р.	Виконано
4.	Робота над другим розділом	квітень-травень 2020 р.	Виконано
5.	Робота над третім розділом	вересень-жовтень 2020 р.	Виконано
6.	Написання висновків	жовтень 2020 р.	Виконано
7.	Передзахист	листопад 2020 р.	Виконано
8.	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	Виконано

Студент _____

(підпис)

О.Ю. Сілівіна _____

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____

(підпис)

Л.Б. Маліцька _____

(прізвище та ініціали)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____

(підпис)

О.М. Грединарова _____

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 101 с., 16 таблиць, 4 рисунки, 80 джерел, 14 додатків.

Об'єкт дослідження: психологічний клімат організації.

Предмет дослідження: об'єктивні передумови виникнення значного психоемоційного напруження членів трудового колективу та їх можливий вплив на стан загального соціально-психологічного клімату в організації.

Мета: дослідити яким чином об'єктивно наявне стресове навантаження, що діє на працівників, позначається на особливостях взаємин між ними та формуванні психологічного клімату організації в цілому.

Гіпотеза: значний стресогенний вплив негативних соціально-економічних чинників сучасних українських реалій формує несприятливий психологічний клімат в організації, що виражається у превалюванні негативних оцінок особистості та знеціненні професійних досягнень колег, об'єктно-споживацького ставлення до інших працівників, збільшення випадків маніпулятивного спілкування та проявів егоцентризму.

Методи дослідження: теоретичні: теоретичний та порівняльний аналіз психологічної літератури; емпіричні: тестування, квазіексперимент.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що вперше здійснено дослідження впливу наявних на сьогоднішній день стресогенних чинників, що є унікальними для кожного історичного відрізка буття суспільства, на психологічний клімат організації, здійснено емпіричний аналіз показників психологічного клімату.

Матеріали роботи можуть бути використані організаційними психологами, керівниками підприємств та організацій різного типу.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, СТРЕС, СТРЕСОВЕ НАВАНТАЖЕННЯ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА АДАПТАЦІЯ, ОСОБИСТІТЬ, ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ.

SUMMARY

Silivina O. Yu. The influence of stress loads on the formation of the psychological climate of an organization

The qualification work consists of an Introduction, 3 Chapters, Conclusions, References (80 items), 14 appendix on 22 pages. The volume of qualification work is 101 pages, 100 of them are text. There are 16 tables and 4 illustrations.

The qualification work reveals the essential characteristics of the socio-psychological climate of the labor collective of the state social protection institution in the context of public sector reform, checks the assumption of the adverse effects of the increased level of stress among the organization's employees on the general socio-psychological climate in the team.

The research object: the psychological climate of the organization.

The research subject: the objective prerequisites for the occurrence of significant psycho-emotional stress of members of the labor collective and its possible impact on the state of the general socio-psychological climate in the organization.

The research goal: is to investigate how the objectively existing stress load acting on employees is reflected in the characteristics of the relationship between them and the formation of the psychological climate of the organization as a whole.

Tasks of the qualification work:

1. To carry out a theoretical analysis of the socio-psychological climate of the organization as a system-integrative psychological phenomenon.
2. To analyze the factors and parameters of the socio-psychological climate of the team, especially those that have significant stresogenic potential.
3. Empirically investigate the socio-psychological climate in the staff of a public institution under the influence of significant stress.
4. To develop measures and recommendations for optimizing the psychological climate of the staff of a state institution in the context of changes and reorganization

Chapter 1 «Socio-psychological climate of an organization as a psychological phenomenon» a general description of the socio-psychological climate of a state

institution is carried out, a definition of the socio-psychological climate is proposed, its features are analyzed; various classifications of the main features of the socio-psychological climate of the organization are given, their structure is analyzed; The structural components of the socio-psychological climate of the organization and the ways to influence its quality are determined.

In the Chapter 2 «Theoretical and methodological foundations of the study of the influence of stress on the formation of the psychological climate of an organization» analyzes the current working conditions of employees of a public institution, identifies general and type-specific stress factors that affect the state of employees. It substantiates the provision that public servants working in the Pension Fund for objective reasons are under significant stress. The methodological base of the study of the socio-psychological climate of the organization is given, indicating the specific techniques that were used in the empirical study.

In the Chapter 3 «An empirical study of the final results of the stress on the psychological climate of a public institution» describes the organization and procedure for conducting an empirical study of the socio-psychological climate of a public institution under increased stress in accordance with a quasi-experimental plan, in particular, the features of the experimental and control group. The results of the study are analyzed and interpreted, the necessity and content of measures aimed at improving indicators of the socio-psychological climate are substantiated.

The study found that government employees of the Pension Fund have insufficient indicators of cohesion of the workforce and the socio-psychological climate in general. Since statistically significant differences in individual indicators of the socio-psychological climate in favor of the control group were obtained from practically every psychodiagnostic technique used, it can be argued that the hypothesis of the adverse effect of significant stress on the socio-psychological climate of government employees was confirmed.

Based on the results of the study, directions of work on optimizing the socio-psychological climate in the organization's team are proposed.

Key words: socio-psychological climate, psychological atmosphere, stress, stress load, socio-psychological adaptation, personality, workforce, government agency.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН	12
1.1. Загальна характеристика соціально-психологічного клімату державної установи: визначення дефініції та ознаки	12
1.2. Основні показники соціально-психологічного клімату організації.....	23
1.3. Структурні компоненти соціально-психологічного клімату та способи впливу на його якість.....	40
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ СТРЕСОВИХ НАВАНТАЖЕНЬ НА ФОРМУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ОРГАНІЗАЦІЇ	46
2.1. Стресове навантаження як один з чинників впливу на психологічний клімат колективу державної установи.	46
2.2. Методологічна база дослідження соціально-психологічного клімату організації.....	52
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ НАСЛІДКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЇ СТРЕСОВИХ НАВАНТАЖЕНЬ НА ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ	66
3.1. Організація та процедура емпіричного дослідження соціально- психологічного клімату державної установи в умовах стресових навантажень.....	66
3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження соціально-психологічного клімату державної установи в умовах стресових навантажень	68
3.3. Обґрунтування та зміст заходів щодо покращення показників соціально- психологічного клімату за результатами емпіричного дослідження	83
ВИСНОВКИ	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	97
ДОДАТКИ..	104

ВСТУП

Актуальність дослідження. Ключовим та невід'ємним активом організації, установи або підприємства будь-якої форми власності є працівники. Саме вони створюють базис для функціонування та розвитку організації, в якому умовно можна виділити два рівні. Перший рівень можна охарактеризувати як сумісний внесок кожного фахівця у випуск кінцевого продукту, результат виконання діяльності, що виступає сенсом та змістом існування підприємства та передбачає високий рівень професійно важливих та ділових якостей кожного фахівця. Другий рівень стосується безпосередньо людських, особистісних якостей кожного члену колективу організації та в загальній сукупності визначає унікальну психологічну атмосферу, притаманну тому чи іншому трудовому колективу. Загальновідомим є той факт, що успішна діяльність установ різних форм власності залежить від психологічного клімату в колективі, оскільки саме він, визначаючи актуальний психоемоційний стан кожного працівника, становить питому вагу у виконанні найважливіших функцій організації. Особливо це актуально для державних установ, що виконує найважливіші, соціально значимі функції в державі.

Зважаючи на те, що сучасна Україна знаходиться в унікальній соціо-економічній ситуації, пов'язаній з постійним експериментуванням у сфері державного управління у вигляді реалізації реформ медичної, судової та інших галузей, можна стверджувати, що члени трудового колективу будь-якої установи стикаються з різноманітними стресогенними чинниками, що може позначатися на особливостях їх комунікації один з одним. Нестабільність економічної ситуації в Україні змушує особливу увагу приділити створенню належних умов для формування сприятливого соціально-психологічного клімату як запоруки високої виробничої ефективності трудового колективу, а

також визначення можливого впливу значної кількості стресогенних чинників сучасності на специфіку взаємин працівників державної установи.

Таким чином, актуальність кваліфікаційної роботи обумовлено напруженими суспільно-економічними відносинами та пов'язаною з цим необхідністю вдосконалення системи взаємин у трудовому колективі організації. Останнє буде сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного клімату як необхідної умови підвищення ефективності діяльності працівників державної установи.

Об'єкт дослідження – психологічний клімат організації.

Предмет дослідження – об'єктивні передумови виникнення значного психоемоційного напруження членів трудового колективу та їх можливий вплив на стан загального соціально-психологічного клімату в організації.

Мета дослідження – дослідити яким чином об'єктивно наявне стресове навантаження, що діє на працівників, позначається на особливостях взаємин між ними та формуванні психологічного клімату організації в цілому.

Гіпотеза: припускаємо, що значний стресогенний вплив негативних соціально-економічних чинників сучасних українських реалій привносить дисбаланс у систему особистісних відносин членів трудового колективу та формує несприятливий психологічний клімат в організації, що виражається у превалюванні негативних оцінок особистості та знеціненні професійних досягнень колег, об'єктно-споживацького ставлення до інших працівників, збільшення випадків маніпулятивного спілкування та проявів егоцентризму.

Для перевірки гіпотези дослідження та досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

1. Здійснити теоретичний аналіз соціально-психологічного клімату організації як системно-інтегративного психологічного феномену;
2. Проаналізувати чинники та параметри соціально-психологічного клімату колективу, особливо ті, що мають значний стресогенний потенціал;

3. Емпірично дослідити соціально-психологічний клімат в колективі державної установи в умовах дії значного стресових навантажень;

4. Розробити заходи та рекомендації щодо оптимізації психологічного клімату колективу державної установи в умовах змін і реорганізації.

Методи дослідження. В ході емпіричного дослідження кваліфікаційної роботи було використано метод теоретичного аналізу, метод стандартизованих самозвітів, що були спрямовані на розкриття змістовних характеристик психологічного клімату державної установи, методи обробки та інтерпретації результатів психологічного дослідження, статистичні методи (t-критерій Стьюдента, ϕ^* -кутове перетворення Фішера). Метод стандартизованих самозвітів було реалізовано у вигляді наступних методик дослідження: 1) методика «Q-сортування» В. Стефансона; 2) експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило; 3) методика оцінки психологічної атмосфери в колективі А. Ф. Фідлера; 4) методика визначення індексу групової згуртованості Сішора; 5) методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що вперше здійснено дослідження впливу наявних на сьогоднішній день стресогенних чинників, що є унікальними для кожного історичного відрізка буття суспільства, на психологічний клімат організації, здійснено емпіричний аналіз показників психологічного клімату та специфічних особливостей поведінки працівника у групі. Доведено, що соціально-психологічний клімат в колективі тісно пов'язаний з адаптаційним потенціалом працівників даного колективу, з якістю особистісного контакту між працівниками, що в свою чергу залежить від сприйняття особистістю себе в групі та спрямованості її поведінки. Знайдено високі кореляції, що вказують на взаємозв'язок показників психологічного клімату у колективі працівників Пенсійного фонду України Саксаганського району м. Кривого Рогу Дніпропетровської області та наявністю стійких

дружніх відносин, культури спілкування колег між собою, а також знайдено їх відмінності. Окрім цього наукова новизна кваліфікаційної роботи обґрунтовується ще й тим, що вперше було виділено та систематизовано комплекс унікальних для теперішніх українських реалій об'єктивних передумов високого стресових навантажень на працівників організації та стресогенних чинників, що впливають на якість спілкування та стосунків трудових колективів, позначаються на характері взаємодії керівників та підлеглих. Серед цих передумов можна зазначити наступні:

- значне інформаційне навантаження на сучасного працівника з постійною тенденцією до його збільшення;
- недоліки розподілу матеріальних благ, невідповідність досить високих вимог до результату праці та її оплатою;
- недостатнє фінансування окремих галузей народного господарства та сфер соціального захисту та послуг;
- постійне соціальне експериментування та реформи, що реалізуються урядом;
- значна конкурентність на ринку праці;
- ризик скорочення та втрати роботи;
- ризик інфікування COVID-19.

Практична значущість роботи полягає у тому, що розроблено рекомендації для оптимізації психологічного клімату колективу державної установи в умовах змін і реорганізації на основі встановлених структурних компонентів психологічного клімату, які виступають його критеріями оцінювання. Позитивний психологічний клімат колективу – основа для продуктивної та якісної роботи працівників. Зростання темпів життя, збільшення обсягу інформації, кризові явища призводять до необхідності надання психологічної допомоги. Особливо зараз, в умовах реформування та дії інших стресогенних чинників, необхідно піклуватися про належний психологічний супровід стрімких процесів, що відбуваються у сфері

професійного спілкування на сучасних підприємствах та організаціях. Надійність і вірогідність результатів дослідження забезпечувалися: теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних теоретичних положень, використанням комплексу надійних і валідних психодіагностичних процедур, створенням сприятливих умов діагностування, поєднанням кількісного та якісного аналізу емпіричних даних, репрезентативністю складу досліджуваної групи.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 80 найменувань та 14 додатків на 22 сторінках. Загальний обсяг основного тексту 101 сторінка. Робота містить 16 таблиць та 4 рисунка.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН

1.1. Загальна характеристика соціально-психологічного клімату державної установи: визначення дефініції та ознаки

Раціональне використання ресурсів будь-якої організації або установи – ключова умова успішності її діяльності. На сьогоднішній день найважливішим «активом» підприємства, фірми, установи є людина, яка при здійсненні трудової діяльності віддає свої фізичні, інтелектуальні та емоційні ресурси для досягнення цілей організації. Зважаючи на це головним завданням роботодавця є створення такої системи управління людським ресурсами, яка б дозволяла розкрити трудовий потенціал задля забезпечення високопродуктивної праці [7].

Першочерговим завданням є розкриття поняття соціально-психологічного клімату. Найбільш зручно зробити це за допомогою його термінологічного аналізу, що дозволить оцінити проблему в різних аспектах (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Термінологічний аналіз визначення поняття «соціально-психологічний клімат»

Зміст визначення	Критерій визначення дефініції
Соціально-психологічний клімат тлумачиться як суспільно-психологічний феномен, як стан колективної свідомості. Клімат розуміється як відображення у свідомості людей комплексу явищ, пов'язаних з їхніми взаємовідносинами, умовами праці, методами його стимулювання (А. Азриліян) [6]	Соціально-психологічний клімат як стан колективної свідомості
Під соціально-психологічним кліматом необхідно розуміти такий соціально-психологічний стан малої	

Продовження таблиці 1.1

групи, який відображає характер, зміст і спрямованість реальної психології членів організації (А.Д. Глоточкин) [11]	
Соціально-психологічний клімат трудового колективу – це соціально зумовлена, відносно стійка система відносин його членів до колективу як до цілого (Н.В. Іонова) [14]	
Сутнісною характеристикою соціально-психологічного клімату є загальний емоційно-психологічний настрій. Клімат розуміється як настрої групи людей (А.Я. Кібанов) [29]	Соціально-психологічний клімат як настрої групи
Соціально-психологічний клімат тлумачиться шляхом аналізу стилю взаємовідносин людей, що знаходяться у безпосередньому контакті один з одним. У процесі формування клімату складається система міжособистісних відносин, що визначають соціальне та психологічне самопочуття (С.А. Кравченко) [32]	Соціально-психологічний клімат як стиль взаємовідносин
Клімат визначається в термінах соціальної і психологічної сумісності членів групи, їх морально-психологічної єдності, згуртованості, наявності загальних думок, звичаїв і традицій (Л.А. Карпенко, А.В. Петровський, М.Г. Ярошевський) [33]	Соціально-психологічний клімат як соціальна та психологічна сумісність
Соціально-психологічний клімат колективу відображає характер взаємовідносин між людьми, переважаючий тон суспільного настрою в колективі, пов'язаний із задоволенням умовами життєдіяльності, стилем і рівнем управління та іншими чинниками. В даній позиції соціально-психологічний клімат розуміється і як стиль взаємовідносин, і як настрої групи (Л.М. Корольов) [31]	Комплексний підхід
Психологічний клімат – це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їхньої симпатії, збігу характерів, інтересів, схильностей. Соціально-психологічний клімат складається із наступних складових: 1) соціальний клімат (визначається усвідомленням спільних цілей і завдань організації); 2) моральний клімат (визначається прийнятими моральними	

Продовження таблиці 1.1

цінностями організації); 3) психологічний клімат (неофіційні відносини, які складаються між працівниками) (А.Н. Лутошкін) [14]	
--	--

Проведений термінологічний аналіз дає зрозуміти, що не існує загальноприйнятого визначення поняття соціально-психологічного клімату. Це пов'язано з цілим комплексом різноманітних чинників, що діють на загальний клімат, і залежить від пріоритету, який надає конкретний дослідник певному агенту впливу.

У той же час, незважаючи на актуальність даного питання, у наукових колах відсутня єдина точка зору та єдиний підхід щодо сутності соціально-психологічного клімату. Насамперед це пов'язано з проблемою виокремлення складових соціально-психологічного клімату, обумовленою різною спрямованістю досліджень науковців, які працюють у різних сферах і галузях науки, а також виділенням зі значної кількості пріоритетних чинників впливу на стан соціально-психологічного клімату.

Так, наприклад, у низці словників із психології, соціології та юридичної психології розглядають сутність соціально-психологічного клімату з точки зору «якісного боку міжособистісних відносин, який виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й усесторонньому розвитку особи в групі» [34, 268]. Відповідно до думки А.В. Петровського та М.Г. Ярошевського, найважливішими ознаками сприятливого соціально-психологічного клімату є: 1) довіра і висока вимогливість членів групи один до одного; 2) доброзичлива і ділова критика; 3) вільне вираження власної думки при обговоренні питань, які стосуються всього колективу; 4) відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення; 5) достатня інформованість членів колективу про його завдання та стан справ; 6) задоволеність приналежністю до колективу; 7) високий ступінь емоційної

залученості та взаємодопомоги в ситуаціях, які викликають стан фрустрації в когось із членів колективу; 8) прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі кожним з її членів [33].

В якості робочого був обраний наступний варіант визначення соціально-психологічного клімату: соціально-психологічний клімат (лат. «klīma» – нахил) – якісний аспект міжособистісних стосунків, який виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній суспільній діяльності і всебічному розвитку особистості у групі. Такий клімат може бути сприятливим, несприятливим, нейтральним, позитивно чи негативно впливати на самопочуття людини [21]. Таким чином, можна зробити висновок, що психологічний клімат – це загальний емоційний настрій колективу, схожий у більшості його членів, який відображає стосунки, що склалися між ними. Морально-психологічний клімат можна розуміти як своєрідну призму, через яку опосередковується діяльність виробничого колективу. Загальний психологічний настрій групи – це сумарний внесок, що здійснює кожен працівник відповідного підприємства або установи своїми індивідуально-психологічними особливостями, ставленням до інших, ціннісними настановами та переконаннями тощо [40]. Соціально-психологічний клімат будь-якої установи породжується міжособистісною взаємодією, яка опосередковує не тільки міжособистісні впливи, а й вплив навколишнього фізичного середовища: речей, предметів, явищ природи тощо. Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, житті людини. Отже, соціально-психологічний клімат колективу – це домінуючий у конкретному колективі відносно стійкий психічний настрій, який формується на основі психічного відображення умов життя і діяльності в міжособистісній взаємодії [71].

Питанню соціально-психологічного клімату в колективі присвячено низку досліджень як у вітчизняній так і в зарубіжній психології. Дослідженням особливостей психологічного клімату займалися такі науковці як

Г.М. Андрєєва, Є.А. Клімов, Є.С. Кузьмін, Б.Д. Паригін, К.К. Платонов, А.Л. Свенцицький. Більшість з них погоджуються з твердженням про те, що соціально-психологічний клімат відіграє визначальну роль у функціонуванні організації, впливає на специфіку управління нею, торкається кожного члена колективу. Інтерес до даної проблеми викликали результати Хотторнських експериментів Е. Мейо, внаслідок проведення яких наявність тісного зв'язку між продуктивністю праці групи та характерним для неї психологічним кліматом [68]. Ефективність організації визначається за цілим комплексом показників. Дослідження соціальних психологів демонструють, що сукупна оцінка ефективності організацій може бути здійснена лише в тому випадку, якщо враховані об'єктивні та суб'єктивні чинники.

Спробуємо розглянути системотвірне психологічне явище соціально-психологічного клімату як чинник, що суттєво впливає на ефективність діяльності кожного з працівників та колективу організації в цілому.

У вітчизняній соціальній психології термін «психологічний клімат» вперше використав філософ і психолог Н.С. Мансуров, котрий досліджуючи особистісні чинники підвищення продуктивності праці, звернув увагу на те, що з'являється управлінська проблема організації оптимального психологічного клімату в колективі. Реагуючи на цей виклик, дослідник проаналізував деякі конкретні шляхи створення такого клімату на виробничому підприємстві [2].

Одним із перших розкрив зміст соціально-психологічного клімату російський дослідник В.М. Шепель. Психологічний клімат, на його думку, – це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їх симпатії, збігу характерів, інтересів, схильностей. Він вважав, що клімат стосунків між людьми в організації складається з трьох складових. Перша складова – це соціальний клімат, який визначається усвідомленням спільних цілей і завдань організації. Друга складова – моральний клімат, який визначається прийнятими моральними цінностями організації. Третя складова –

це психологічний клімат, тобто ті неофіційні стосунки, які складаються між працівниками [26].

Б.Д. Паригін розглядає соціально-психологічний клімат в аспекті реалізації ним функцій зворотного зв'язку та вказує на те, що соціально-психологічний клімат є «одним із вирішальних чинників успішної діяльності людини в усіх сферах життя суспільства» [50, 129]. На думку автора, значущість соціально-психологічного клімату визначається також тим, що від нього залежить міра, яку вносить кожний індивід у діяльність, характер її спрямованості, ефективність.

Р.Х. Шакуров пропонує розглядати соціально-психологічний клімат з урахуванням 3-х його сторін: психологічної, соціальної та соціально-психологічної. Дослідник пише з цього приводу: «Психологічна форма клімату розкривається в емоційних, вольових та інтелектуальних станах і властивостях групи (так, можна говорити про атмосферу оптимізму, страху, цілеспрямованості або вольової розслабленості, творчого пошуку та інтелектуальної активності людини тощо)» [79, 150]. На його думку, якщо в інтелекті, емоціях, волі фіксувати їхній соціальний зміст, то тут виявлятиметься соціальний аспект, соціально-психологічний аспект виявляється в єдності, згоді, задоволенні, дружбі, згуртованості [79].

О.С. Анісімов визначає соціально-психологічний клімат як соціально-психологічний феномен, який відображає рівень комфортності існування у спільній діяльності, у груповій взаємодії: «Якщо комфортність пов'язана з індивідуальною оцінкою умов існування в групі, то самі умови розглядаються як груповий «клімат», як особливий стан соціально-психологічних умов, що склалися в групі» [4, 92].

Істотний вплив на соціально-психологічний клімат мають психологічні чинники, до яких відносять і особистісні характеристики членів колективу. Переважання тих чи інших особистісних якостей у членів колективу будь-якої організації, в тому числі і установи соціальної сфери, впливає на відносини, що

складаються всередині колективу, на характер його психологічного налаштування, створює певну атмосферу в колективі і, як наслідок визначає соціально-психологічний клімат.

Морально-психологічний клімат можна також розглядати як потужний чинник формування особистості в організації. Адже він виступає для суб'єкта сукупним фоновим джерелом зворотного зв'язку та виконує сигнальну функцію, інформуючи суб'єкта трудової діяльності про ставлення до нього колег та інших працівників, про сприйняття оточуючими його окремих поведінкових проявів, дає сукупну оцінку його професійних успіхів та невдач. Фактично морально-психологічний клімат колективу виступає вагомим чинником формування самооцінки, збагачує уявлення особистості про себе на підставі положення в колективі, яке вона займає, що також є одним з виразів переважаючого суспільного настрою як одного з компонентів загального морально-психологічного клімату колективу. Підсумовуючи висловлені тези можна стверджувати, що психологічний клімат впливає на процес реалізації різноманітних відносин у колективі, які, зрештою, призводять не тільки до тих чи інших змін у психологічному стані кожного його члена, але й до формування його стійких особистісних якостей. Виходячи із цього, соціально-психологічний клімат може бути чинником не тільки росту продуктивності праці, мобілізації внутрішніх резервів трудового колективу, але й зміцнення трудової дисципліни.

В залежності від знаку морально-психологічного клімату його вплив на особистість буде різним: від інтенсивного стимулювання до праці, забезпечення гарного настрою, бадьорості та впевненості у собі до пригнічення, зниження активності і енергії, що призводить до виробничих і моральних втрат.

Системоутворюючою характеристикою морально-психологічного клімату колективу організації є характер міжособистісних стосунків в колективі. Вони досить відчутно позначаються на формуванні мікроклімату в колективі. Провідними чинниками, які впливають на морально-психологічний клімат в

колективі є особливості творчого процесу, специфічні особливості самооцінки та соціометрична структура міжособистісної взаємодії працівників між собою та з керівництвом [13].

Часто в якості синоніму замість дефініції «соціально-психологічний клімат» використовують вираз «психологічна атмосфера». Дійсно соціально-психологічний клімат характеризується специфічною для спільної діяльності людей атмосферою психічного та емоційного стану кожного працівника і залежить від загального стану оточуючих його людей. Можна визначити психологічну атмосферу на рівні з морально-психологічним кліматом як специфічний психічний стан групи людей, що проявляється у спілкуванні та стилі спільної діяльності та являє собою нестійку, динамічну сторону колективної свідомості. Атмосфера групи реалізується в модальності загальногрупового психічного настрою, який може бути діяльним, споглядальним, життєрадісним, песимістичним, цілеспрямованим, анархічним та ін.

На відміну від атмосфери соціально-психологічний клімат має більш стабільний характер та визначає не ситуативні зміни в переважаючому настрої людей, а лише його стійкі риси. Звідси випливає, що соціально-психологічний клімат – це переважаюча і відносно стійка духовна атмосфера або психічний настрій колективу, що проявляється як у ставленні працівників один до одного, так і у ставленні їх до спільної справи.

Роль соціально-психологічного клімату в життєдіяльності організації визначається тим, що він:

- є найбільш суттєвим елементом в загальній системі організації спільної діяльності людей, оскільки зумовлює її безпосередні умови, характеризує внутрішні психологічні аспекти мікросередовища та оцінку результатів праці;
- забезпечує механізм зворотного зв'язку особистості з соціальним середовищем і сприяє її розвитку;

- визначає міру включення кожного працівника у діяльність, а також характер її спрямованості та ефективність [40].

Специфіка соціально-психологічного клімату полягає в тому, що він представляє собою інтегральне утворення, яке виникає в результаті акумулювання різноманітних характеристик групового стану, а отже, він має подвійну природу. З одного боку, соціально-психологічний клімат є певним суб'єктивним відображенням у груповій свідомості всієї сукупності, елементів виробничої і соціальної обстановки. З другого боку, соціально психологічний клімат набуває відносної самостійності, стає об'єктивною характеристикою колективу і справляє зворотній вплив на групову діяльність та окрему особистість. Вплив соціально-психологічного клімату на творчу активність та ініціативу працівників може бути як стимулюючим, так і демотивуючим. У зв'язку з цим розрізняють сприятливий і несприятливий соціально-психологічний клімат.

В загальних рисах можна сказати, що сприятливий соціально-психологічний клімат характеризується кон'юнктивними (об'єднуючими) міжособовими стосунками та задоволеністю ними членів групи; ціннісно-орієнтаційною єдністю і згуртованістю; задоволенням професійною діяльністю; наявністю умов для самореалізації і самоствердження особистості; відсутністю негативних лідерів і негативних психологічних груп; переважанням почуття симпатії-притягання між працівниками; взаємною відповідальністю і вимогливістю. Несприятливий соціально-психологічний клімат проявляється в диз'юнктивних (роз'єднуючих) стосунках, в напружених відносинах між членами групи, конфліктних ситуаціях і конфліктах, що позначаються на результатах діяльності, зниженні мотивації до праці, зменшенні продуктивності, погіршенні трудової дисципліни, збільшенні плинності кадрів тощо [78].

Найбільш виразними проявами сприятливого соціально-психологічного клімату, які можна об'єктивно зафіксувати, є те, що він сприяє продуктивності

спільної діяльності людей, проявам уваги, прихильності, симпатії членів колективу, а також настрій духовного підйому, переважання життєрадісності, в основі яких лежать ясні та зрозумілі цілі, цікаві завдання спільної діяльності, обстановка взаємної відповідальності і вимогливості людей один до одного.

Таким чином, можна лаконічно навести риси позитивного соціально-психологічного клімату – перевага та відносна стабільність атмосфери взаємної уваги, шанобливого ставлення до людини, дух товариства, що поєднуються з високою внутрішньою дисципліною, принциповістю і відповідальністю, вимогливістю до інших і себе [71].

Конкретними критеріями, за якими можна визначити переважання сприятливого соціально-психологічного клімату, можуть слугувати наступні характеристики:

- на рівні колективної свідомості: розуміння суспільних цілей; позитивна оцінка власної виробничої діяльності; оптимістичний (життєрадісний) настрій;
- на рівні поведінки: сумлінне, ініціативне та відповідальне ставлення членів колективу до обов'язків, що виконуються; високий рівень розвитку колективізму (взаємної відповідальності, вимогливості, взаємодопомоги у виробничих та особистих відносинах); низький рівень конфліктності у міжособистісних відносинах, відсутність порушень трудової дисципліни; відсутність або незначна плинність кадрів; вільне обговорення усіх питань, невимушеність атмосфери, доброзичливість критики.

До проблеми визначення ступеню позитивності соціально-психологічного клімату можна підійти більш диференційовано, застосовуючи виділення суб'єктивних та об'єктивних ознак, що свідчать про той чи інших характер сформованості клімату. Серед найважливіших суб'єктивних ознак сприятливого соціально-психологічного клімату групи (колективу) можна назвати:

- довіра та вземовимогливість членів групи один до одного;
- доброзичливість і ділові претензії;

- вільне висловлювання думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб;

- відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визнання за ними права приймати рішення, значущі для справ колективу;

- достатня поінформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі;

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

- усвідомлення і взяття відповідальності на себе за стан справ у групі кожним із її членів.

Об'єктивні ознаки позитивного психологічного клімату:

- високі показники результатів діяльності;

- низька плинність кадрів;

- високий рівень трудової дисципліни;

- відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо [40].

В інших джерелах можна знайти подібні описаним вище ознакам та параметрам, за якими можна визначити атмосферу, що панує в колективі. Мова йде про:

- рівень плинності кадрів;

- продуктивність праці;

- кількість прогулів і запізень (чи дотримання певної трудової

- дисципліни);

- кількість претензій, скарг, що надходять від колег різних рівнів та відвідувачів установи;

- виконання роботи в строк або із запізненням;

- частота та тривалість перерв у роботі;

- рівень конфліктності (краще спостерігати його в динаміці за декілька періодів та у порівнянні відповідних результатів);

-рівень дотримання етичних стандартів та вимог, що висуваються до державних службовців [51].

Підсумовуючи викладене вище під соціально-психологічним кліматом найчастіше розуміють досить стійке у часі психологічне налаштування та груповий настрій працівників, що безпосередньо впливають на процес та результат їх діяльності. Соціально-психологічний клімат залежить від норм взаємодії між колегами, від ставлення членів колективу до праці, характеру спілкування один з одним, типу та змісту реакції на події, що відбуваються в малій групі і поза нею, а також в організації в цілому. Все це, як вже згадувалось вище, визначається ціннісними орієнтирами кожного члена окремо і групи в цілому. Якщо в колективі сформовані такі спільні для всіх його членів та безумовно прийняті ними ціннісні орієнтації, які відображають цілі та прагнення всієї трудової спільноти, а не індивідуально-особистісні прагнення, амбіції та бажання окремих її членів, то мова може йти про сприятливий соціально-психологічний клімат даної групи людей.

1.2. Основні показники соціально-психологічного клімату організації

Людське суспільство в силу значної диференціації видів діяльності влаштоване таким чином, що ми потрібні одне одному та пов'язані один з одним безліччю різноманітних зв'язків. Протягом життя ми потребуємо захисту та затишку, що дають нам члени сім'ї, час від часу звертаємось за допомогою лікарів, педагогів, священників, майстрів різної спеціалізації тощо. Як відомо на світі немає нічого дорожчого та важливішого за ті зв'язки, що поєднують людей.

Все наше свідоме життя так чи інакше проходить у стосунках з іншими людьми. Давно помічено, що людина в колективі поводить себе не так як на самоті, що у галузі соціальної психології описано феноменами соціальної фасилітації та соціальної інгібіції. В трудовому колективі, де працююча людина

проводить переважну частину свого життя, емоційний настрій відіграє дійсно визначну роль. Задля створення умов для успіху необхідно, щоб службовці почували себе командою. Н.П. Анікеєва стверджує, що ознаками сформованої команди є згуртованість, взаємопідтримка, почуття «ліктя» [3]. Зважаючи на це можна говорити, що умовою створення робочої команди є сприятливий соціально-психологічний клімат як особливий стан наявності оптимальних умов для реалізації в колективі своїх схильностей, здібностей та талантів з урахуванням спільних для всієї групи організаційних задач.

В залежності від характеру та спрямованості групи вона може впливати на індивіда позитивно або негативно. Як наслідок взаємодія людини з групою може мати характер злиття або конфлікту. Якщо ж мова йде про сформований трудовий колектив, то він виступає для особи – члена цього колективу – джерелом саме позитивних вражень, інформації та досвіду в цілому. При цьому необхідно пам'ятати, що будь-яка людська спільнота не є механічною сумою індивідуально-психологічних властивостей її представників, а являє собою якісно нове соціально-психологічне утворення. Саме тому велика кількість науковців схильні розглядати трудові колективи з позицій системного підходу [3, 7, 21, 40, 47, 50].

Кожен службовець входить до складу того чи іншого первинного колективу (відділу). Первинний колектив, це такий, у якому, як вважав А. С. Макаренко, окремі його члени перебувають у постійному діловому контакті. Люди в первинних колективах добре знають один одного і зазвичай працюють у спільному приміщенні, поряд. У первинному колективі колектив і особа здійснюють безпосередній взаємний вплив одне на одного. Тут відбуваються ті соціально-психологічні явища, від яких залежить емоційне самопочуття та емоційний клімат усього колективу [61].

Науковцями, які проводили дослідження у галузі соціальної психології, доведено, що в умовах групи підвищується витривалість до больових відчуттів, знижується чутливість до шумів приблизно на 30%. У колективі сильніше

виявляються такі соціально-психологічні явища, як наслідування, навіювання, «психологічне зараження», спільні групові емоції [2].

На думку Л. Войтенко в процесі взаємодії індивіда та групи як одного з різновидів комунікації мають місце такі групові ефекти [11]:

- у групі людина займає певну соціальну позицію, яку можна розмістити на дихотомічній шкалі «сильна-слабка». Ця роль (вага) людини в колективі може бути не менш важливою за її формальну позицію (статус);

- ідентифікація індивіда з групою, що в наслідковому результаті призводить до помітних змін в самосприйнятті, зокрема в усвідомленні свого місця у світі та свого призначення;

- перебування в групі інтенсифікує розумову діяльність людини, стимулює до продукування нових оригінальних ідей, суджень, пропозицій, що не могли з'явитися під час перебування на самоті. В рамках даного групового ефекту можна говорити про стимулюючу функцію групи;

- у групі людина починає демонструвати більш ризиковану поведінку, стає менш чутливою до потенційно небезпечних ситуацій [11].

Одна з найрозповсюдженіших класифікацій чинників впливу на формування психологічного клімату в колективі включає в цьому плані декілька важливих агентів впливу: 1) суспільно-економічна формація, в умовах якої здійснюється як життя суспільства в цілому, так і функціонування організації, підприємства, установи, державної структури, в якій працює особа; 2) матеріальне та моральне середовище особистості, яка є членом певного трудового колективу; 3) характер керівництва колективом [80]. Наприклад, у житті кожного виробничого (трудоного) колективу виникає безліч ситуацій, які можуть потягти за собою певне зрушення в психологічній атмосфері. З цього приводу одна з важливих рекомендацій, які надають соціальні психологи керівникам усіх рівнів полягає у тому, що небажано мати «незамінних» працівників, які були б на особливому становищі в колективі. Такі ситуації ускладнюють керівництво підлеглими, бо протиставляють «незамінних» осіб

іншим членам колективу. Якщо такий «незамінний» працівник йде у відпустку або звільняється, це може викликати погіршення взаємовідносин у колективі [18]. Тут мова йде саме про штучне виділення керівництвом окремих членів колективу. Зовсім інша справа, коли особливе положення окремих працівників – це результат їх багаторічної продуктивної праці, що вилився у високий рівень кваліфікації та авторитету серед колег.

Окремі автори переконанні, що на формування соціально-психологічного клімату в колективі впливають чинники макросередовища та мікросередовища [19, 22, 30, 46]. Під макросередовищем розуміють зовнішні по відношенню до первинного трудового колективу чинники, які є результатом зв'язків колективу з навколишнім світом. Необхідно підкреслити, що будь-який успішний трудовий колектив не може існувати ізольовано від навколишнього світу. Стосовно чинників макросередовища, які впливають ззовні, слід зазначити, що жодна група не може існувати, а тим більше розвиватися ізольовано від навколишнього світу. До чинників макросередовища належать:

- досягнення науково-технічного прогресу;
- конфігурація суспільно-економічної формації конкретного історичного етапу;
- особливості діяльності керівництва вищого за рангом (займає більш високе місце у владній ієрархії);
- соціально-психологічні особливості територіального району, в якому функціонує організація.

Ф.М. Лєскова констатує більш інтенсивний вплив на формування морально-психологічного клімату організації з боку чинників мікросередовища [40]. Серед них можна назвати наступні:

- особливості матеріально-економічних, технологічних та організаційно-управлінських умов праці в колективі та ступінь задоволення людей цими чинниками;

- особливості формальної структури в колективі та її співвідношення з неформальною;
- стиль керівництва колективом установи;
- рівень психологічної культури керівника та співробітників [40].
- Окрім чинників макро- і мікросередовища виділяють і ряд інших агентів впливу на соціально-психологічний клімат (таблиця 1. 2)

Таблиця 1.2

Чинники формування психологічного клімату

Чинники	Характеристика чинників
1. Чинники макросередовища	Це суспільно-економічна формація, в умовах якої здійснюється життя суспільства в цілому, і функціонування виробничих та інших державних структур
2. Чинники мікросередовища	До них відносяться матеріальне і моральне оточення особистості, як члена первинного трудового колективу. Це поле безпосереднього функціонування конкретного колективу, як єдиного цілого
3. Чинник впливу індивідуальних особливостей членів колективу	Ставлення людини до даного впливу знаходить відображення в її особистій думці, поведінці. Важливо враховувати мотивацію взаємних симпатій та антипатій членів групи
4. Характер керівництва колективом	Це знаходить відображення в певному стилі взаємовідносин між офіційним керівником та підлеглими [5, 39, 13].

На думку Н.П. Войтенко та А.В. Гука у разі позитивного характеру змісту перерахованих чинників вони здійснюють сприятливий вплив на соціально-психологічний клімат колективу, що, в свою чергу, дозволяє його членам відчувати ряд переваг знаходження у даній спільноті, зокрема: 1) довіру працівників один до одного; 2) доброзичливість і налагоджені ділові стосунки; 3) вільне висловлювання власних думок; 4) відсутність тиску з боку керівництва і визнання права підлеглих, що є фахівцями своєї справи, на прийняття самостійних рішень у сфері їх компетентності та якісного виконання

посадових обов'язків; 5) чуйність та взаємодопомога у стресогенних ситуаціях, що є наслідком особливого ставлення один до одного, яке лежить в основі також відсутності напруженості та конфліктності в колективі; 6) відсутність плинності кадрів. 7) позитивна динаміка забезпечення матеріальними, технологічним поліпшення матеріальних, технологічних та організаційно-управлінських умов праці в колективі тощо [5]. Як вважають згадані дослідники ще однією перевагою сприятливого соціально-психологічного клімату, що формується під впливом позитивного характеру чинників є поліпшення матеріальних, технологічних та організаційно-управлінських умов праці в колективі [5]. Однак з цим можна не погодитися. Скоріше наявність гарної матеріально-технічної бази виступає необхідною умовою переважання позитивного морально-психологічного клімату в колективі, нівелює появу конфліктів із-за розбіжностей у вирішенні питання про розподіл матеріальних благ.

Український психолог Я. Л. Коломинський розробив схему, в якій висвітлено основні чинники, що зумовлюють задоволеність людей виконуваною роботою, а також взаємний вплив різних компонентів. Така схема цікава для керівника, бо допомагає запобігати конфліктності в колективі (рисунок 1.1). В результаті уважного розгляду схеми можна зробити висновок, що особистісними характеристиками керівника, який прагне сприяти згуртованості колективу, мають бути: визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, вибірковість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність [28]. Ця інформація є важливою для переосмислення ролі стресогенних чинників, специфіки впливу підвищеного стресових навантажень на соціально-психологічний клімат колективу.

На нашу думку для того, щоб керівник міг ефективно сприяти згуртованості колективу, він має володіти такими особистісними характеристиками як послідовність, передбачуваність, цілеспрямованість,

вибірковість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність, стратегічне мислення.

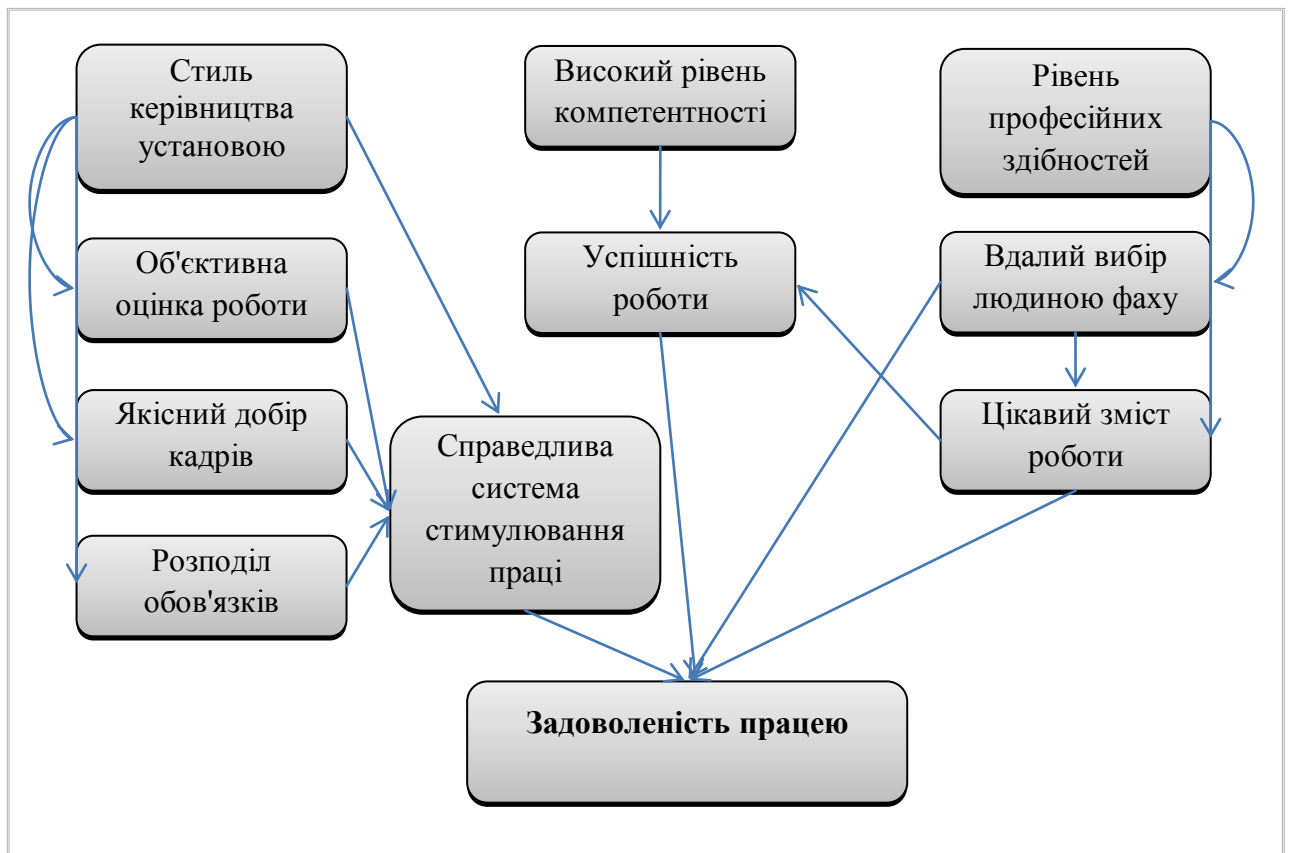


Рис. 1.1. Чинники задоволення працівника виконуваною роботою

У ринкових умовах значною мірою зростає роль соціально-психологічних чинників управління. Раціональна організація забезпечує високу продуктивність праці лише в тому випадку, якщо ефективно використовуються індивідуальні й психологічні особливості кожного працівника. М.М. Обозов та Г.В. Щокін систематизували основні чинники, пов'язані з особистісними якостями працівників, які визначають характер міжособистісних стосунків. На їх думку доброзичливими та комфортними стосунки між працівниками одного підприємства можуть бути тільки тоді, коли члени цього колективу ставитимуться з повагою, симпатією один до одного [61]. Серед чинників, пов'язаних з індивідуально-психологічними особливостями членів колективу та які науковці визначають в якості першооснови стану задоволеності працівників,

що мають прямий зв'язок з позитивним морально-психологічного клімату в колективі можна назвати наступні:

- вдалий вибір фаху;
- цікавість змісту роботи;
- успішність у роботі;
- справедлива система стимулювання;
- доброзичливість у колективі;
- об'єктивна оцінка;
- компетентність та рівень професійних здібностей;
- емоційна стабільність [5, 66].

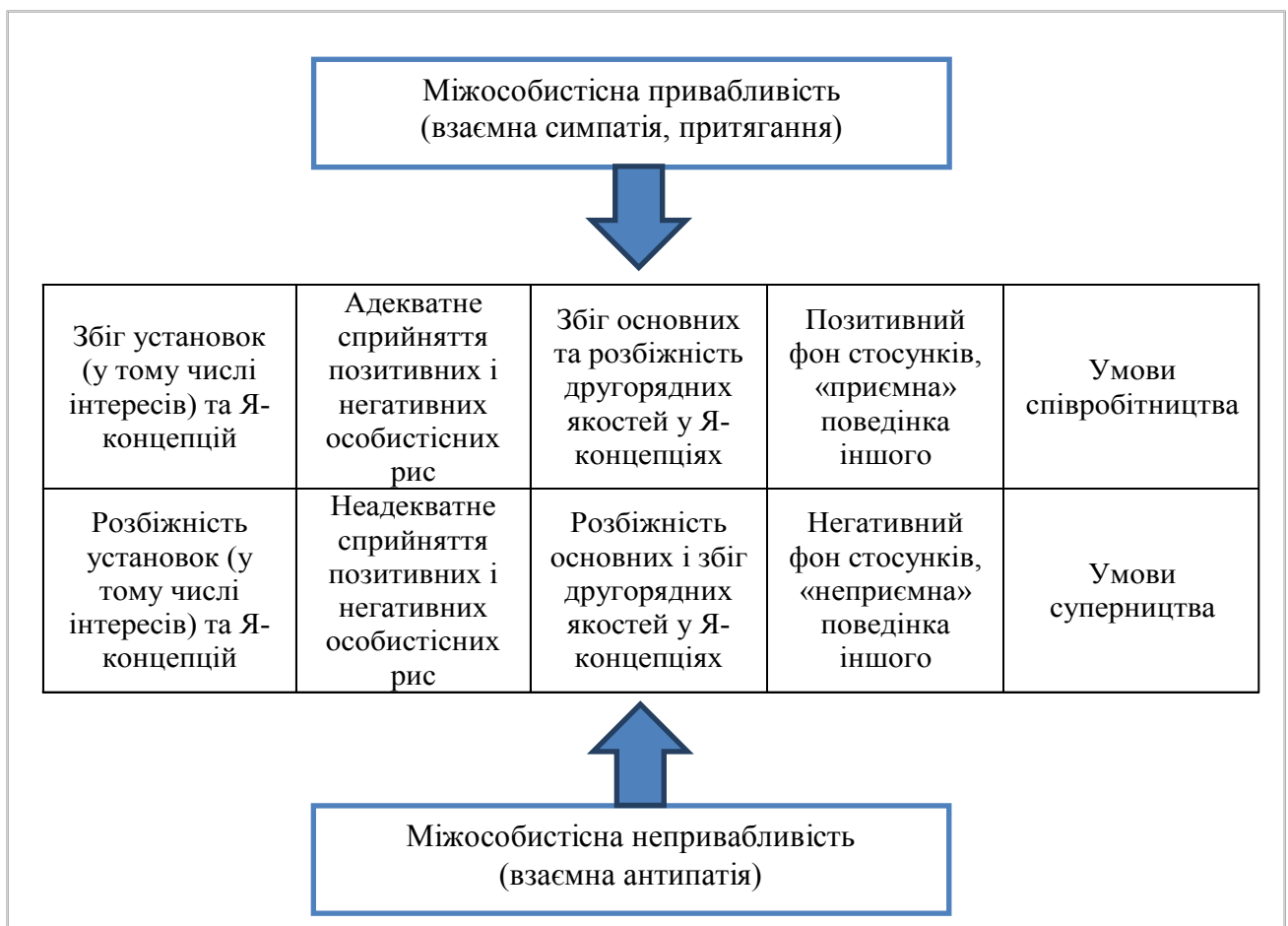


Рис. 1.2. Кореляти міжособистісної привабливості членів колективу

Особливу роль серед усіх інших чинників формування соціально-психологічного клімату первинного трудового колективу відіграють стосунки

керівництва і підлеглих, особливості виконання всього комплексу функцій, що виконуються керівником. Стан соціально-психологічного клімату, ступінь його стимулюючого впливу на особистість може розглядатися як один із суттєвих показників ефективності діяльності керівника первинного колективу, сили його позитивного впливу на підлеглих [5].

Таблиця 1.3

Чинники, що лежать в основі згуртованості колективу

Чинники	Група чинників	Перелік чинників
1. Загальні (універсальні)	1.1. Соціально-економічна політика держави	Правові норми, податкова політика, соціальні гарантії
	1.2. Господарський механізм	Стимулювання колективних кінцевих результатів
	1.3. Соціокультурні чинники	Цінності, норми, традиції, моральна атмосфера в суспільстві
2. Локальні (специфічні)	2.1. Організаційно-технічні	Умови для розміреної роботи. Організаційний порядок
	2.2. Економічні	Система стимулювання, нормування та оплати праці
	2.3. Соціальні	Інформування працівників. Соціально-психологічний клімат. Стиль керівництва
	2.4. Психологічні	Особисті якості керівника та членів колективу

Необхідно ще раз підкреслити, що кінцевий результат діяльності робочого колективу залежить не тільки від об'єктивного рівня організації праці, а й від стану соціально-психологічного клімату, який виступає продуктом та віддзеркалює узагальнений вплив безлічі важливих для виробництва сторін функціонування робочого колективу. Зрештою соціально-психологічний клімат колективу – це продукт усієї системи соціальних відносин суспільства і специфічного соціального мікросередовища установи. Природно, що глибокі соціальні та соціально-психологічні корені клімату колективу полягають у

багатогранній життєдіяльності всього суспільства і є суттєвою передумовою розвитку й формування здорової психологічної атмосфери, що включає в себе також і рівень особистісного розвитку кожного представника виробничого колективу, а також ступінь їх духовності [52].

З іншого боку позитивна соціально-психологічна атмосфера колективу не є автоматичним наслідком соціального та науково-технічного прогресу, не впливає стихійно, а поєднується з успіхами та досягненнями того чи іншого підрозділу установки. Це пояснюється рядом обставин:

1) зв'язок соціально-психологічного клімату колективу з усіма формами прогресу має не безпосередній, а досить складний, опосередкований, в тому числі і структурою внутрішньо-колективних відносин, характер;

2) соціальний і науково-технічний прогрес супроводжується досить багатогранними і достатньо протилежними за своїм характером соціально-психологічними наслідками. Останнє пов'язане зі зростанням складності, темпів та ритмів, а відповідно, – психологічної напруженості праці та й усієї життєдіяльності людей. Постійно зростає рівень вимог соціально-психологічної культури міжособистісних відносин, в яких людина може опинитися через ті чи інші причини, психологічно недостатньо підготовленою.

Не можна при цьому не врахувати впливу відомої категорії осіб, не тільки не зацікавлених в сумлінній праці, але й здатних здійснювати негативний вплив на колег [29].

Зважаючи на викладене вище, можемо підкреслити необхідність усвідомленої активності спрямованої на формування, підтримку та регулювання сприятливого соціально-психологічного клімату колективу. При цьому соціально-психологічний клімат колективу може і повинен бути результатом цілеспрямованої роботи керівника і всього колективу.

Одним з напрямів, що допомагають керівнику створити сприятливий психологічний клімат, є організація людей у виробничі команди на основі їхньої психологічної сумісності. Під психологічною сумісністю розуміється

взаємна симпатія, в основі якої лежать психологічна близькість колег, схожість їхніх характерів, спільність інтересів та нахилів. Спільність інтересів, взаємодопомога в колективі відіграє величезну роль у ставленні людей один до одного, створюють «настрій» у взаєминах. На жаль розповсюдженим є явище, коли цій важливій обставині не надають серйозного значення, абсолютно не враховують її впливу [18, 70]. У соціології праці сумісність визначається як психологічний чинник згуртування колективу, який розуміється як найбільш сприятливе поєднання властивостей працівників, що забезпечує ефективність спільної діяльності та особисту задоволеність кожного і проявляється у взаєморозумінні, взаємоприйнятності, співчутті, співпереживанні членів колективу один одному [17, 25].

В психології використовується декілька визначних дефініцій, що так чи інакше характеризують специфіку соціально-психологічного клімату, притаманного певній виробничій групі. Мова йде про такі поняття як «групова однотайність», «солідарність», «соціально-психологічна сумісність», «соціальна згуртованість».

Групова однотайність – це збіг норм і правил поведінки, вироблення і визнання більшістю членів групи загальної думки, спільних цінностей, правил і норм поведінки. Її психологічним наслідком є зміцнення психологічної єдності членів групи, стабілізація та упорядкування міжособистісних відносин і взаємодій. Інша «сторона медалі» групової однотайності (її негативна форма) – виражене групове мислення, коли на користь душевній гармонії приноситься в жертву турбота про необхідні виробничі результати, тобто мета збереження однотайності стає більш значущою, ніж досягнення цілей функціонування організації або підприємства [2].

Солідарність – єдність переконань і дій, взаємодопомога та підтримка членів соціальної групи, що ґрунтуються на спільності інтересів і необхідності досягнення загальних групових цілей, спільна відповідальність [13]. Можна розрізнити такі види сумісності:

- фізична – сумісність людей за характеристиками фізичної сили та витривалості;

- психофізіологічна – пов'язана з синхронністю індивідуальної психічної діяльності працівників, з рівним рівнем розвитку таких психічних процесів як сприйняття, увага, мислення, передбачає компліментарність параметрів аналізаторних систем;

- психологічна – оптимальне поєднання особистісних психологічних властивостей: рис характеру, темпераменту, здібностей;

- соціальна – за якостями, пов'язаними із соціальною взаємодією: комунікабельність, смаки, уподобання;

- соціально-ідеологічна – відповідність ідейних поглядів, соціальних цінностей, настанов;

- професійно-кваліфікаційна.

Крім того, працівники можуть бути сумісні в тій чи іншій мірі за своїми комунікативними якостями, творчому потенціалу, культурою, національністю, статтю, віком, мовою. Обов'язково необхідно враховувати те, що сумісність не є синонімом схожості: сумісними в роботі можуть бути люди різного віку, переконань, віросповідань тощо. Можливими недоліками високо рівня групової сумісності є девіації групової та індивідуальної поведінки – конформізм, нонконформізм, груповий егоїзм.

Соціальна згуртованість – це ступінь інтеграції групи, спільності суспільства, що включає рівень єдності ціннісних орієнтацій, міцності міжособистісних взаємин, узгодженості поведінки членів групи. В свою чергу групова згуртованість виступає показником відносин у групі, що характеризує відданість її членів один одному і групі в цілому, готовність пожертвувати своїми інтересами заради інших членів групи.

Характерною ознакою згуртованого колективу є ступінь інтеграції групи, колективу, який включає: 1) рівень ціннісно-орієнтаційної єдності; 2) міцність міжособистісних взаємин; 3) узгодженість поведінки членів групи, колективу в

основних сферах діяльності; 4) спільність інтересів; 5) спільність норм поведінки [80].

Важливо визначити спрямованість діяльності й згуртованості команди: об'єкт, предмет згуртованості, за кого, проти кого, навколо чого, заради чого. Серед ознак згуртованого колективу можна зазначити (за Б.Д. Паригінім):

- 1) стабільність складу колективу;
- 2) збереження дружніх стосунків між членами колективу на постійній основі;
- 3) низький рівень конфліктності, незгода локалізується тільки в процесах, пов'язаних з вирішенням виробничих завдань і успішно долається демократичним шляхом;
- 4) високий рівень трудової дисципліни та громадської активності;
- 5) стабільно високі виробничі показники;
- 6) виникнення почуття «ми - група» на відміну від «вони - інші групи», «вони - члени інших груп»;
- 7) наявність колективної самосвідомості, тобто усвідомлення колективом самого себе як спільності (почуття «Ми»), усвідомлення членами колективу своєї приналежності до нього, відмінності даного колективу від інших.

Зростанню згуртованості групи сприяє образ бажаного майбутнього існування групи, сукупність уявлень про результат досягнення її мети та інтересів, що поділяється та є бажаним для усіх членів даної спільноти. Для підтримки високого рівня згуртованості члени групи мають розуміти, що у спільних зусиллях кожен в кінцевому рахунку може отримати більше, ніж поодиноці. Це стосується політичних, економічних і психологічних аспектів. Зокрема, група може забезпечити почуття приналежності, захищеності, опори, володіння високим статусом. Згадаймо як політичні лідери згуртовували свої народи, малюючи у своїх промовах образи світлого майбутнього, загальнонародного блага, а також формуючи образ спільного ворога. Таким

способом вони досягали своєї мети, не дивлячись на значну численність такої групи як народ.

Німецькі вчені В. Зигерт та Л. Ланг наводять перелік практичних кроків, що сприяють посиленню згуртованості групи. Ці рекомендації не можна розглядати як універсальний засіб, а їх знання не замінює ретельної роботи щодо дослідження чинників і причин тієї чи іншої групової поведінки, оскільки і групи, і онтогенез груп, і ситуації, в яких вони знаходяться є унікальними. Проте наведені правила можуть дати напрям досліджень, міркувань, роздумів, показати деякий інструментарій для єднання групи людей [22]. Для зміцнення групової моралі, «цементації» групи німецькі вчені запропонували наступні практичні рекомендації:

- 1) допоможіть групі відчувати загальний успіх;
- 2) постарайтеся зміцнити довіру членів групи один до одного і насамперед до лідера;
- 3) розвивайте почуття приналежності до групи як відчуття якоїсь особливості, обраності, зміцнюйте це почуття, проводячи спільні групові заходи, демонструючи більший потенціал, нові можливості у вирішенні проблем, що відкриваються у спільній роботі;
- 4) подбайте про те, щоб приналежність до групи приносила радість, відповідала мотивації до приналежності, повазі, самоповазі, престижу;
- 5) підтримуйте віру групи в реальність вирішення поставлених перед нею завдань.

Ефективність управління сучасними установами соціальної сфери значною мірою залежить не лише від урахування їхніми керівниками психологічних особливостей підлеглих, зокрема, їх соціальних позицій та ролей окремих працівників установ соціальної сфери, особливостей мотивації їхньої діяльності та поведінки, а й від уміння управлінського персоналу діагностувати психологічні характеристики групових об'єктів управління, якими є колективи установ соціальної сфери. Зокрема, необхідно враховувати особливості

психологічного клімату колективу та прогнозувати його розвиток. Таким чином, одним із показників успішної діяльності керівника установи соціальної сфери є рівень сформованості соціально-психологічного клімату.

Формування здорової моральної атмосфери у колективі установ соціальної сфери – складний і тривалий процес. Головна його мета – досягнення такого становища, коли праця приносить соціальним працівникам задоволення, коли вони виконують спільну справу з радістю. Прийти до цього можна лише через вмілу організацію праці, справедливу оцінку і винагородження працівників, сприяння їх професійному зростанню, а також розуміння їх труднощів і проблем.

У рамках соціально-психологічного аналізу системи роботи з людьми особливої уваги вимагає особа керівника та його заступників. Їх діяльність і поведінка безпосередньо впливають на членів колективу, забезпечують результат реалізації управлінських функцій. Будь-яка дія керівника або члена колективу позначається на стані морально-психологічного клімату.

Одним із критеріїв, який покладено в основу побудови структури психологічного клімату є показник ставлення членів колективу до різних сторін оточуючої дійсності. Спираючись на цей критерій, можна виокремити чотири структурних елементи психологічного клімату, що відображають ставлення членів колективів установ соціальної сфери:

- до загальної справи;
- один до одного;
- до світу в цілому;
- до самих себе.

Відповідно у структурі психологічного клімату можна наголосити на таких основних елементах: психологічному, соціальному та соціально-психологічному. Психологічний аспект клімату відображений в інтелектуальних, емоційних та вольових станах і властивостях колективів установ та організацій. Зауважимо, що одним колективам притаманна

атмосфера інтелектуальної активності і творчого пошуку, цілеспрямованості, а іншим – інтелектуальна і творча інертність, відсутність нових підходів до організації процесу, песимізм, відсутність вольових дій та бажань долати труднощі, які виникають при досягненні поставлених перед колективом цілей.

Соціальний аспект клімату відображає міру репрезентованості в установах соціального спрямування соціальних вимог, які висуває суспільство в певний конкретний період його розвитку. Відповідно у структурі клімату можна виокремити політичний, моральний, діловий, естетичний та інші його компоненти (або складові).

Соціально-психологічний аспект відображено в інтегрованих показниках групової психології, що є значущими для збереження цілісності колективу та його функціонування як відносно самостійного об'єднання людей. Йдеться про такі характеристики колективу як єдність, згуртованість, ступінь взаємодопомоги, подібність їхніх думок, оцінок, настанов.

Окремої уваги в плані забезпечення сприятливого морально-психологічного клімату заслуговують колективи державних установ соціального захисту. Справа в тому, що до складу таких колективів входять переважно жінки, які за характером професійної діяльності обмежені у спілкуванні одна з одною та змушені часто виконувати наднормову і малооплачувану роботу. Описані умови діяльності в державних установах соціальної сфери свідчать про досить значне стресове навантаження, яке переносять їх працівники. Тому можна припустити, що ці чинники негативно впливають на якість роботи працівників установ соціальної сфери. Тому адміністрація організацій соціального спрямування має приділяти більше уваги психологічному стану працівників всередині колективу, а також злагодженості їх взаємодії, для ефективного досягнення цілей організації, а саме наданню якісних високопрофесійних послуг [31].

Колектив установи соціальної сфери як професійне об'єднання людей має свої специфічні особливості, серед яких поліфункціональність, самоуправління,

колективний характер праці та колективна відповідальність за результати діяльності, наднормований робочий день, тобто відсутність часових рамок на виконання тих чи інших видів діяльності працівниками установ соціального спрямування. Це негативно позначається на життєдіяльності колективу, і є, як правило, причиною перевантаження соціального працівника, брак вільного часу для професійного зростання, що, у свою чергу, призводить до виникнення стресових ситуацій, професійного вигорання. Крім того, жіночі колективи більш емоційні, частіше піддаються зміні настрою, більш конфліктні, ніж ті колективи, у яких переважають чоловіки.

Керівництву установи соціальної сфери важливо добре знати стан свого колективу, рівень та динаміку його розвитку. Підсумовуючи розгляд основних показників соціально-психологічного клімату організації, проаналізуємо окремі змістовні сторони функціонування державної установи соціальної сфери, які в значній мірі позначаються на загальному соціально-психологічному кліматі даних організацій та мають враховуватися при розробці заходів спрямованих на підвищення згуртованості в установах подібного типу.

1. Соціально-психологічна сумісність членів колективу – проявляється у взаєморозумінні, співчутливості, співпереживанні один одному. Чим вища сумісність, тим ефективніше працює колектив в цілому. Між людьми, зайнятими спільною працею, виникає проблема психологічної сумісності, яка забезпечує особисте задоволення від роботи, дружні стосунки і на цій основі – успіх колективної праці. У випадку несумісності працівників, проявляється прагнення членів колективу уникати один одного, а у випадку неминучості контактів, вони можуть призвести до негативного емоційного стану та до конфлікту.

2. Стиль управління колективом адміністрації в цілому, а також конкретних керівників установи соціальної сфери. Ставлення керівників до працівників, соціальна дистанція між адміністрацією та колективом.

3. Система оплати праці, своєчасне отримання заробітної плати.

4. Успішний або не дуже хід професійної діяльності соціального працівника. Перспективи розвитку творчого потенціалу працівника, можливість підвищення кваліфікації, довірливі стосунки із клієнтами соціальних служб.

5. Шкала заохочень та покарань, яка застосовується керівництвом - адекватна оцінка праці соціального працівника, визнання результатів його діяльності не тільки адміністрацією, але і колективом в цілому.

6. Умови праці та забезпеченість діяльності соціальних працівників, що теж впливає на ефективність роботи соціального працівника і задоволеність особистою працею.

7. Характер комунікацій та інформованість колективу. Відсутність повної або неточної інформації з питань складання та ведення документів або надання звітів, швидкість доведення важливої інформації до відома колективу, проведення зайвих заходів призводить до виникнення недовіри та негативного ставлення до адміністрації установи соціальної сфери.

8. Сімейні обставини працівників, їх особисте життя, умови проведення вільного часу.

Сукупність цих чинників визначає характер соціально-психологічного клімату колективу установи соціальної сфери. Доброзичливі стосунки між співробітниками не виникають самі по собі, їх потрібно формувати, тому перед адміністрацією установи стоїть важливе завдання по розробці та застосування заходів для ефективного управління соціально-психологічним кліматом [42].

1.3. Структурні компоненти соціально-психологічного клімату та способи впливу на його якість

Створення сприятливого соціально-психологічного клімату передбачає подолання тих бар'єрів психічної напруженості, які можуть виникнути в процесі спілкування між людьми. Стан соціально-психологічного клімату, ступінь його стимулюючого впливу на особистість можна розглядати як один із

суттєвих показників ефективності діяльності керівника первинного колективу та сили його позитивного впливу на підлеглих [5, 7].

Визначальні параметри соціально-психологічного клімату

- чіткість, ефективність організації і адміністрування – відповідальність, дієвість, своєчасність рішень, продуктивність;
- труднощі: рівень перешкод у роботі внаслідок адміністративної ригідності і бюрократизму, що перешкоджає успішному виконанню завдань;
- заохочення: справедливість у розподіленні винагород, можливість професійного росту і підвищення по службі;
- піднесення: бадьорий життєвий настрій, прояви дружби та доброї кмітливості у взаємовідносинах, почуття гордості за свою організацію;
- довіра і співробітництво: віра в здібності та високі індивідуальні можливості колег, надання достатньої самостійності в роботі, заохочення новаторства, перетворень, розвитку, ініціативи;
- змагальність: стимулювання високого рівня досягнень у роботі, допущення певного рівня ризику при виконанні завдань.

Можна перерахувати сукупність базових норм, від яких залежить соціально-психологічний клімат трудового колективу, а саме комфортність, раціональність, передбачуваність поведінки та реакції на поведінку, формальність, лояльність, включення членів організації в комунікативні процеси, спрямованість на вузькі локальні внутрішньо-організаційні інтереси або більш ширша соціокультурна спрямованість, структурованість або неструктурованість підходів при вирішенні виробничих проблем [67].

Ряд дослідників визначають основні завдання щодо оптимізації психологічного клімату:

- 1) формування одностайності та узгодженості по відношенню до норм, прийнятих в організації;
- 2) створення таких умов у рамках організації, які б забезпечили можливість актуалізації ціннісних орієнтацій особи в процесі роботи;

3) зростання почуття впевненості членів організації у власних силах і здібностях, формування впевненості, що причетність до організації дозволить краще контролювати як свою долю, так і загальне майбутнє членів усієї організації;

4) розвиток умінь цілеспрямованого впливу на мотиваційну сферу підлеглих, з тим щоб не притискуючи первинних організаційних спрямувань та вимог, сформуванню альтернативні цілі;

5) проголошення принципу рівних можливостей, справедливого розподілу нагороджень, створення обстановки, що стимулює дискусію, обмін знаннями, досвідом;

6) гнучкість у здійсненні контролю, надання певної автономності в процесі вирішення виробничих завдань, намагання уникнути надто ретельного і безперервного контролю, що може негативно вплинути не тільки на ефективність діяльності, а й на моральний настрій;

7) використання процесів наслідування, імітація, моделювання, стиль взаємодії керівників верхньої ланки з керівниками середньої ланки відтворюється останніми у взаємовідносинах з підлеглими. Керівники середньої ланки, обмежені адміністрацією у здійсненні своїх повноважень, частіше вдаються до критики або засудження підлеглих [30, 41, 46, 52].

Горбань Г. О. стверджує, що для формування успішного трудового колективу необхідні наступні умови, що класифікуються на підставі різних сторін управлінської діяльності:

1) організація спілкування: колективні відвідування місць відпочинку та культурно-масових установ (в межах первинного колективу), повноцінне використання обідньої перерви;

2) організація потоку інформації:

- про підсумки виконання плану соціального розвитку колективу;
- про виробничі успіхи на своїх і сусідніх підрозділах колективу;

- про зміни в методах управління та структурні зміни в управлінні колективом;

- про всі інші зміни, що відбуваються в житті колективу.

3) організація системи самоуправління:

- делегування керівником деяких питань на розгляд колективу;

- громадський відділ кадрів – організація громадських доручень з урахуванням віку, статі, інтересів та ін. [14]

Участь у самоуправлінні, а також проведення вищезгаданих заходів зближує людей, допомагає виявити загальні інтереси, поліпшує стосунки і має позитивний вплив на рівень їх громадської активності [5, 21].

Отже, соціально-психологічний клімат – це сукупний результат та якісний бік міжособистісних стосунків, що виявляється у сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності колективу та всебічному розвитку особистості в групі. До визначальних параметрів соціально-психологічного клімату належать: чіткість, ефективність організації і адміністрування; рівень перешкод у роботі внаслідок адміністративної ригідності та бюрократизму, що перешкоджають успішному виконанню завдань; заохочення; бадьорий життєвий настрій, прояви товаришування та кмітливості у взаємовідносинах; почуття гордості за свою організацію; довіра і співробітництво; стимулювання високого рівня досягнень у роботі, допущення певного рівня ризику при виконанні завдань.

Більш за все на соціально-психологічний клімат впливають такі чинники як ступінь задоволення людей роботою; довіра членів відділу один до одного; компетентність і успішність у роботі; відсутність тиску з боку керівника на підлеглих.

Соціально-психологічний клімат трудового колективу визначає сукупність таких норм як комфортність; раціональність; передбачуваність поведінки та реакції на поведінку; лояльність; включення членів організації в комунікативні процеси; спрямованість на вузькі локальні внутрішньо-

організаційні інтереси або більш ширша соціокультурна спрямованість; структурованість або неструктурованість підходів в процесі вирішення виробничих проблем.

Велике значення для формування сприятливого соціально-психологічного клімату має психологічна та морально-психологічна сумісність членів трудового колективу. Перша ґрунтується на відповідності їх темпераментів, а друга – на відповідності професійних та морально-психологічних якостей.

Перехідний період розвитку нашої країни, період проведення реформ має ряд негативних наслідків:

- політизація усіх сфер життя, особливо у регіонах;
- суперечливість законодавства, недосконалість програмного забезпечення;
- зростання владних амбіцій представників української «олігархії»;
- дискредитація органів державної влади у засобах масової інформації, формування негативного іміджу представника держави;
- необґрунтовані звільнення державних службовців, нівелювання поняття компетентності, фаху тощо.

Це визначає активне проникнення політичних інтересів в процес адміністративного управління, політизує його і позначається на морально-психологічному кліматі колективів, психології державних службовців. Відчувається вплив внутрішніх латентних соціальних конфліктів суспільства на роль державних службовців як посередників між органами влади і населенням в процесі змін політичної системи України, демократизації та державного управління.

Окремої уваги в плані забезпечення сприятливого морально-психологічного клімату заслуговують колективи державних установ соціального захисту. Справа в тому, що до складу таких колективів входять переважно жінки, які за характером професійної діяльності обмежені у спілкуванні одна з одною та змушені часто виконувати наднормову і малооплачувану роботу. Описані умови діяльності в державних установах

соціальної сфери свідчать про досить значне стресове навантаження, яке переносять їх працівники. Тому можна припустити, що ці чинники негативно впливають на якість роботи працівників установ соціальної сфери. Тому адміністрація організацій соціального спрямування має приділяти більше уваги психологічному стану працівників всередині колективу, а також злагодженості їх взаємодії, для ефективного досягнення цілей організації, а саме наданню якісних високопрофесійних послуг.

Останнім часом усвідомлена необхідність формування нової культури державної служби для поліпшення усього процесу державного адміністрування. Ключовим напрямом тут стало посилення уваги до психологічних чинників поведінки державних службовців та психологічного клімату в колективі.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ СТРЕСОВИХ НАВАНТАЖЕНЬ НА ФОРМУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ОРГАНІЗАЦІЇ

2.1. Стресове навантаження як один з чинників впливу на психологічний клімат колективу державної установи.

Серед завдань кваліфікаційного дослідження одним з основних є виокремлення та аналіз таких пов'язаних зі змістовними особливостями соціально-психологічного клімату виробничого колективу чинників, що мають значний стресогенний потенціал. Мова йде про виділення в сучасній соціально-економічній ситуації тих реально існуючих, об'єктивних умов здійснення професійної діяльності фахівцями, які викликають в них підвищений рівень психоемоційної напруженості або, іншими словами, стресу.

Вживаючи термін «стрес» необхідно не допустити загальноживаної помилки та не ототожнити явище стресу зі стресорами, які до нього призводять. Якщо стрес як стан підвищеної мобілізаційної готовності організму носить закономірний характер і відрізняється лише інтенсивністю включення захисних і пристосувальних реакцій, то стресори – це емоційно значущі зовнішні обставини сприятливого або несприятливого характеру, що викликають стресову реакцію [23]. До них можна віднести як фізичні чинники, пов'язані з інтенсивним фізичним навантаженням, охолодженням, перегріванням, так і виключно психологічний вимір впливу ситуації на людина (наприклад, будь-які емоційно значущі події). Необхідно зауважити, що стрес за визначенням Г. Сельє – це неспецифічна реакція організму на певні життєві обставини, що виражається в підвищенні рівня мобілізаційної готовності організму до певного реагування [69]. Це означає, що реакцію стресу можуть викликати як позитивні, так і негативні життєві події.

У людини порівняно з тваринами інтенсивність впливу негативних емоцій більш виражена. Якщо негативні емоції в тварин, як правило, короткочасні й зникають із задоволенням потреб, то в людини вони можуть з окремих ситуаційних переживань стати домінуючою тенденцією реагування або постійним емоційним фоном з вираженою інертністю та стабільністю, схильністю до створення стійких вогнищ збудження в центральній нервовій системі. Все це створює передумови для розвитку різних соматичних захворювань. Встановлено, що емоційне перенапруження (стрес) викликає невротичні, серцево-судинні, шлунково-кишкові, імунодефіцитні, онкологічні та інші психосоматичні захворювання [23]. Ці захворювання розвиваються непомітно, щоб раптово проявитися на тлі удаваного нібито міцного здоров'я.

Можна виділити три напрями формування патологічних реакцій на фоні емоційного стресу. Перший напрям охоплює психофізіологічні реакції на стрес. Під впливом різних стресорів виникають психовегетативні розлади різного вираження. Їх прояви – розлади апетиту, сну, діяльності шлунку, аритмії серця та коливання артеріального тиску, а також тривога, страх, переважання негативного фону настрою. Якщо стресор носив гострий та короткотривалий характер, то після закінчення його дії ці прояви поступово нівелюються, а психофізична рівновага поступово відновлюється. В цій ситуації активне психотерапевтичне втручання не потрібне, досить консультації психолога та лікаря з призначенням останнім психофармакологічного лікування з акцентом на нейрорепетики і антидепресанти [69].

Друга напрям пов'язаний з виникненням захворювань невротичного спектру. Такий невротичний рівень реагування на стрес охоплює всі варіанти невротичних симптомів. В цьому випадку на перший план виходять саме психогенні стресори: життєві невдачі, удари по самооцінці та самоповазі, невідповідність високих потреб реальному рівню можливостей, сімейні, службові, побутові негаразди. Дані чинники призводять до виникнення гострого внутрішньоособистісного конфлікту. Залежно від конкретних проявів

для терапії неврозів використовують еkleктичну психотерапію, транквілізатори, антидепресанти та психостимулятори.

Третій напрям охоплює виникнення психосоматичних захворювань внаслідок дії стресогенних чинників. Вони найчастіше відносяться до так званих відстрочених форм реагування, тобто проявляються через деякий час. До них відносяться гіпертонічна, ішемічна, виразкова хвороби, бронхіальна астма, тиреотоксикоз, цукровий діабет. Для боротьби з психосоматичними хворобами поєднують застосування транквілізаторів з симптоматичним лікуванням і психотерапією [23].

На сучасному етапі розвитку людства емоційні перенавантаження пов'язані, в першу чергу, з високим темпом життя, зниженням фізичної активності, моногонією, необхідністю працювати в екстремальних умовах. Непевність в успішному розв'язанні відповідальних завдань, необхідність постійно тримати себе під контролем та стримувати емоції, хронічне невдоволення результатами власної діяльності та соціальними умовами життя, призводить до втрати сучасною людиною спокою та рівноваги, що, в свою чергу, є проявом дистресу. Численні конфліктні ситуації провокуються, як правило, низьким рівнем культури взаємовідносин, невмінням рахуватися з чужою думкою, знаходити правильний шлях до розв'язання поставлених завдань [23].

Для збереження психологічного здоров'я сучасна людина має володіти досить високим рівнем емоційного інтелекту. Межа саморегуляції своїх емоційних станів має утримуватись певному оптимальному рівні, коли особистість в змозі зберегти фізіологічний контроль, душевне благополуччя і стабільність поведінки. Згідно загальнопсихологічного закону Йеркса-Додсона, незначний рівень стресогенності стимулів викликає апатію, а занадто сильний стрес тривогу, емоційну неврівноваженість та виснаження енергетичних ресурсів організму [69]. На думку деяких психологів надмірна інтенсивність емоційних переживань пов'язана з усвідомленням своєї безпорадності,

невмінням долати складні життєві обставини, а також прогнозувати доцільність вчинків.

Хронічний дистрес – «хвороба» всього нашого часу, що вразила практично всі соціальні прошарки. Постійний стрес змінює внутрішній світ людини, зазіхає на її внутрішню свободу, підвищує ступінь вразливості. Оскільки ми живемо у насиченому стресогенними чинниками, агресивному середовищі корисно буде знати і усвідомлювати, що період надмірної стресової напруги необхідно хоча б штучно та шляхом застосування вольових зусиль «розбавляти» періодами відносного душевного спокою, який нам можуть дати мистецтво, релігія, природа, фізична праця. Окремі емоційні стреси, що навряд чи вдасться оминати, не можуть нанести шкоди здоров'ю, якщо носять більш менш епізодичний характер.

Щоб підтвердити значне стресове навантаження на працівників усіх галузей народного господарства, на всіх без виключення громадян нашої держави необхідно проаналізувати ключові ознаки нашого часу, нашого тривожного теперішнього, які б стали неприємним, сумним «сюрпризом» для наших пращурів, які жадали для нас, нащадків, зовсім іншого майбутнього. Серед характерних негативних явищ нашого часу, пов'язаних з розколом в нашому суспільстві, його хронічним кризовим станом, можна вказати на наступні:

1) недоступність значної частини товарів та продуктів внаслідок значного підвищення цін та зубожіння значної частини населення, що призвело до низької платоспроможності звичайних громадян;

2) висока вірогідність залишитися без роботи, без засобів до існування;

3) значне зростання злочинності;

4) ніяк не пов'язане з вкладом в спільне суспільне благополуччя значне збагачення невеликих за кількістю соціальних груп за рахунок зубожіння більшості інших;

5) нівелювання загальнолюдських цінностей;

б) надмірний прагматизм у взаємовідносинах, спрощеність моралі, прагнення отримати значні матеріальні блага у будь-який спосіб, що свідчить про недостатній особистісний розвиток значної кількості населення;

7) відсутність загальноприйнятої національної ідеї та спільної для всього українського народу мети.

Особливе місце в формуванні гармонійної особистості мають посісти питання реагування на негативні емоції. Це значить слід навчитися не реагувати в конфліктних ситуаціях не виправданими емоційними реакціями і тим самим перешкоджати переходу їх у форму тривалих застійних переживань. Ми маємо розв'язати проблеми стресів шляхом розумних соціальних перетворень, удосконалення самої людини.

Зважаючи на викладене вище необхідно особливу увагу звернути на проблему забезпечення сприятливого морально-психологічного клімату колективів державних установ соціального захисту: служб у справах дітей, центрів у справах дітей, сімей та молоді, підрозділів управління праці та соціального захисту населення, органів соціального страхування, органів пенсійного фонду. Специфіка роботи в даних організаціях пов'язана з наднормовою, низькооплачуваною роботою, епізодичністю та поверховістю спілкування з колегами під час виконання трудових обов'язків, значним інформаційним навантаженням, високою відповідальністю за результати праці, що виступають додатковими стресогенними чинниками, що безпосередньо впливають на працівників. Необхідно також зважати на те, що серед працівників подібних державних установ значною мірою переважають жінки. Відкриття гендерної психології свідчать про більш складу та тонку душевну організацію слабкої статі.

Описані умови діяльності в державних установах соціальної сфери свідчать про досить значне стресове навантаження, яке переносять їх працівники. Тому можна припустити, що ці чинники негативно впливають на якість роботи працівників установ соціальної сфери. Тому адміністрація

організацій соціального спрямування має приділяти більше уваги психологічному стану працівників всередині колективу, а також злагоженості їх взаємодії, для ефективного досягнення цілей організації, а саме наданню якісних високопрофесійних послуг [31].

Колектив установи соціальної сфери як професійне об'єднання людей має свої специфічні особливості, серед яких поліфункціональність, самоуправління, колективний характер праці та колективна відповідальність за результати діяльності, наднормований робочий день, тобто відсутність часових рамок на виконання тих чи інших видів діяльності працівниками установ соціального спрямування. Це негативно позначається на життєдіяльності колективу, і є, як правило, причиною перевантаження соціального працівника, брак вільного часу для професійного зростання, що, у свою чергу, призводить до виникнення стресових ситуацій, професійного вигорання. Як уже було згадано, жіночі колективи більш емоційні, частіше піддаються зміні настрою, більш конфліктні, ніж ті колективи, у яких переважають чоловіки.

В даному підрозділі було здійснено спробу виділити та тезисно описати загальні негативні соціальні явища притаманні сучасному стану української держави. У зв'язку з цим та спираючись на перераховані загальні ознаки, що можуть розцінювати як системотвірні чинники, необхідно виділити та систематизувати комплекс конкретних та унікальних для нашого часу об'єктивних передумов високого стресових навантажень на працівників державних установ соціального захисту. Ґрунтовний теоретичний аналіз дозволяє говорити про наступні передумови підвищеного рівня стресових навантажень:

- недоліки розподілу матеріальних благ, невідповідність між досить високими вимогами до результатів праці та її оплатою;
- недостатнє фінансування сфери соціального обслуговування громадян та соціального захисту;

- постійне соціальне експериментування та реформи, що реалізуються урядом у сфері соціального захисту;
- значне інформаційне навантаження на сучасного працівника державної установи з постійною тенденцією до його збільшення;
- значна конкурентність на ринку праці;
- ризик скорочення та втрати роботи;
- ризик інфікування COVID-19, оскільки робота в державних установах соціального захисту передбачає постійну взаємодію з різними людьми, відноситься до професій типу «людина-людина».

2.2. Методологічна база дослідження соціально-психологічного клімату організації

Оскільки вибірку емпіричного дослідження було сформовано з працівників одного з територіальних підрозділів пенсійного фонду м. Кривий Ріг для обґрунтування методологічної бази дослідження соціально-психологічного клімату в цій організації необхідно розкрити специфіку діяльності пенсійного фонду України.

Пенсійний фонд України (далі – ПФУ) – центральний орган виконавчої влади, що здійснює керівництво та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного забезпечення, проводить збір, накопичення та облік страхових внесків, призначає пенсії та готує документи для їх виплати, забезпечує своєчасне і в повному обсязі фінансування та виплату пенсій, пенсій за особливі заслуги перед Україною, допомоги на поховання та інших соціальних виплат [19].

Важлива сторона роботи ПФУ – це психологічний чинник, що є основою продуктивної роботи. Поряд із виконанням основних функцій, покладених на Пенсійний фонд України державою, одним із пріоритетних напрямків діяльності є безпосередня робота із людьми, особливо на місцях, адже

соціальна спрямованість органів Пенсійного фонду України уже від початку визначає, що саме людський чинник є і завжди буде у роботі основним критерієм [15].

Якість діяльності державної служби залежить від цілої низки показників, серед яких важливе місце займає психологічний стан державних службовців, уміння боротись із емоційними та психічними навантаженнями у процесі здійснення професійної діяльності. Позитивний морально-психологічний клімат колективу – основа для продуктивної та якісної роботи працівників. Для визначення особистих потреб державних службовців у підвищенні рівня професійної компетентності обов'язково враховується стійкість до стресу при здійсненні функціональних повноважень. Зростання темпів життя, збільшення обсягу інформації, кризові явища призводять до необхідності надання психологічної допомоги.

Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2016 р. № 672-р схвалено стратегію модернізації та розвитку Пенсійного фонду України. В Стратегії йдеться про те, що одна з цілей модернізації Пенсійного фонду полягає у переході на європейські стандарти обслуговування людей. Ще одне завдання – оптимізація адміністративних витрат. Але якщо «європейські стандарти» зазвичай асоціюються з вдосконаленням, покращенням окремих ланок виробництва або надання послуг, то «оптимізація» як правило пов'язується з певними скороченнями або навіть ліквідацією. Таким чином, починаючи з 2016 року та до теперішнього часу здійснюється оптимізація структури Пенсійного фонду. Зміст реформування передбачає скасування «дрібних» управлінь як юридичних осіб. Тобто всі вони проходять процедуру ліквідації. За рахунок такої реструктуризації уряд має намір істотно скоротити адміністративні витрати на утримання Пенсійного фонду України. Зрозуміло, що після злиття відділень скорочується число керівників, начальників відділів, бухгалтерів і технічних працівників.

Крім того, Пенсійний фонд має намір відмовитися від експлуатації тих будівель, де сьогодні розміщуються управління ПФУ, оскільки в багатьох наявних будівлях проблематично створити комфортні, європейські умови для відвідувачів. До того ж вони вимагають значних сум на оплату оренди, ремонту тощо. Керівництво, що залишиться після «оптимізації» переїде в об'єднані та укрупнені підрозділи Пенсійного фонду, а спеціалісти будуть вести прийом в агентських пунктах.

З початку 2016 року було скорочено 158 управлінь, а також скорочено 4,6 тис. співробітників. У 2017 році шляхом об'єднання було скорочено 255 одиниць управлінь і приблизно на 2 тис. скоротилася гранична чисельність працівників Фонду [16, 64, 56, 65].

За спостереженнями реформування Пенсійного фонду України суттєвим чином позначається на соціально-психологічному кліматі в колективах управлінь Фонду. Це проявляється в тому, що співробітники перебувають в психоемоційному напруженні, відчують себе не захищеними в процесі очікування наступного етапу реорганізації, передбачаючи необґрунтовані рішення реформаторів. Через постійні зміни в структурі керівної ланки згуртованість колективів управлінь та підрозділів динамічно не розвивається, зростає напруженість, знижується ефективність професійної діяльності. Все це пов'язано з появою та зростанням дефіциту кадрів, систематичним збільшенням об'єму виконуваної роботи, постійним зростанням вимог до спеціалістів тощо.

Соціально-психологічний клімат визначається через різноманітні показники діяльності, спілкування та відносини. Однак не існує такої методики, котра охоплювала б всі показники, умови та параметри соціально-психологічного клімату та виражала б їх в єдиному індексі.

Дослідження проводилось на базі підрозділів Головного управління Пенсійного фонду України Дніпропетровської області Саксаганського району, які до лютого 2018 року були Криворізьким центральним об'єднаним

управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області, а до квітня 2016 року це були три окремих самотійних управлінь.

Для обґрунтування методологічної бази дослідження було вивчено ряд методик, спрямованих на вивчення особливостей спілкування в групі, її спрямованості та рівня згуртованості, а також інших показників стану морально-психологічного клімату в організації. Встановлено, що психологічна наука на сучасному етапі розвитку має в своєму розпорядженні значний арсенал психодіагностичного інструментарію для якісного та глибокого дослідження морально-психологічного клімату різноманітних колективів.

Аналіз досліджень присвячених соціально-психологічного клімату в трудових колективах показав, що в більшості з них переслідувалися дві мети: 1) підтвердження гіпотези про взаємозв'язок між особливостями психологічного клімату в групах і закономірностями протікання в них ряду процесів, тобто припущення про те, що виробничі, соціальні або соціально-психологічні процеси по-різному протікають в колективах з різним психологічним кліматом; 2) вироблення конкретних рекомендацій щодо оптимізації психологічного клімату в колективі. Якщо для вирішення другої групи завдань необхідне створення в кожному випадку спеціальної методики, то в першому випадку як показує практика, виникає потреба робити періодичні «зрізи» з метою діагностики стану психологічного клімату в колективі, простежувати дієвість тих чи інших заходів і їх вплив на психологічний клімат і т. д. Такі вимірювання можуть бути корисні, наприклад, при вивченні адаптації нових працівників, ставлення до праці, динаміки плинності кадрів, ефективності керівництва, продуктивності діяльності [40].

Для вивчення психологічного клімату в колективі державної установи в рамках нашого дослідження було використано декілька методик: методика «Q-сортування» В. Стефансона; експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило; методика оцінки психологічної атмосфери в колективі А.Ф. Фідлера; методика

визначення індексу групової згуртованості Сішора; методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда.

Методика «Q-Сортування» В. Стефансона (додаток А) дозволяє діагностувати основні тенденції поведінки в реальній групі, а також уявлення про себе. Кожному досліджуваному пропонується набір карток, що містять твердження або назви властивостей особистості. Їх необхідно розподілити по групах від «найбільш характерних» до «найменш характерних» для нього. Завдання готуються відповідно до цілей діагностики. Перевагою методики є те, що при роботі з нею випробуваний проявляє свою індивідуальність, реальне «Я», а не «відповідність-невідповідність» статистичним нормам і результатам інших людей. Можливе повторне сортування того ж набору карток, але з іншою інструкцією: «соціальне» Я (Яким мене бачать інші?); «ідеальне» Я (Яким би я хотів бути?); «актуальне» Я (Який я в різних ситуаціях?); «значимі інші» (Яким я бачу свого партнера?); «ідеальний партнер» (Яким би я хотів бачити свого партнера?).

Методика дозволяє визначити шість основних тенденцій поведінки людини в реальній групі: залежність, незалежність, товариськість, нетовариськість прийняття «боротьби» і «уникнення боротьби». Тенденція до залежності визначена як внутрішнє прагнення індивіда до прийняття групових стандартів і цінностей: соціальних і морально-етичних. Тенденція до товариськості свідчить про контактність, прагнення утворити емоційні зв'язки як у своїй групі, так і за її межами. Тенденція до «боротьби» – це активне прагнення особистості брати участь в груповому житті, домагатися більш високого статусу в системі міжособистісних взаємин. На противагу цій тенденції уникання «боротьби» показує прагнення уникнути взаємодії, зберегти нейтралітет у групових суперечках і конфліктах, відображає схильність до компромісних рішень. Кожна з цих тенденцій має внутрішню і зовнішню характеристику, тобто залежність, товариськість і «боротьба» можуть бути істинними, внутрішньо притаманними особистості, а можуть бути зовнішніми,

своєрідною «маскою», що приховує справжнє обличчя людини. Якщо число позитивних відповідей у кожній сполученій парі (залежність-незалежність, товарицькість-нетоварицькість, прийняття «боротьби» -уникнення «боротьби») наближається до 20, то ми говоримо про справжнє переважання тієї чи іншої стійкої тенденції, властивої індивіду, і виявляється не тільки в певній групі, а й за її межами.

Дослідження проводиться в такий спосіб. Випробуваному пред'являється картка тверджень і пропонується відповісти «так», якщо воно відповідає його уявленню про себе як члена даної конкретної групи, або «ні», якщо воно суперечить його думці, і тільки у виняткових випадках дозволяється відповісти: «сумніваюся», тобто розкласти на три групи відповідей. Відповіді випробуваного розносяться по відповідним ключам і підраховуються тенденції по кожній зі сполучених пар. Так як заперечення однієї якості є визнанням полярної якості, кількість відповідей «так» складається з кількістю відповідей «ні» протилежних тенденцій.

В результаті ми отримуємо сумарне кількісне визначення для кожної з перерахованих тенденцій. Для зведення результатів в межі від 1 до 0 отримане число ми ділимо на 10. Передбачається, що відповідь «так» має позитивний знак, а відповідь «ні» – негативний. Три-чотири відповіді «сумніваюся» по окремим тенденціям розцінюються як ознака нерішучості, ухилення, астенічності, проте в інших випадках це може свідчити про відому вибірковість в поведінці, про тактичну гнучкість та стеничність. Ці якості можна верифікувати, аналізуючи їх у сукупності з іншими особистісними особливостями. Можлива і нульова оцінка, коли суми відповідей «так» і «ні» збігаються. Саме такий стан може бути джерелом внутрішнього конфлікту особистості, яка перебуває при владі маючих однакову вираженість протилежних тенденцій. Певний інтерес представляє використання даної методики в якості взаємооцінки для порівняння уявлень про самого себе з думкою кожного про кожного всередині групи [81].

Експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило (додаток Б). Психологічний клімат первинного трудового колективу розуміється авторами методики як соціально обумовлена, відносно стійка система відносин членів колективу до колективу як цілого. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. Як істотна ознака емоційного компонента розглядається критерій привабливості – на рівні дихотомій «подобається - не подобається», «приємний - неприємний». При конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компонента, витримувався критерій «бажання - небажання працювати в даному колективі», «бажання - небажання спілкуватися з членами колективу в сфері дозвілля». Основним критерієм когнітивного компонента обрана змінна «знання - незнання особливостей членів колективу».

Обробка результатів, отриманих при використанні методики О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило, стандартизована і має наступний алгоритм. Аналізуються різні сторони відношення до колективу кожної людини окремо. Кожен компонент тестується трьома питаннями, причому відповідь на кожний з них приймає тільки одну з трьох можливих форм: +1; -1; 0. Отже, для цілісної характеристики компонента отримані поєднання відповідей кожного досліджуваного на питання по даному компоненту можуть бути узагальнені наступним чином:

- позитивна оцінка (до цієї категорії належать ті поєднання, в яких позитивні відповіді дані на всі три питання, що відносяться до даного компоненту, або дві відповіді – позитивні, а третя має будь-який інший знак);

- негативна оцінка (сюди відносяться поєднання, що містять три негативні відповіді, або дві відповіді - негативні, а третя може виступати з будь-яким іншим знаком);

- невизначена, суперечлива оцінка (ця категорія включає наступні випадки: на всі три питання дана невизначена відповідь; відповіді на два питання

невизначені, а третя відповідь має будь-який інший знак; одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки).

Отримані по всій вибірці дані можна звести в таблицю, у кожній колонці якої навпроти номера респондента повинен стояти один з трьох знаків: +; -; 0.

Таблиця 2.1

Зразок звітної таблиці для фіксації індивідуальних оцінок окремих компонентів відносин у трудовому колективі

Учасники опитування	Емоційний компонент	Когнітивний компонент	Поведінковий компонент
1			
2			
3			
...			
...			
n			

На наступному етапі обробки для кожного компонента виводиться середня оцінка по вибірці. Наприклад, для емоційного компонента формула підрахунку середньої оцінки виглядає таким чином:

$$E = (\sum(+)) - \sum(-) / n,$$

де $\sum(+)$ – кількість позитивних відповідей, що містяться в стовпці; $\sum(-)$ – кількість негативних відповідей, n – число членів колективу, які взяли участь в дослідженні.

Очевидно, що для будь-якого компонента середні оцінки можуть розташовуватися в інтервалі від -1 до +1. Відповідно до прийнятої тричленної оцінки відповідей класифікуються отримані середні. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до +1) ділиться на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1. Середні оцінки, які потрапляють в перший

інтервал, будемо вважати негативними, у другий – суперечливими, невизначеними, а третій – позитивними.

Проведені обчислення дозволяють вивести структуру ставлення до колективу для підрозділу, що розглядається. Тип відносин виводиться аналогічно процедурі, яка описана вище. Отже, з урахуванням знака кожного компонента можливі такі поєднання відношення, що розглядається: 1) повністю позитивне; 2) позитивне; 3) повністю негативне; 4) негативне; 5) суперечливе, невизначене. У першому випадку психологічний клімат колективу трактується як вельми сприятливий; у другому як в цілому сприятливий; в третьому як абсолютно незадовільний; в четвертому як в цілому незадовільний; в п'ятому випадку вважається, що тенденції суперечливі і невизначені. На опитувальному аркуші питання №1, 4 і 7 відносяться до емоційного компоненту; №2, 5, 8 – до поведінкового; когнітивний компонент визначається питаннями №3 і 6, причому питання № 3 містить два питання [81].

Обстеження за даною методикою О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило може проводитися як індивідуально, так і в групі.

Методика оцінки психологічної атмосфери в колективі А.Ф. Фідлера. В основі цього методичного інструменту для оцінки психологічної атмосфери (різниця між поняттями «клімат» та «атмосфера» наводилась в першому розділі кваліфікаційної роботи) лежить метод семантичного диференціалу.

Методика використовується для оцінки психологічної атмосфери в колективі. В основі лежить метод семантичного диференціала, що передбачає шкалювання досліджуваними оцінок психологічної атмосфери в колективі за запропонованими критеріями (таблиця 2.2). Відповідь по кожному з 10 дихотомічних пунктів шкали оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташована позначка відповіді досліджуваного, тим нижче бал та сприятливіша психологічна атмосфера в колективі на думку того, хто відповідає. Підсумковий показник коливається від 10 (найбільш позитивна оцінка) до 80 (найбільш негативна).

На підставі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який і характеризує психологічну атмосферу в колективі. Методика цікава тим, що допускає анонімне обстеження, а це підвищує її надійність [81].

Таблиця 2.2

Приклад заповненого бланку методики А.Ф. Фідлера

	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Дружелюбність		+							Ворожість
2. Згода			+						Незгода
3. Задоволеність			+						Незадоволеність
4. Продуктивність		+							Непродуктивність
5. Тепло			+						Холодність
6. Співпраця				+					Неузгодженість
7. Взаємодопомога				+					Недоброзичливість
8. Захопленість					+				Байдужість
9. Цікавість				+					Нудьга
10. Успішність			+						Безуспішність

Методика визначення індексу групової згуртованості Сішора (додаток В). Визначення показника групової згуртованості за Сішором може бути корисним для визначення глибинних причин негативних явищ в уже сформованих колективах, які протягом тривалого часу не можуть налагодити міжособистісні стосунки. Дана методика дозволяє не тільки сприяти згуртованості колективу за рахунок виявлення проблемних його членів, але і підвищити продуктивність їх роботи, збільшити їх індивідуальний внесок в діяльність всього виробничого колективу. Методика складається з п'яти запитань, що передбачають декілька варіантів відповідей. Його можна визначити за допомогою методики, яка складається з 5 запитань та декількома варіантами відповідей на кожне з них. Кожен варіант відповіді оцінюється певною кількістю балів. При цьому максимальна оцінка, що може бути отримана досліджуваними складає 19 балів, мінімальна – 5.

Для визначення рівня групової згуртованості за методикою Сішора необхідно підрахувати отримані бали. Результат коливається в межах наступних норм:

- 15,1 балів і вище – високий рівень згуртованості;
- 11,6 - 15 балів – вище середнього;
- 7 - 11,5 – середній рівень згуртованості;
- 4 - 6,9 – нижче середнього;
- 4 і нижче – низький рівень згуртованості [81].

Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда (додаток Г). Методика призначена для вивчення такого діагностичних конструктів (методика містить відповідні шкали) як соціально-психологічна адаптація / дезадаптація, прийняття / неприйняття себе та інших, емоційний комфорт / дискомфорт, внутрішній / зовнішній контроль, домінування / залежність, прагнення уникнути прямого зіткнення з проблемами та необхідністю їх вирішення (ескапізм). В опитувальнику містяться висловлювання про спосіб життя досліджуваного, його переживання, думки, звички, стиль поведінки.

Згідно з інструкцією до методики респондент, прочитавши або прослухавши те чи інше твердження опитувальника, співвідносить його з власними настановами, поведінковими проявами, звичками, способом життя в цілому та визначає в якій мірі даний вислів описує його самого. Для того, щоб позначити свою відповідь респондент повинен обрати один з шести варіантів оцінок та зафіксувати його на бланку відповідей. Варіанти цифрових відповідей:

- «0» – це до мене абсолютно не відноситься;
- «1» – це до мене не відноситься практично у всіх випадках;
- «2» – сумніваюся, що це можна віднести до мене;
- «3» – не наважуюся віднести це до себе;
- «4» – це схоже на мене, але немає впевненості;

«5» – це на мене схоже;

«6» – це точно про мене.

Кожна шкала має власні норми, що позначають межі невизначеності за даним показником. Наприклад, за шкалою «Адаптивність» зона невизначеності для підлітків складає 68-170 балів, а для дорослих – 68-136 балів. Результати нижче показника зони невизначеності інтерпретуються як надзвичайно низькі, а вище найвищого показника в зоні невизначеності – як високі [81].

Отже, стрес – неспецифічна реакція організму на певні життєві обставини, що виражається в підвищенні рівня мобілізаційної готовності організму до певного реагування. Це означає, що реакцію стресу можуть викликати як позитивні, так і негативні життєві події.

На сучасному етапі розвитку людства емоційні перенавантаження пов'язані, в першу чергу, з високим темпом життя, зниженням фізичної активності, моногонією, необхідністю працювати в екстремальних умовах. Непевність в успішному розв'язанні відповідальних завдань, необхідність постійно тримати себе під контролем та стримувати емоції, хронічне невдоволення результатами власної діяльності та соціальними умовами життя, призводить до втрати сучасною людиною спокою та рівноваги, що, в свою чергу, є проявом дистресу. Численні конфліктні ситуації провокуються, як правило, низьким рівнем культури взаємовідносин, невмінням рахуватися з чужою думкою, знаходити правильний шлях до розв'язання поставлених завдань.

Загалом виділено ключові особливості нашого часу в цілому, а також на робочих місцях, що лежать в основі підвищеного стресових навантажень на працівників державних підприємств. В даному розділі було здійснено спробу виділити та тезисно описати загальні негативні соціальні явища притаманні сучасному стану української держави. У зв'язку з цим та спираючись на перераховані загальні ознаки, що можуть розцінювати як системотвірні чинники виділено та систематизовано комплекс конкретних та унікальних для

нашого часу об'єктивних передумов високого стресових навантажень на працівників державних установ соціального захисту. Ґрунтовний теоретичний аналіз дозволяє говорити про наступні передумови підвищеного рівня стресових навантажень:

- недовіки розподілу матеріальних благ, невідповідність між досить високими вимогами до результатів праці та її оплатою;
- недостатнє фінансування сфери соціального обслуговування громадян та соціального захисту;
- постійне соціальне експериментування та реформи, що реалізуються урядом у сфері соціального захисту;
- значне інформаційне навантаження на сучасного працівника державної установи з постійною тенденцією до його збільшення;
- значна конкурентність на ринку праці;
- ризик скорочення та втрати роботи;
- ризик інфікування COVID-19, оскільки робота в державних установах соціального захисту передбачає постійну взаємодію з різними людьми, відноситься до професій типу «людина-людина».

За спостереженнями реформування Пенсійного фонду України суттєвим чином позначається на соціально-психологічному кліматі в колективах управлінь Фонду. Це проявляється в тому, що співробітники перебувають в психоемоційному напруженні, відчувають себе не захищеними в процесі очікування наступного етапу реорганізації, передбачаючи необґрунтовані рішення реформаторів. Через постійні зміни в структурі керівної ланки згуртованість колективів управлінь та підрозділів динамічно не розвивається, зростає напруженість, знижується ефективність професійної діяльності. Все це пов'язано з появою та зростанням дефіциту кадрів, систематичним збільшенням об'єму виконуваної роботи, постійним зростанням вимог до спеціалістів тощо.

Для обґрунтування методологічної бази дослідження було вивчено ряд методик, спрямованих на вивчення особливостей спілкування в групі, її

спрямованості та рівня згуртованості, а також інших показників стану морально-психологічного клімату в організації. Встановлено, що психологічна наука на сучасному етапі розвитку має в своєму розпорядженні значний арсенал психодіагностичного інструментарію для якісного та глибокого дослідження морально-психологічного клімату різноманітних колективів.

Для вивчення психологічного клімату в колективі державної установи в рамках нашого дослідження було використано декілька методик: методика «Q-сортування» В. Стефансона; експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило; методика оцінки психологічної атмосфери в колективі А.Ф. Фідлера; методика визначення індексу групової згуртованості Сішора; методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ НАСЛІДКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЇ СТРЕСОВИХ НАВАНТАЖЕНЬ НА ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ДЕРЖАВНОЇ УСТАНОВИ

3.1. Організація та процедура емпіричного дослідження соціально-психологічного клімату державної установи в умовах стресових навантажень

Для перевірки гіпотези кваліфікаційної роботи було організовано та проведено емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату державної установи в умовах стресових навантажень. Згідно з гіпотезою магістерського дослідження передбачався негативний вплив стресогенних чинників, що в сумі складають загальне стресове навантаження на працівників відділу державної установи соціального обслуговування, на соціально-психологічний клімат. Допускалося, що цей негативний вплив буде проявлятися у переважанні негативних оцінок особистісних якостей та знеціненні професійних досягнень колег, об'єктно-споживацького ставлення до інших працівників, маніпулятивному спілкуванні та частих випадках егоцентризму.

Емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату серед виробничих колективів працівників державної установи соціального захисту в умовах стресових навантажень було здійснене з використанням квазіекспериментального плану для двох нееквівалентних груп.

В якості аналога незалежної змінної виступили стресогенні умови в яких перебувають на теперішній час працівники державних установ сфери соціального обслуговування у зв'язку з її реформуванням. Залежною змінною виступили показники соціально-психологічного клімату колективу підрозділу, рівень їх згуртованості та соціально-психологічної адаптації.

Емпіричне дослідження проводилось протягом вересня-жовтня 2020 р. За допомогою перерахованих у другому розділі кваліфікаційного дослідження діагностичних методик було обстежено 2 різних колективи, які послужили експериментальною та контрольною групою дослідження. В процесі здійснення діагностичної роботи експериментатор строго дотримувався інструкцій щодо процедури проведення кожної діагностичної методики.

Характеристика експериментальної вибірки дослідження. До експериментальної вибірки дослідження увійшли 25 працівників Управління пенсійного фонду України Саксаганського району м. Кривий Ріг. До групи увійшли 22 жінки та 2 чоловіки віком від 25 до 60 років. Середній вік – 39,2 роки. Стаж роботи держслужбовцями – від 2-х до 40 років.

Характеристика контрольної вибірки дослідження. Для контролю залежної змінної всю процедуру дослідження було відтворено в контрольній групі. Перед дослідником стояла задача підібрати такий виробничий колектив, який би в мінімальній мірі піддавався дії несприятливих чинників, що мають місце в нашій державі та відповідно мав би мінімальне стресове навантаження. Такими колективами можна вважати програмістів, web-розробників, що працюють в численних ІТ-компаніях. Висококваліфікована праця, яка високо оплачується, низький рівень конкуренції серед фахівців, комфортні умови праці дозволяють стверджувати, що працівники ІТ-сфери мають низький рівень стресових навантажень. Зважаючи на малу чисельність програмістів у межах однієї компанії, що займається web-розробкою, до контрольної групи увійшли працівники таких ІТ-фірм як IT Park, TR Logic LLC, Traffic DNA, Copler, що працюють в м. Дніпро. Враховуючи значне переважання в експериментальній вибірці досліджуваних жіночої статі, ми намагалися, щоб в контрольній групі також переважали жінки, хоча це було досить складно в силу того, що web-розробкою займаються переважно чоловіки. В результаті до контрольної групи увійшли 18 чоловіків та 7 жінок, які працюють в ІТ-індустрії. Середній вік досліджуваних – 30 років. Стаж роботи – від 1 до 12 років.

Проведені у двох групах діагностичні методики були оброблені у відповідності до стандартизованої процедури, що викладена в інструкції до кожної з використаних методик.

На наступному етапі дві групи порівнювалися між собою за шкалами та показниками методик з використанням статистичних критеріїв перевірки гіпотез: t-критерій Стьюдента, F^* -кутове перетворення Фішера.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження соціально-психологічного клімату державної установи в умовах стресових навантажень

Описові результати експериментальної групи. Аналізуючи результати дослідження експериментальної групи (працівники пенсійного фонду) за методикою «Q-сортування» В. Стефансона щодо виявлення основних тенденцій поведінки особистості в реальній групі та уявлень про себе, згідно з отриманими відповідями можна зробити наступні висновки:

- у 65% випадків виявлено схильність до залежності в умовах групової взаємодії. Тобто в сукупності їх поведінкових проявів наявне внутрішнє прагнення до прийняття групових стандартів і цінностей: соціальних і морально-етичних. У 31% опитуваних прослідковується тенденція до незалежності, тобто ці члени колективу не визнають стандарти і цінності, які наявні у трудовому колективі. Є працівники, які знаходяться у стані внутрішнього конфлікту, вагаються у визнанні себе залежними або незалежними від прийнятих групових норм та стандартів, відповідно – 4%;

- у 55% опитуваних працівників зафіксовано виражену схильність до товариськості, яка свідчить про їхню контактність, прагнення утворити емоційні зв'язки як у своїй групі, так і за її межами. У 45% досліджуваних наявна тенденція до нетовариськості;

- враховуючи, що більшій частині колективу 55% притаманна товариськість, то це впливає на зниження конфліктної поведінки особистості в групі. Таким чином у досліджуваному колективі у 38% опитуваних наявна тенденція до прийняття «боротьби», у 52% державних службовців має місце мотивація уникнення «боротьби», яка показує прагнення піти від взаємодії, зберегти нейтралітет у групових суперечках і конфліктах, схильність до компромісних рішень. В колективі наявні також працівники, які не визначилися як будуть чинити у конфліктній ситуації та перебувають у стані внутрішнього конфлікту – 10% опитуваних (таблиця 2.3, додатки Д, Е).

Таблиця 2.3

Відсоткові частки, що характеризуються схильності поведінки державних службовців у трудовому колективі

№ п/п	Залежність	Незалежність	Товариськість	Нетовариськість	Прийняття боротьби	Уникнення боротьби
%	65	31	55	45	38	52

Отже, дана група продемонструвала недостатні показники (нижче середнього) згуртованості. Є працівники, яким дискомфортно перебувати у своєму виробничому колективі. В них проявляється стан внутрішнього конфлікту. Такі показники конфігурації поведінки співробітників в колективі пов'язані з тим, що три самостійні управління, які працювали окремо одне від одного, в своєму режимі, темпі, у кожного був свій розподіл обов'язків і функцій між працівниками, була відпрацьована роками організація роботи, об'єднали в одне. В результаті у частини працівників змінилися службові та функціональні обов'язки, відбулося пониження посад.

Аналізуючи результати експрес-методики з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило по кожному із компонентів відносин в колективі (емоційного, поведінкового та когнітивного) можна зробити наступні висновки:

- емоційний компонент, який розглядається на рівні «подобається – не подобається», «приємний – неприємний», має невизначену, суперечливу оцінку так як в результаті підрахунків встановлено, що 14 / 56,0% опитуваних отримали загальний результат «0», 8 / 32% отримали загальний результат «+», 3 / 12,0% отримали загальний результат «-»;

- когнітивний компонент, який розглядається на рівні «знання – незнання особливостей членів колективу», має позитивну оцінку, так як за результатами підрахунків 16 / 64,0% отримали загальну оцінку «+», 8 / 32,0% досліджуваних отримали оцінку «0», 4 / 16,0% отримали «-»;

- поведінковий компонент, який розглядається на рівні «бажання – не бажання працювати в даному колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу в сфері відпочинку», має невизначену, суперечливу оцінку так як за підрахунками 11 / 44,0% отримали загальний результа «0», 8 / 32,0% отримали загальну оцінку «+», 6 чоловік – 24,0% отримали загальну оцінку «-».

Проведемо аналіз кожного компонента вивівши середню оцінку по вибірці. Дані для розрахунку кожного з компонентів зведені в таблиці 2.4

Таблиця 2.4

Кількісні показники експериментальної групи щодо компонентів відносин в колективі за методикою О.С. Михалюка та А.Ю. Шатило

Компонент	Емоційний				Когнітивний				Поведінковий				
	№ пит	1	4	7	Загальна оцінка компонента К-ть чол.	3/1	3/2	6	Загальна оцінка компонента К-ть чол.	2	5	8	Загальна оцінка компонента Кіл-ть чол.
Рез-т													
-		5	7	4	3	2	2	4	1	4	8	8	6
0		16	8	10	14	10	11	4	8	10	13	6	11
+		4	10	11	8	13	12	17	16	11	4	11	8

$$E = (8-3)/25 = 0,2$$

$$K = (16-1)/25 = 0,6$$

$$\Pi = (8-6)/25 = 0,08$$

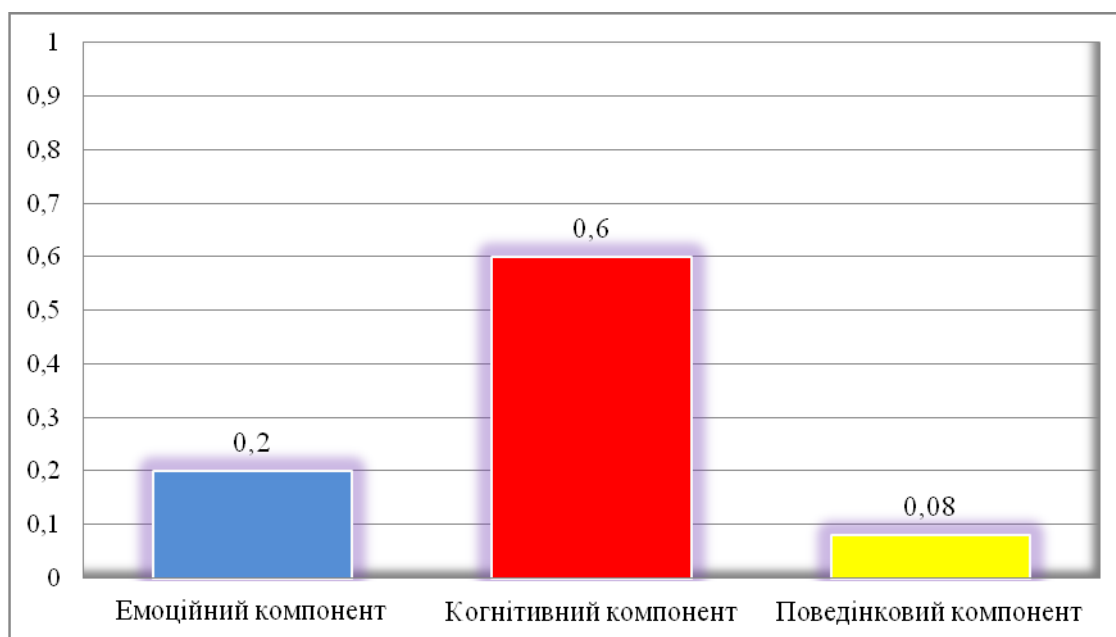


Рис. 2.1. Загальні показники кожного з компонентів відносин в колективі за оцінками експериментальної групи

Індекс оцінки будь-якого компонента може розташовуватися в інтервалі від -1 до +1. Відповідно до прийнятої тричленної оцінки відповідей класифікуються отримані загальні показники. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до +1) ділиться на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1. Середні оцінки, які потрапляють в перший інтервал, будемо вважати негативними, у другий – суперечливими, невизначеними, а третій – позитивними. Як видно з рис. 2.1 загальна оцінка емоційного компонента знаходиться в II інтервалі, тобто вважається суперечливою, невизначеною. В II інтервалі також знаходиться і показник загальної оцінки поведінкового компонента. Показник загальної оцінки когнітивного компонента знаходиться в III інтервалі, що характеризується його як позитивний. Отже, з проведеного аналізу за даною методикою можемо сказати, що психологічний клімат досліджуваного колективу трактується як той, що має тенденції до протиріч та невизначеності.

Аналізуючи результати методики оцінки психологічної атмосфери в колективі А.Ф. Фідлера можемо сказати, що в експериментальній вибірці досліджуваних найбільш позитивними є оцінки за такими шкалами як «Продуктивність» ($\bar{x} = 2,16$), «Успішність» ($\bar{x} = 2,96$), «Дружелюбність» ($\bar{x} = 3,56$). Проблемними зонами психологічної атмосфери в експериментальній групі є такі показники як «Співпраця» ($\bar{x} = 4,2$), «Згода» та «Взаємопідтримка» ($\bar{x} = 4,32$), «Цікавість» ($\bar{x} = 5,28$), «Задоволеність» ($\bar{x} = 5,88$) (додаток Л, таблиця 2.5). Наведені результати в цілому підтверджують висунуту гіпотезу про негативний вплив стресових навантажень на психологічну атмосферу в трудовому колективі.

Таблиця 2.5

Усереднені показники психологічної атмосфери експериментальної групи, отримані за допомогою методики А.Ф. Фідлера

№ з/п	Дружелюбність	Згода	Задоволеність	Продуктивність	Теплота	Співпраця	Взаємопідтримка	Захопленість	Цікавість	Успішність	Загальний бал
Середній бал	3,56	4,32	5,88	2,16	3,76	4,2	4,32	5	5,28	2,96	41,44

За методикою А.Ф. Фідлера 16 респондентів експериментальної групи набрали кількість балів, що знаходиться в проміжку від 10 до 44 балів, що свідчить про позитивну оцінку ними психологічної атмосфери в колективі державної установи, а 9 досліджуваних цієї ж групи набрали кількість балів в проміжку від 45 до 55 та відповідно оцінюють атмосферу в колективі як не дуже сприятливу.

Таким чином, відповідно результатам по даній методиці можна сказати, що в умовах реформування значно диференціюється та поляризується

психоемоційний стан службовців в трудовому колективі. В той же час можна відмітити досить значну відсоткову частку членів колективу (36%), що характеризують соціально-психологічну атмосферу в своєму трудовому колективі як незадовільну та несприятливу.

Аналізуючи результати дослідження за методикою визначення індексу групової згуртованості Сішора (додаток Н, додаток П, таблиця 2.6), яка дозволяє визначити ступінь інтеграції групи, її «зцементованість» у єдине ціле, можемо зробити висновок, що рівень групової згуртованості серед працівників управління Пенсійного фонду України Саксаганського району знаходиться на щаблі «вище середнього».

Таблиця 2.6

Відсоткові частки респондентів експериментальної групи за результатами діагностики за методикою Сішора

Рівні К-сть	Високий рівень згуртованості	Вище середнього	Середній рівень згуртованості	Нижче середнього	Низький рівень згуртованості
Загальна кількість осіб	7 / 28,0%	12 / 48,0%	6 / 24,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%

Отже, враховуючи, що показник індексу згуртованості знаходиться, в переважній більшості, на середньому рівні та рівні вище середнього, досліджуваний колектив може працювати як єдине ціле, на кінцевий результат, що дає плідні результати в роботі, особливо враховуючи специфіку роботи управління (рисунок 2.2).

В умовах стресових навантажень велике значення має соціально-психологічна адаптація працівників до нових умов, підвищених вимог, нової інтерпретації виконуваних функцій та обов'язків. Для виявлення успішності соціально-психологічної адаптації або дезадаптації, прийняття чи неприйняття себе та інших, емоційного комфорту або дискомфорту, внутрішнього або зовнішнього контролю, домінування або залежності, ескапізму була

використана методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса та Р. Даймонда (додаток Р, додаток С, таблиця 2.7).

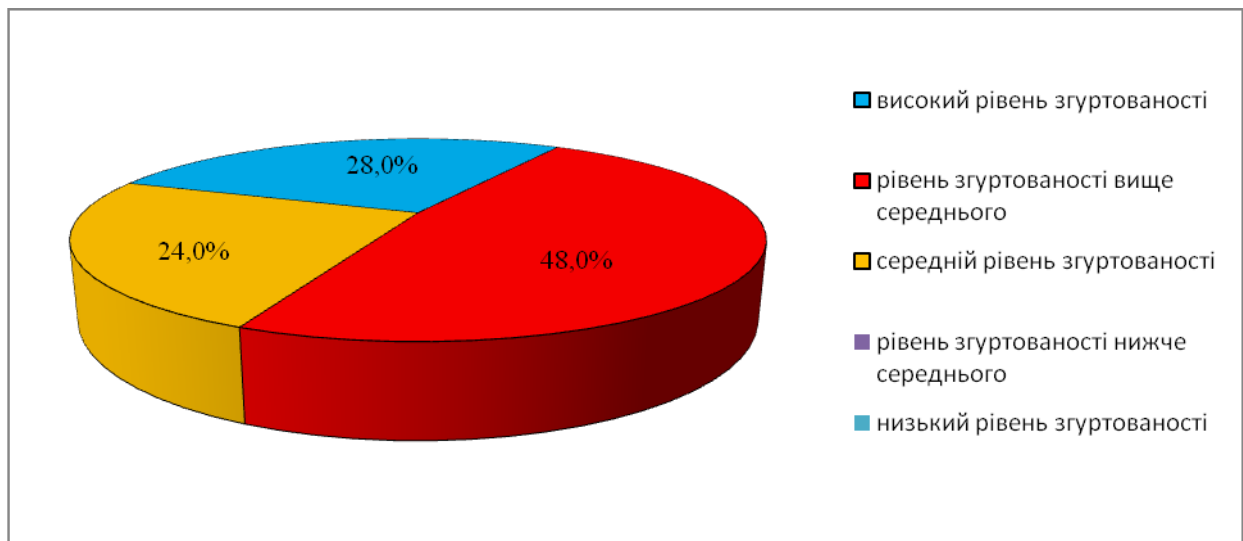


Рис. 2.2. Відсоткові частки досліджуваних експериментальної групи за оцінкою рівнів згуртованості визначених за допомогою методики Сішора

Проаналізувавши отримані результати можемо стверджувати, що середні значення по кожному з показників даної методики знаходяться в межах норми.

Якщо проаналізувати оброблені дані в розрізі отриманих відсоткових часток за кожною шкалою опитувальника, то можемо навести такі фактичні відомості.

Результати за шкалою адаптивності свідчать про те, що серед досліджуваних є ті, хто швидко адаптується в умовах змін. Вони отримали досить високі бали за даною шкалою (2 / 8,0%) Результати оцінок основної кількості осіб експериментальної групи (22 / 88%) знаходяться в межах зони невизначеності. Зафіксовано 1 / 4,0% працівника, показник адаптованості якого можна оцінити як надзвичайно низький;

Аналізуючи показник облудності бачимо, що 2 / 8,0% працівників мають надзвичайно низькі результати, решта працівників (23 / 92%) мають результати в межах встановлених норм. Результати за даною шкалою свідчать про те, що

отриманій інформації можна довіряти, що вона характеризується достатнім рівнем достовірності.

Таблиця 2.7

Середні показники діагностики соціально-психологічної адаптації в експериментальній групі

№ з/п	Показники		A		B		S		L		E		I		D		K
	Адаптивність	Деадаптивність	Облудність -	Облудність +	Прийняття себе	Неприйняття себе	Прийняття інших	Неприйняття інших	Емоційний комфорт	Емоційний дискомфорт	Внутрішній контроль	Зовнішній контроль	Домінування	Відомість	Ескапізм		
	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	
Середнє значення	95,32	91,8	22,52	22,84	31,28	19,28	19,56	17,68	18,96	16,12	34,4	21,4	7,88	18,76	15,52		

Показники за шкалою прийняття / неприйняття себе свідчать про те, що лише 2 / 8,0% працівників задоволені собою, в повній мірі приймають себе. 23 / 92% опитаних отримали результат, що знаходиться в межах норми. Серед останніх виявлено працівників, результати яких за даною шкалою знаходяться на крайній нижній межі норми.

За шкалою прийняття / неприйняття інших 3 / 12,0% державних службовців мають високу оцінку показника прийняття інших, решта працівників (23 / 90%) в більшій чи меншій мірі мають оцінку в межах зони невизначеності зі схильністю до її нижньої межі, що може свідчити про схильність до негативного оцінювання колег.

Проаналізувавши результати за шкалою емоційного комфорту / дискомфорту встановлено, що 5 / 20,0% працівників управління відчувають емоційний дискомфорт. Досить велика відсоткова частка працівників (6 /

24,0%) дали оцінки, що знаходиться на межі емоційного комфорту. Є працівники (4 / 16,0 %), які отримали бал, що знаходиться на межі емоційного дискомфорту. Решта державних службовців отримали бал, що знаходиться в зоні невизначеності.

Шкала внутрішнього / зовнішнього контролю. 3 / 12,0% працівників мають високу оцінку показника внутрішнього контролю. Ще 3 / 12,0% 5 працівників мають дуже низьку оцінку зовнішнього контролю. Нижню межу норми показників внутрішнього контролю і зовнішнього контролю продемонстрували 1 / 4,0% та 4 / 16,0% відповідно. У 15 / 60% працівників результати показника, що аналізується, знаходяться в межах норми.

Шкала домінування / залежності. 4 / 16,0% службовців показали високий результат домінування. 3 / 12,0% мають надзвичайно малий результат показника домінування. 2 / 8,0% показали високий результат залежності, а на його межі знаходиться 1 / 4,0% досліджуваних. У решти працівників результат діагностики за даною шкалою знаходиться у межах норми.

Вивчення результатів за шкалою уникнення проблем дозволило встановити, що 6 / 24% досліджуваних осіб продемонстрували надзвичайно низькі оцінки. Це говорить про те, що вони не уникають проблеми, а намагаються самостійно та продуктивно її вирішити. Майже у половини досліджуваного колективу (12 / 48,0%) показники за даною шкалою знаходяться в межах норми, що говорить про їх гнучку адаптивну позицію по відношенню до проблем та труднощів, що час від часу виникають в житті кожної людини. Установка на уникнення проблем характерна для 2 / 8,0% працівників, а ще 4 / 16,0% знаходяться на нижній межі норми, що свідчить про їх готовність реалізовувати стратегію уникнення проблем.

На підставі отриманих результатів за методикою Роджерса-Даймонда було розраховано інтегральні показники пристосованості людини до умов життя та професійної діяльності.

Таблиця 2.8

Інтегральні показники за методикою Роджерса-Даймонда

Інтегральні показники	
$A = \frac{95,3}{95,3+91,8} \times 100\% = 50,93\%$	$S = \frac{31,3}{31,3+19,3} \times 100\% = 61,86\%$
$L = \frac{1,2 \times 19,6}{1,2 \times 19,6 + 17,7} \times 100\% = 57,1\%$	$E = \frac{18,9}{18,9+16,1} \times 100\% = 54,0\%$
$I = \frac{34,4}{34,4+1,4 \times 21,4} \times 100\% = 53,45\%$	$D = \frac{2 \times 7,9}{2 \times 7,9 + 18,7} \times 100\% = 45,8\%$

Як видно з таблиці 2.8 інтегральний показник «Адаптація» в експериментальній вибірці складає 50,93%, що може свідчити про наявність складнощів адаптації до змін умов праці, колективу, функціональних обов'язків. «Самоприйняття» в колективі експериментальної вибірки знаходиться в більш вигідному становищі та складає згідно проведених розрахунків 61,86%. Інтегральний показник «Прийняття інших» складає 57,1%, що говорить про те, що є помірно виражене прагнення членів колективу до налагодження стосунків в колективі, з новими співробітниками, їх прийняття в тих умовах в яких вони опинилися. «Емоційна комфортність» має 54,0%, що говорить про наявність помірного психоемоційної напруги в колективі. Інтегральний показник «Інтернальність» складає 53,45%, що говорить про середній рівень здатності більшості членів досліджуваного колективу до внутрішнього і зовнішнього контролю. Інтегральний показник «Прагнення до домінування» склав 45,8%. Отриманий результат говорить, що більшості колективу не притаманне прагнення до домінування. Це може бути пов'язаним зі зміною структури і штату співробітників управління, пониженням посад, скороченням керівних посад, що пов'язане з реформуванням Пенсійного фонду

і невпевненістю в тому як буде відбуватися наступний етап реорганізації, що виступає додатковим чинником підвищеного стресових навантажень на службовців.

На наступному етапі опрацювання результатів дослідження було здійснено порівняння експериментальної та контрольної груп з використанням таких статистичних критеріїв для перевірки гіпотез як t-критерій Стюдента та ϕ^* -кутове перетворення Фішера. Тому далі ми будемо наводити виявлені статистично достовірні відмінності між двома групами за кожною методикою з коротким аналізом та інтерпретацією отриманих розбіжностей.

Результати порівняння експериментальної та контрольної вибірки за методикою «Q-сортування» В. Стефансона (таблиця 2.9).

Таблиця 2.9

Результати порівняння показників соціально-психологічного клімату за методикою «Q-сортування» В. Стефансона (дані з додатків Д, Е)

№ з/п	Шкали методики Стефансона	\bar{x} (експериментальна група)	\bar{x} (контрольна група)	t	p
1.	Залежність	0,664	0,64	1,078	0,287 $t < 0,05$
2.	Незалежність	0,632	0,732	-4,558	0,005
3.	Товариськість	0,548	0,552	-0,172	0,864 $t < 0,05$
4.	Нетовариськість	0,528	0,572	-1,523	0,134 $t < 0,05$
5.	Прийняття боротьби	0,372	0,392	-0,608	0,546 $t < 0,05$
6.	Уникнення боротьби	0,496	0,464	1,294	0,202 $t < 0,05$

В результаті порівняння результатів діагностичного обстеження експериментальної та контрольної групи за методикою «Q-сортування» В. Стефансона встановлено наявність статистично достовірних відмінностей за шкалою «Незалежність». Середній показник за даною шкалою в контрольній

групі значно вищий, ніж в експериментальній. Це означає, що представники контрольної групи (фахівці сфери ІТ) відчувають себе більш незалежними та вільними у виробничому колективі, можуть приймати самостійні рішення, користуються більшою автономією на робочому місці.

Результати порівняння експериментальної та контрольної вибірки за експрес-методикою з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило. Враховуючи тип даних, отриманих за допомогою даного діагностичного інструменту, для порівняння використовувався такий статистичний критерій як ϕ^* -кутове перетворення Фішера (таблиця 2.10).

Таблиця 2.10

Результати порівняння показників соціально-психологічного клімату за експрес-методикою з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило (дані з додатку Ж, К)

№ з/п	Компоненти	Наявність ефекту в експериментальній групі	Наявність ефекту в контрольній групі	ϕ^* -кутове перетворення Фішера
1.	Емоційний	8 / 32,0%	15 / 60,0%	$\phi^*=2,012$ $p \geq 0,05$ Відмінності значущі
2.	Когнітивний	16 / 64,0%	20 / 80%	$\phi^*=1,269$ $p < 0,05$
3.	Поведінковий	8 / 32,0%	14 / 56,0%	$\phi^*=1,725$ $p \geq 0,05$ Відмінності значущі

Зафіксовано статистично значущі відмінностей одночасно за двома компонентами соціально-психологічного клімату: емоційним та поведінковим. Дані компоненти є більш вираженими знову ж таки в контрольній групі досліджуваних, що свідчить про більшу емоційну привабливість для них

колективу, в якому вони працюють, більш виражені симпатії по відношенню до колег, більш високий рівень мотивації до праці в цьому колективі, а також до спілкування з колегами. В плані знання особливостей свої виробничих колективів (когнітивний компонент) між експериментальною та контрольною вибіркою відмінностей не знайдено.

Результати порівняння експериментальної та контрольної вибірки за методикою оцінки психологічної атмосфери в колективі А. Ф. Фідлера (таблиця 2.11).

Таблиця 2.11

Результати порівняння показників психологічної атмосфери за методикою А.Ф. Фідлера (дані з додатків Л, М)

№ з/п	Шкали методики Фідлера	\bar{x} (експериментальна група)	\bar{x} (контрольна група)	t	p
1.	Дружелюбність	3,56	3,28	0,863	0,393 $t < 0,05$
2.	Згода	4,32	3,64	2,242	0,03
3.	Задоволеність	5,88	5,16	2,171	0,035
4.	Продуктивність	2,16	2,24	-0,347	0,73 $t < 0,05$
5.	Теплота	3,76	4,4	-2,403	0,02
6.	Співпраця	4,2	3,28	3,154	0,003
7.	Взаємопідтримка	4,32	3,36	3,109	0,003
8.	Захопленість	5	4,44	1,74	0,088 $t < 0,05$
9.	Цікавість	5,28	5,2	0,255	0,8 $t < 0,05$
10.	Успішність	2,96	2,64	1,463	0,15 $t < 0,05$
11.	Загальний бал	41,44	37,64	1,971	0,054 $t < 0,05$

За методикою А.Ф. Фідлера на користь контрольної групи зафіксовано статистично значущі відмінності за цілим рядом показників: «Згода» ($t = 2,242$; $p \geq 0,03$), «Задоволеність» ($t = 2,171$; $p \geq 0,035$), «Взаємопідтримка» ($t = 3,109$; $p \geq 0,03$), «Співпраця» ($t = 3,154$; $p \geq 0,03$). Тобто за даними показниками соціально-психологічного клімату контрольна група випереджає експериментальну. Виключенням є тільки шкала «Теплота» ($t = -2,403$; $p \geq 0,02$), за якою на статистично достовірному рівні переважає показник експериментальної групи. Судячи з усього такий результат можна пояснити специфікою діяльності колективів державної установи та ІТ-компаній. На відміну від працівника державної установи соціального обслуговування зміст діяльності програміста вимагає високого рівня розвитку логічного мислення, раціональності. Можливо тому контакти між фахівцями ІТ-сфери носять більш прагматичний, конкретний, діловий характер, що не передбачає зовнішнього вияву доброзичливості та сердечності.

Результати порівняння експериментальної та контрольної вибірки за методикою визначення індексу групової згуртованості Сішора (таблиця 2.12).

Таблиця 2.12

Результати порівняння індексів згуртованості за методикою Сішора (дані з додатків Н, П)

№ з/п	Шкали методики Фідлера	\bar{x} (експериментальна група)	\bar{x} (контрольна група)	t	p
1.	Індекс групової згуртованості	13,76	17,76	-3,510	0,001

Як видно з таблиці 2.12 середнє значення індексу згуртованості в експериментальній групі на статистично достовірному рівні відрізняється від середнього значення індексу згуртованості в контрольній групі. При цьому показник згуртованості в контрольній групі значно вищий, ніж в експериментальній, що відповідно говорить про більшу колективну

спорідненість, почуття єдності та взаємопідтримки у працівників сфери ІТ у порівнянні з державний службовцями Пенсійного фонду.

Результати порівняння експериментальної та контрольної вибірки за методикою діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда (таблиця 2.13).

Таблиця 2.13

Результати порівняння показників методики діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і Р. Даймонда (дані з додатків Р, С)

№ з/п	Шкали методики Роджерса-Даймонда	\bar{x} (експериментальна група)	\bar{x} (контрольна група)	t	p
1.	Адаптивність	99,24	95,32	0,68	0,5 t<0,05
2.	Деадаптивність	104,36	91,8	2,494	0,016
3.	Прийняття себе	30,32	31,28	-0,516	0,608 t<0,05
4.	Неприйняття себе	21,12	19,28	1,653	0,105 t<0,05
5.	Прийняття інших	20	19,56	0,402	0,69 t<0,05
6.	Неприйняття інших	20	17,68	2,872	0,006 t<0,05
7.	Емоційний комфорт	18,04	18,96	-1,004	0,32 t<0,05
8.	Емоційний дискомфорт	15,8	16,12	-0,368	0,714 t<0,05
9.	Внутрішній контроль	41,84	34,4	3,444	0,001
10.	Зовнішній контроль	21,36	21,4	-0,029	0,977 t<0,05
11.	Домінування	8,6	7,88	0,95	0,347 t<0,05
12.	Відомість	19,28	18,76	0,395	0,695 t<0,05
13.	Ескапізм	14,32	15,52	-0,927	0,359 t<0,05

За методикою визначення адаптації зафіксовано два випадки, коли на статистично достовірному рівні показники експериментальної та контрольної груп різняться між собою. Мова йде про такі шкали як «Деадаптивність» ($t = 2,494$; $p \geq 0,016$) та «Внутрішній контроль» ($t = 3,444$; $p \geq 0,001$). Таким чином, можна констатувати, що представники експериментальної групи в більшій мірі схильні до проявів дезадаптації, ніж учасники контрольної групи. Вони також характеризуються в більшій мірі вираженим внутрішнім контролем, що може бути пов'язано з хронічний станом психоемоційної напруги на робочому місці.

Загалом, спираючись на зміст отриманих результатів можна відзначити підтвердження гіпотези про негативний вплив стресогенних чинників, що в сумі складають загальне стресове навантаження на працівників відділу державної установи соціального обслуговування, на його соціально-психологічний клімат. Надійність отриманих даних гарантовано за рахунок використання комплексу методик, спрямованих на вивчення різних аспектів соціально-психологічного клімату у виробничих колективах. За кожною із застосованих методик були отримані статистично достовірні відмінності окремих показників соціально-психологічного клімату на користь контрольної вибірки.

3.3. Обґрунтування та зміст заходів щодо покращення показників соціально-психологічного клімату за результатами емпіричного дослідження

Як було доведено в результаті емпіричного дослідження працівники органів пенсійної системи у своїй щоденній роботі часто відчують напруження, що позначається на загальному соціально-психологічному кліматі в колективі державної установи. Тому важливим є здійснення заходів, спрямованих на створення сприятливих умов праці та забезпечення позитивного психологічного клімату.

Доведено, що в умовах значного стресових навантажень у зв'язку з продовженням реформи по модернізації та розвитку Пенсійного фонду страждає психологічний клімат в колективі, а його показники свідчать про нездорові процеси, що відбуваються у трудових колективах державної установи.

Покращення психологічного мікроклімату в колектив виключно психологічними засобами – процес системний, планомірний, довгостроковий і доволі важкий. Але зважаючи на відсутність впливу суспільства на уряд та неможливість скорегувати хід реформи з метою усунення шкідливих для психологічного здоров'я працівників чинників, необхідно хоча б за допомогою розроблених у межах психології методів та прийомів спробувати згладити негативні процеси, що відбуваються у колективах державних службовців. На сьогоднішній день розроблено значний арсенал психокорекційних програм, спрямованих на покращення морально-психологічного клімату колективів різного складу та спрямованості, якими можна користуватися в повному обсязі або із запозиченням окремих їх елементів. Тому необхідності у створенні чергової програми оптимізації соціально-психологічного клімату немає. Враховуючи те, що явище соціально-психологічного клімату є інтегративним, загальним та залежить від множини чинників, актуальним є окреслення напрямів його оптимізації за рахунок загальноновизнаних та широко розповсюджених методів, прийомів та управлінських заходів. Зокрема, розроблено кілька простих методів, що дозволяють відносно швидко змінити психологічну атмосферу в кращу сторону та можуть бути подані у вигляді наступних практичних рекомендацій [67].

- 1) Перш за все, необхідно спробувати налагодити процес комунікації. Більшість проблем в колективі виникає через те, що люди не можуть або не хочуть пояснювати один одному свої позицію / рішення / дію. Чимало перешкод викликає також нерозуміння спільної мети. Отже, чим якіснішим буде зворотний зв'язок і чим краще будуть налагоджені канали комунікації членів колективу між собою, тим менше пліток і непорозумінь виникатиме.

Відповідно прозорішими і комфортнішими стануть стосунки. Для початку можна запропонувати колегам просто обмінятися думками з приводу подолання негараздів, далі – шляхом ухвалення спільних рішень – цілеспрямовано йти до поставленої мети. Навіть якщо все вдасться не одразу, сам факт об'єднання людей навколо вирішення чогось принципово важливого для всіх буде спонукати їх до формування командного духу та підтримки, підтримає віру в себе.

2) Наступна рекомендація стосується мистецтва схвалення. Перебуваючи у ситуації постійного страху за можливі помилки, орієнтуючись на досягнення планових високих показників і недопущення низьких результатів, співробітники втрачають креативність, ініціативність та впевненість. Тож необхідно робити акцент на успіхах. Чим частіше звертати увагу на нехай і незначний, але прогрес, тим сильніше співробітники віритимуть у кінцевий результат. Чим більше позитиву в кожному робочому процесі, тим лояльніше члени колективу будуть ставитися до невдач або недоліків один одного.

3) Особливого значення для відчуття комфорту в колективі набуває рівень задоволеності роботою. Чим цікавіші і різноманітніші завдання, над якими працюють спеціалісти служби, чим більше є можливостей зростати в професійному та кар'єрному плані, тим вище задоволеність людини, тим нижче, відповідно, її бажання бути своєрідним «подразником» для інших. Тут чималу роль відіграють всі засоби матеріального і нематеріального стимулювання співробітника. Грамоти, премії, похвали, додаткові дні відпочинку, навчання підвищують відданість людини власній справі та організації. Привабливість роботи безпосередньо залежить від можливості самореалізації на даному місці, спроможності досягти бажаних цілей. При цьому часто на задоволеність роботою впливають навіть не стільки заробітна плата і ймовірність отримання додаткових нематеріальних бонусів, як характер

взаємовідносин з колегами, шанобливе ставлення з боку керівника, допомога і підтримка, що існують всередині згуртованої команди.

4) Велике значення мають умови праці: чим більше фізичних незручностей відчуває на своєму місці працівник, тим більш роздратованим він може стати. На атмосферу впливає рівень шуму і ступінь забрудненості робочого місця. Це швидко зрозуміли в Японії, де призначається премія за найчистіше робоче місце, а за сміття на столі штрафують. У нас пошук потрібного папірця може перерости у справжню проблему та стати значним конфліктогеном, що попсиє настрої як самому працівнику, так і його колегам. Тому з метою попередження подібних вибухів можна ввести в колективі правило щодо обов'язкового прибирання робочого місця кожного разу наприкінці дня, і скандалів в колективі з приводу загублених олівців чи раптово зниклих бланків стане у рази менше.

5) Як вказувалося на колектив впливає навколишнє середовище за межами установи: економічна та політична ситуація, настрої в суспільстві. Чим більш прогнозованими є обставини за вікном, тим спокійніше і легше почувуються члени колективу. Якщо, наприклад, у навколишній місцевості оголосили штормове попередження, навряд чи варто вимагати від працівника, щоб він повністю сконцентрувався на робочому завданні. Неминуче всі будуть перебувати подумки вдома, з рідними, тривожитися за них. У цей момент краще не наполягати на терміновій та важливій роботі – інакше конфлікт неминучий.

6) Задля власної безпеки та комфорту необхідно систематично проводити роз'яснювальну роботу з кожним членом колективу щодо активного піклування про клімат, а саме рекомендувати:

- обходити стороною деякі «критичні» теми у спілкуванні, зокрема, обговорення політичних уподобань та прихильностей, релігійних переконань (протистояння та конфлікти систем цінностей – одні із найгостріших протиріч в історії людства); аспектів особистого, приватного життя (родинні стосунки

та справи, ситуації з близькими – досить делікатна тема); заробітної плати та фінансових проблем; стану здоров'я власного та інших осіб;

- варто працювати за чітким і конкретним планом. Надмірно загальний план практично не виконується і, відповідно, здатен зіпсувати настрій навіть найзавзятішому оптимісту);

- розвивати почуття контролю над емоціями, виробляти звичку стримуватися, не втрачати самовладання. В психології описується так званий ефект зараження: сильний, оптимістично налаштований працівник і в навколишніх вселяє спокій і впевненість в успіх справи, заражає ентузіазмом;

- підґрунтям для здорових відносин з колегами є взаємна повага. Несправедливість та упередженість ведуть до втрати довіри;

- намагатися відшукувати раціональне зерно навіть у недоброчливій критиці;

- критикувати конструктивно і обов'язково саме ідею, яку виголошує людина, а не носія цієї ідеї;

- розмовляючи з колегою, не дозволяти відчужено дивитися у вікно, переглядати папери, які не стосуються бесіди, барабанити пальцями по столу, виказуючи нетерпіння. Такі, на перший погляд, дрібниці є доволі частою причиною формування неприязних стосунків поміж колегами;

- жартувати і дозволяти жартувати іншим. Незлобивий, доброзичливий гумор створює атмосферу невимушеності та довіри, робить навіть монотонні обов'язки легшими та більш продуктивними [67].

Всі методичні заходи спрямовані на врегулювання та оптимізацію соціально-психологічного клімату в організаціях можна класифікувати таким чином:

- 1) психологічні вправи для здійснення самоаналізу;
- 2) гра спілкування;
- 3) дискусія;
- 4) невербальні контакти;

5) зміна обстановки в приміщенні [14].

Ці заходи впливу на поведінку людини широко застосовуються на практиці в розвинених країнах та можуть застосовуватися безпосередньо для налагодження соціально-психологічного клімату в трудовому колективі.

Психологічні вправи для самоаналізу застосовують для розвитку здібностей усвідомлювати свої почуття, свою підсвідомість, своє сприйняття світу та реакції інших людей, аналізувати та розуміти їх. Така психологічна підготовка вважається важливою для актуалізації свого потенціалу, поліпшення контактів у групі, а отже й її соціально-психологічного клімату. Самоактуалізація передбачає «включеність» у внутрішній світ співрозмовника.

Більшість людей страждають від того, що не можуть актуалізувати себе в житті повністю, використовуючи лише частину своєї потенційної здатності відчувати і сприймати.

Соціально-психологічні вправи в групах формують не тільки самоконтроль і здатність адекватно сприймати інших, а й сприяє самовираженню і творчості людини, розвитку здібностей працювати разом з іншими, навіть змінює ставлення до оточуючих людей.

Психологічні вправи для вивчення самоаналізу включають тренування спостережливості, вміння концентрувати увагу на окремих моментах сприйняття, відчуттів або образів, причому пропонується тренувати кожне з п'яти відчуттів (зір, слух, відчуття, нюх, смак) окремо. До вправ також входять дихальна гімнастика, фізичні тренування, техніка релаксації.

Гра спілкування. Використовується для аналізу взаємовідносин в організації, що являє собою щось схоже на соціометрію. Досліджувані особи малюють взаємовідношення в організації, в групі, позначаючи кожного її члена кружечком, при чому величина кружечка залежить від впливу цієї особи на групу (на думку автора рисунка), а відстань між окремими кружечками залежить від того, наскільки близькі повинні бути один до одного ці особи для швидшого досягнення поставленої мети. Кружки об'єднують червоними або

синіми лініями, залежно від характеру відношень між цими людьми (дружні стосунки або напружені). Результатом такої самосоціометрії є фізичне відображення відносин у колективі. Членів гри просять стати ближче до тих осіб, кому вони віддали перевагу, і далі від тих, відношення до яких найбільш прохолодне. Конкретна інструкція до дії залежить від ситуації, від проблем, які необхідно вирішити колективу.

Дискусію застосовують для поліпшення взаємовідносин і соціально-психологічного клімату як спосіб уникнення психологічних бар'єрів, що стримують спілкування та самовираження. Рольові ігри, що застосовуються як метод соціально-психологічної регуляції соціально-психологічного клімату в первинних колективах, нерозривно пов'язані з дискусією. Дискусії, вербальні контакти або зустрічі-обговорення – основний метод роботи по регуляції соціально-психологічного клімату, а також рішення проблем менеджменту. Незмінно супроводжуючи будь-яку вправу, колективний аналіз-обговорення сприяє усвідомленню особистих прихованих реакцій та відчуттів, взаєморозумінні в спілкуванні. Обговорення виступає в багатьох випадках і як самостійний метод [80].

Ще один з прийомів регуляції соціально-психологічного клімату – це невербальні контакти, що використовуються для м'язової розрядки, усунення напруженості. Це і релаксація за допомогою автогенного тренування, і дихальна гімнастика, і імітація кулачного бою двох або більше осіб.

Цікавим способом впливу на клімат виробничого колективу є зміна обстановки в приміщенні. Так, столи в офісі краще ставити не впорядковано, рядками, а хаотично, за принципом взаємних симпатій або сумісної роботи. При такій розстановці робочих столів їх можна міняти місцями при зміні потреб комунікацій. Експериментально доведено, що такі заходи знизять плинність кадрів на 25 %, а ефективність праці зросте на 35 %.

Можна також визначити пріоритетні завдання для керівників щодо поліпшення стану соціально-психологічного клімату. Мова йде про постійне

поліпшення умов праці, вміння підкреслити значущість роботи працівників та їх особистості в колективі, систематичний зворотний зв'язок – своєчасне доведення до відома працівників справедливої оцінки результатів їх праці, акцент на успіхах у роботі, впровадження заходів, які стимулюють працівників до виявлення творчої активності.

Творчу активність працівників можна піднімати шляхом:

- проведення конкурсів на кращого фахівця;
- створення резерву на заміщення посад, які звільняються в результаті плинності кадрів;
- надання самостійності та можливості проявити ініціативу та впроваджувати нові ідеї, технології тощо;
- прилюдного на нарадах та зборах колективу згадувати про досягнення та успіхи окремих працівників та підрозділів;
- систематично проводити зустрічі і бесіди, здійснювати роз'яснення заходів адміністрації, надання людям вичерпної інформації з різних питань діяльності підприємства;
- дотримання етики ділового спілкування;
- бачення співробітників у всій різноманітності їхніх особистісних проявів, бажань, достоїнств і недоліків, визнання їхнього права бути не такими як інші, мати свою точку зору [21].

Дотримання цих та інших порад сприяє зниженню напруженості в колективі та запобігає виникненню конфліктних ситуацій.

Отже, до основних шляхів оптимізації психологічного клімату відносяться:

- формування єдності та узгодженості стосовно норм, прийнятих в організації;
- створення таких умов у рамках організації, які б забезпечили можливість актуалізації ціннісних орієнтацій особи в процесі роботи;

- зростання почуття впевненості членів організації у власних силах і здібностях, формування впевненості, що причетність до організації дозволить краще контролювати як свою долю, так і загальне майбутнє членів усієї організації;

- розвиток умінь цілеспрямованого впливу на мотиваційну сферу підлеглих, щоб не притискуючи первинних прагнень, сформувати альтернативні цілі, більш доступні та приємні;

- проголошення принципу рівних можливостей, справедливого розподілу нагороджень, створення обстановки, що стимулює дискусію, обмін знаннями, досвідом;

- гнучкість у здійсненні контролю. Надання певної автономності в процесі вирішення виробничих завдань. Установка на уникнення надто ретельного і безперервного контролю, що може негативно вплинути не тільки на ефективність діяльності, але й на моральний настрій;

- використання процесів наслідування, імітації, моделювання. Стиль взаємодії керівників верхньої ланки з керівниками середньої ланки відтворюється останніми у взаємовідносинах із підлеглими.

Підводячи підсумок необхідно зазначити, що емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату серед виробничих колективів працівників державної установи соціального захисту в умовах стресових навантажень було здійснене з використанням квазіекспериментального плану для двох нееквівалентних груп. В якості аналога незалежної змінної виступили стресогенні умови в яких перебувають на теперішній час працівники державних установ сфери соціального обслуговування у зв'язку з її реформуванням. Залежною змінною виступили показники соціально-психологічного клімату колективу підрозділу, рівень їх згуртованості та соціально-психологічної адаптації. До експериментальної вибірки дослідження увійшли 25 працівників Управління пенсійного фонду України Саксаганського району м. Кривий Ріг.

До контрольної групи увійшли 25 працівників таких ІТ-фірм як IT Park, TR Logic LLC, Traffic DNA, Copler (м. Дніпро).

В результаті емпіричного дослідження зафіксовано значну кількість працівників пенсійного фонду, що в групових формах взаємодії схильні до залежності та уникнення боротьби. Встановлено дещо знижені показники емоційного та поведінкового компоненту відносин в колективі. Проблемними зонами психологічної атмосфери серед працівників Пенсійного фонду підтверджують дещо знижені оцінки за показниками співпраці, згоди, взаємопідтримки, цікавості та задоволеності. В цілому експериментальна група продемонструвала недостатні показники згуртованості, а оцінки психологічного клімату свідчать про наявність значної кількості протиріч та невизначеності. Показники адаптації також свідчать про недостатню готовність до кардинальних змін умов праці, своїх функціональних обов'язків, особливостей колективу.

В результаті порівняння експериментальної та контрольної груп за показниками діагностичних методик встановлено, що: 1) представники контрольної групи (фахівці сфери ІТ) відчують себе більш незалежними та вільними у виробничому колективі, можуть приймати самостійні рішення, користуються більшою автономією на робочому місці; 2) виробничий колектив членів контрольної групи є для них більш емоційно привабливим, його працівники переважно відчують симпатію один до одного, характерний більш високий рівень мотивації до праці в своєму колективі та спілкування з колегами; 3) показник згуртованості в контрольній групі значно вищий, ніж в експериментальній, що відповідно говорить про більшу колективну спорідненість, почуття єдності та взаємопідтримки у працівників сфери ІТ у порівнянні з державними службовцями Пенсійного фонду.

Оскільки практично за кожною із застосованих методик були отримані статистично достовірні відмінності окремих показників соціально-психологічного клімату на користь контрольної групи, можна стверджувати,

що гіпотеза про несприятливий вплив значного стресових навантажень на соціально-психологічний клімат працівників Пенсійного фонду підтвердилася.

На сьогоднішній день розроблено значний арсенал психокорекційних програм, спрямованих на покращення морально-психологічного клімату колективів різного складу та спрямованості, якими можна користуватися в повному обсязі або із запозиченням окремих їх елементів. Тому необхідності у створенні чергової програми оптимізації соціально-психологічного клімату немає. Ключові напрями оптимізації соціально-психологічного клімату колективів державних підприємств охоплюють: 1) налагодження процесу комунікації між учасниками виробничого процесу; 2) надання об'єктивного, своєчасного та інформативного зворотного зв'язку про результати діяльності з акцентом на позитивних досягненнях працівників (мистецтво схвалення); 3) збагачення змісту виробничої діяльності; 4) покращення умов праці; 5) принцип врахування загальнодержавної економічної та політичної ситуації; 6) систематичну роз'яснювальну роботу щодо активного піклування про психологічний клімат в трудовому колективі з практичними рекомендаціями, спрямованими на розвиток комунікативних навичок працівників.

ВИСНОВКИ

Вивчення і вдосконалення соціально-психологічного клімату на сучасному етапі стають невід'ємною складовою частиною управління персоналом організації і реалізуються в повсякденній роботі керівника.

Соціально-психологічний клімат – це якісна сторона міжособистісних стосунків в межах організації, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, сприяючих або перешкоджаючих продуктивній спільній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

На формування психологічного клімату впливають чинники макросередовища, мікросередовища, індивідуально-психологічні особливості членів колективу, стиль керівництва. Зокрема, важливе значення мають система матеріального стимулювання; відносини у колективі між працівниками; задоволеність належністю до групи; сприятливі умови праці; особливості влади керівника; віддача працівника роботі.

Специфіка роботи в територіальних підрозділах пенсійного фонду пов'язана з наднормовою, низькооплачуваною роботою, епізодичністю та поверховістю спілкування з колегами під час виконання трудових обов'язків, значним інформаційним навантаженням, високою відповідальністю за результати праці, здійснення урядових реформ, що значно змінюють структуру організації та виступають додатковими стресогенними чинниками, що безпосередньо впливають на працівників. Описані умови діяльності в державних установах соціальної сфери свідчать про досить значне стресове навантаження, яке відчують їх працівники, що може негативним чином позначатися на соціально-психологічному кліматі трудового колективу.

Для перевірки гіпотези кваліфікаційної роботи було проведено емпіричне дослідження з використанням квазіекспериментального плану для двох нееквівалентних груп. В якості аналога незалежної змінної виступили стресогенні умови в яких перебувають на теперішній час працівники державних

установ сфери соціального обслуговування у зв'язку з її реформуванням. Залежною змінною виступили показники соціально-психологічного клімату колективу підрозділу, рівень їх згуртованості та соціально-психологічної адаптації. В дослідженні взяли участь 25 працівників Управління пенсійного фонду України Саксаганського району м. Кривий Ріг та 25 працівників ІТ-сфери з м. Дніпро.

В результаті емпіричного дослідження зафіксовано значну кількість працівників пенсійного фонду, що в групових формах взаємодії схильні до залежності та уникнення боротьби. Встановлено дещо знижені показники емоційного та поведінкового компоненту відносин в колективі. Проблемними зонами психологічної атмосфери серед працівників Пенсійного фонду підтверджують дещо знижені оцінки за показниками співпраці, згоди, взаємопідтримки, цікавості та задоволеності. В цілому експериментальна група продемонструвала недостатні показники згуртованості, а оцінки психологічного клімату свідчать про наявність значної кількості протиріч та невизначеності. Показники адаптації також свідчать про недостатню готовність до кардинальних змін умов праці, своїх функціональних обов'язків, особливостей колективу.

В результаті порівняння експериментальної та контрольної груп за показниками діагностичних методик встановлено, що: 1) представники контрольної групи (фахівці сфери ІТ) відчують себе більш незалежними та вільними у виробничому колективі, можуть приймати самостійні рішення, користуються більшою автономією на робочому місці; 2) виробничий колектив членів контрольної групи є для них більш емоційно привабливим, його працівники переважно відчують симпатію один до одного, характерний більш високий рівень мотивації до праці в своєму колективі та спілкування з колегами; 3) показник згуртованості в контрольній групі значно вищий, ніж в експериментальній, що відповідно говорить про більшу колективну

спорідненість, почуття єдності та взаємопідтримки у працівників сфери ІТ у порівнянні з державний службовцями Пенсійного фонду.

Оскільки практично за кожною із застосованих методик були отримані статистично достовірні відмінності окремих показників соціально-психологічного клімату на користь контрольної групи, можна стверджувати, що гіпотеза про несприятливий вплив значного стресових навантажень на соціально-психологічний клімат працівників Пенсійного фонду підтвердилася.

На сьогоднішній день розроблено значний арсенал психокорекційних програм, спрямованих на покращення морально-психологічного клімату колективів різного складу та спрямованості, якими можна користуватися в повному обсязі або із запозиченням окремих їх елементів. Тому необхідності у створенні чергової програми оптимізації соціально-психологічного клімату немає. Ключові напрями оптимізації соціально-психологічного клімату колективів державних підприємств охоплюють: 1) налагодження процесу комунікації між учасниками виробничого процесу; 2) надання об'єктивного, своєчасного та інформативного зворотного зв'язку про результати діяльності з акцентом на позитивних досягненнях працівників (мистецтво схвалення); 3) збагачення змісту виробничої діяльності; 4) покращення умов праці; 5) принцип врахування загальнодержавної економічної та політичної ситуації; 6) систематичну роз'яснювальну роботу щодо активного піклування про психологічний клімат в трудовому колективі з практичними рекомендаціями, спрямованими на розвиток комунікативних навичок працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акофф Р. Л., Магидсон Д., Эддисон Г. Д. Идеализированное проектирование: как предотвратить завтрашний кризис сегодня. Создание будущего организации. Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2007. 265 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений. Москва : Аспект Пресс, 1999. 376 с.
3. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе. Москва : Просвещение, 1991. 224 с.
4. Анисимов О. С. Методологическая версия категориального аппарата психологии. Новгород, 1990. 334 с.
5. Базалійська Н. П., Гук А. В. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник ОНУ імені І. І. Мечникова*. 2016. Т. 21. Вип. 2. С. 56-60
6. Большой экономический словарь. 19000 терминов / под ред. А. Азрилияна. Москва : Институт новой экономики, 1997. 864 с.
7. Будко О. О. Вплив факторів на соціально-психологічний клімат у колективах в органах державної влади та місцевого самоврядування. *Науковий вісник Академії муніципального управління* : зб. наук. пр. Київ : Видавничо-поліграфічний центр, 2010. С. 280-288.
8. Бурлачук Л. Ф., Морозов С. М. Словарь-справочник по психологической диагностике. Киев : Наукова думка, 1989. 200 с.
9. Василенко И. А. Административно-государственное управление в странах Запада: США, Великобритания, Франция, Германия : учеб. пособие. Москва : Логос, 2001. 200 с.
10. Воднік В. Структура соціально-психологічного клімату колективу, шляхи його регуляції та формування. *Бюлетень*. 2009. № 5. С. 36-70.

11. Войтенко Л. Соціально-психологічні аспекти управління персоналом в умовах економічної кризи. *Управління розвитком*. 2010. № 13(89). С. 105-106.
12. Глоточкин А. Д. О понятии, признаках и функции первичного коллектива. *Краеведческая психология*. 2002. Вып. 1. С. 25-27.
13. Гончарук П. А., Рибалка В. В. Трофімов Ю. Л. Психологія: підручник. Київ : Либідь, 2003. 560 с.
14. Горбань Г. О. Особливості застосування різних форм психологічної практики в управлінні. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди. Психологія*. 2012. Вип. 44(1). С. 38-49.
15. Городецька Л. О. Реформування пенсійної системи в Україні. *Фінанси України*. 2012. № 5. С. 12–13.
16. Деякі питання функціонування територіальних органів Пенсійного фонду України : Постанова КМУ № 1055 від 16.12.2015 із змінами, внесеними згідно Постанови КМ № 521 від 23.08.2016 : веб-сайт. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1055-2015-%D0%BF>.
17. Дикарева А. А., Мирская М. И. Социология труда : учеб. пособие. Москва : Высшая школа, 1989. 230 с.
18. Ділова комунікація: соціально-психологічний клімат у трудовому колективі. *Вісник Пенсійного фонду України. Загальнодержавне інформаційно-аналітичне видання*. 2018. № 4 (187). 50 с.
19. Дунець Л. М. Психологія спілкування : навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія». Хмельницький : [б.в.], 2003. 142 с.
20. Дьяченко М. И., Кандыбович Л. А., Кандыбович С. Л. Психологический словарь-справочник. Минск : Харвест, 2001. 574 с.
21. Жариков Е. С. Психология управления : книга руководителя и менеджера по персоналу. Москва : Международный центр финансово-экономического развития, 2002. 512 с.

22. Зигерт В., Ланг Л. *Руководить без конфликтов*. Москва : Экономика, 1990. 335 с.
23. Игумнов С. А., Жебентяев В. А. *Стресс и стресс-зависимые заболевания*. Москва : Речь, 2011. 352 с.
24. Інформаційна сторінка Веб-порталу Пенсійного фонду України : веб-сайт. URL: <https://www.pfu.gov.ua>.
25. Калашнікова Т. В., Калашніков О. М. Модернізація діяльності Пенсійного фонду України: стан та перспективи. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. №19. URL: <http://global-national.in.ua/archive/19-2017/78.pdf> (дата звернення: 15.05.2020).
26. Ковалев А. Г. *Коллектив и социально-психологические проблемы руководства*. Москва : Политиздат, 1978. 279 с.
27. Коваль А. П. *Ділове спілкування : навчальний посібник*. Київ : Либідь, 1992. 279 с.
28. Коломинський Н. Л. *Психологія педагогічного менеджменту : підручник*. Київ : МАУП, 1996. 176 с.
29. *Конфликтология* / Кибанов А. Я., Воржейкина И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Москва : ИНФРА-М, 2008. 302 с.
30. Корнєв М. Н. *Соціальна психологія : [Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів]* / М. Н. Корнєв, А. Б. Коваленко. К., 1995. 302 с.
31. Королев Л. М. *Психология управления*. Москва : Дашков и К., 2009. 188 с.
32. Кравченко С. А. *Социологический энциклопедический толковый словарь*. Более 12000 понятий. Москва : МГИМО-Университет, 2013. 478 с.
33. *Краткий психологический словарь* / Сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, А. В. Ярошевского. Москва : Феникс, 1998. 730 с.
34. *Краткий психологический словарь*. Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. 320 с.

35. Краткий психологический словарь-хрестоматия / Сост. К. К. Платонов. Москва : Высшая школа, 1974. 133 с.
36. Краткий словарь системы психологических понятий / Сост. К. К. Платонов. Москва : Высшая школа, 1981. 174 с.
37. Леви В. Л. Искусство быть другим. Москва : Знание, 1980. 208 с.
38. Леви В. Л. Искусство быть собой. Москва : Знание, 1977. 208 с.
39. Лекція на тему: «Соціально-психологічний клімат у трудовому колективі» : веб-сайт. URL: https://pidruchniki.com/11500409/psihologiya/sotsialno-psihologichniy_klimat_trudovomu_kolektivi / (дата звернення 14.05.2020).
40. Лескова Л. Ф. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі установи соціальної. *Молодий вчений*. 2017. № 4 (44). С. 98-103.
41. Ломов Б. Ф. Методические и теоретические проблемы психологии. Москва : Наука, 1984. 348 с.
42. Лукашевич Н. П., Сингаевская И. В., Бондарчук Е. И. Психология труда : учебное пособие. Київ : МАУП, 2004. 112 с.
43. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія : навчальний посібник. Київ : МАУП, 2000. 256 с.
44. Мельничук В. Пенсійна реформа: спроба №4 : веб-сайт. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2017/07/11/626962/>.
45. Моченов Г. А., Ночевник М. Н. Социально-психологический климат коллектива как фактор воспитания. *Вопросы философии*. 1978. №8. С. 43-52.
46. Обозов Н. Н., Щёкин Г. В. Психология работы с людьми. Советы руководителю : учеб. пособие. Киев : МАУП, 1990. 228 с.
47. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 567 с.
48. Осовська Г. В. Основи менеджменту : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Кондор, 2003. 553 с.

49. Панченко І. В. Фінансовий стан та основні проблеми діяльності Пенсійного фонду України. *Економічний часопис*. 2012. № 9–10. С. 45–47.
50. Парыгин Б. Д. Соціально-психологический климат коллектива. Ленинград : Наука, 1981. 192 с.
51. Педафет Ю. Формування соціально-психологічного клімату в колективі *Держслужбовець*. 2016. №5 : веб-сайт. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2016/may/issue-5/article-17745.html>.
52. Платонов Ю. П. Психология коллективной деятельности. Ленинград : [б. и.], 1990. 16 с.
53. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии : учебное пособие / Балин В. Д., Гайда В. К., Гербачевский В. К. и др.; под общей ред. А. А. Крылова, С. А. Маничева. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 560 с.
54. Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции / Зеличенко А. И. и др. Москва : Изд. Моск. ун-та, 1990. 224 с.
55. Прищак М. Д., Лесько О. И. Психологія управління в організації : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2016. 150 с.
56. Про схвалення Стратегії модернізації та розвитку Пенсійного фонду України на період до 2020 року : Розпорядження КМУ № 672-р від 14.09.2016. URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249330909>.
57. Психологія менеджменту. *Вісник Пенсійного фонду України. Загальнодержавне інформаційно-аналітичне видання*. 2018. № 8 (191). 50 с.
58. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Москва : Бахрах-М, 2011. 489 с.
59. Реальне самоврядування. Права громади та їх реалізація : зб. матер. / за ред. А. Ткачука. Київ : Леста, 2002. 72 с.
60. Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 416 с.
61. Регуляція соціально-психологического климата трудового коллектива / под ред. Б. Д. Парыгина. Ленинград : Наука, 1986. 268 с.

62. Розвиток державного пенсійного страхування в умовах пенсійної реформи : монографія / О. П. Кириленко, Б. С. Малиняк, О. В. Петрушка та ін. ; за ред. О. П. Кириленко, Б. С. Малиняка. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 350 с.
63. Романів М. Державне управління та державна служба : веб-сайт. URL: <http://buk-visnyk.cv.ua/30-0/476/>
64. Романюк А. Управління Пенсійного фонду ліквідується: куди тепер звертатися. *HR Ліга. Сообщество кадровиков и специалистов по управлению персоналом* : веб-сайт. URL: <https://hrliga.com/index.php?module=news&op=view&id=17773>
65. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 705 с.
66. Рухайло М. Психологічний клімат колективу. *Психолог*. 2006. №17. С. 11-15.
67. Свенцицкий А. Л. Социальная психология: учебник для бакалавров. Москва : Издательство Юрайт, 2016. 408 с.
68. Селье Г. Стресс без дистресса. Москва : Прогресс, 2012. 125 с.
69. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури. 2007. 384 с. URL: http://p-for.com/book_359.html (дата звернення: 08.05.2020).
70. Соціально-психологічний клімат у колективі : веб-сайт. URL: https://studme.com.ua/123311199964/menedzhment/sotsialno-psihologicheskiiy_klimat_kollektive.htm / (дата звернення 14.05.2020).
71. Співак В. А. Лідерство (Сумісність членів групи) : веб-сайт. URL: https://stud.com.ua/51781/menedzhment/sumisnist_chleniv_grupi / (дата звернення 14.05.2020).
72. Сулима С. На Буковині працюють над впровадженням інноваційних методів призначення пенсій. І не тільки. *Голос України* : веб-сайт. URL: <http://www.golos.com.ua/article/273169>
73. Сухарев В. А., Сухарев М. В. Психология народов и наций. Донецк : Сталкер, 1997. 400 с.

74. Третяк В. П., Андреева К. О. Залучення досвіду провідних країн до реформування системи пенсійного забезпечення в Україні. *Соціальна економіка*. 2016. №2 (52). С. 135-144.

75. Тулай О. І. Актуальні проблеми діяльності Пенсійного фонду України. *Проблеми економіки*. 2016. № 1. С. 132-139.

76. Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України : веб-сайт. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npras/249330909> (дата звернення 16.05.2020).

77. Хомяк Н. Н. Власний капітал (Соціально-психологічний клімат та його вплив на ефективність діяльності організації) : веб-сайт. URL: http://lubbook.org/book_327_glava_28_4.5._Socialno-psikhologichn.html (дата звернення 14.05.2020).

78. Шакуров Р. Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив . Москва: Просвещение, 1990. 208 с.

79. Щукина Є. Ф. Социально-психологический климат коллектива. *Социальная работа*. 2007. № 6. С. 31-34.

80. Енциклопедія психодіагностики Psylab.info : веб-сайт. URL: https://psylab.info/%D0%93%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B0 (дата звернення: 11.05.2020).

ДОДАТОК А

Методика «Q-сортування» В. Стефансона. Діагностика основних тенденцій поведінки в реальній групі і уявлень про себе

1. Критичний до оточуючих товаришів.
2. Виникає тривога, коли в групі починається конфлікт.
3. Схильний слідувати порадам лідера.
4. Не схильний створювати занадто близькі відносини з товаришами.
5. Подобається дружність в групі.
6. Схильний суперечити лідеру.
7. Відчуває симпатії до одного - двох членів групи.
8. Уникає зустрічей і зборів в групі.
9. Подобається похвала лідера.
10. Незалежний в судженнях і манері поведінки.
11. Готовий встати на чиюсь сторону в суперечці.
12. Схильний керувати товаришами.
13. Радіє спілкуванню з одним - двома друзями.
14. Зовні спокійний при прояві ворожості з боку членів групи.
15. Схильний підтримувати настрій своєї групи.
16. Не надає значення особистим якостям членів групи.
17. Схильний відволікати групу від її цілей.
18. Відчуває задоволення, протиставляючи себе лідеру.
19. Хотів би зблизитися з деякими членами групи.
20. Вважає за краще займати нейтральну позицію у суперечці.
21. Подобається, коли лідер активний і добре керує.
22. Вважає за краще холоднокровно обговорювати розбіжності.
23. Недостатньо стриманий у вираженні почуттів.
24. Прагне згуртувати навколо себе однодумців.
25. Незадоволений занадто формальними відносинами.
26. Коли звинувачують - губиться й мовчить.

27. Вважає за краще погоджуватися з основними напрямками в групі.
28. Прив'язаний до групи в цілому більше, ніж до певних товаришів.
29. Схильний затягувати і загострювати суперечку.
30. Прагне бути в центрі уваги.
31. Хотів би бути членом більш вузького угруповання.
32. Схильний до компромісів.
33. Відчуває внутрішній неспокій, коли лідер діє всупереч його очікуванням.
34. Болісно відноситься до зауважень товаришів.
35. Може бути підступним і вкрадливим.
36. Схильний прийняти на себе керівництво в групі.
37. Відвертий в групі.
38. Виникає нервове занепокоєння під час групових розбіжностей.
39. Вважає за краще, щоб лідер брав на себе відповідальність при плануванні роботи.
40. Не схильний відповідати на прояв дружелюбності.
41. Схильний сердитися на товаришів.
42. Намагається вести інших проти лідера.
43. Легко знаходить знайомства за межами групи.
44. Намагається уникати бути втягнутим в суперечку.
45. Легко погоджується з пропозиціями інших членів групи.
46. Заважає утворенню угруповань в групі.
47. Глузливий і іронічний, коли роздратований.
48. Виникає неприязнь до тих, хто намагається виділитися.
49. Віддає перевагу меншій, але більш інтимній групі.
50. Намагається не показувати свої справжні почуття.
51. Стає набік лідера при групових розбіжностях.
52. Ініціативний у встановленні контактів у спілкуванні.
53. Уникає критикувати товаришів.
54. Вважає за краще звертатися до лідера частіше, ніж до інших.

55. Не подобається, що відносини в групі занадто фамільярні.
56. Любить затівати суперечки.
57. Прагне утримувати своє високе положення в групі.
58. Схильний втручатися в контакти товаришів і порушувати їх.
59. Схильний до «перепалок», «задерикуватий».
60. Схильний виражати невдоволення лідером.

Обробка даних та інтерпретація результатів:

- I. Залежність - 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51, 54
- II. Незалежність - 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 57, 60
- III. Товариськість - 5, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49, 52
- IV. Нетовариськість - 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 40, 55, 58
- V. Прийняття «боротьби» -1, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 56, 59
- VI. Уникнення «боротьби» - 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50, 53

ДОДАТОК Б

Експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі О.С. Михалюка і А.Ю. Шатило

Інструкція: «Просимо Вас взяти участь в дослідженні, метою якого є вдосконалення психологічного клімату у Вашому колективі».

Для відповіді на запропоновані запитання необхідно:

1. Уважно прочитати варіанти відповіді;
2. Вибрати один з них, найбільш відповідний Вашій думці;
3. Поставити знак «+» в порожній клітинці навпроти обраної Вами відповіді.

- 1) Відмітьте, будь ласка, з яким з наведених нижче тверджень Ви найбільше згодні?

Більшість членів нашого колективу - хороші, симпатичні люди	
У нашому колективі є всякі люди	
Більшість членів нашого колективу - люди малоприємні	

- 2) Чи вважаєте Ви, що було б добре, якби члени Вашого колективу жили близько один від одного?

Ні, звичайно	Скоріше ні, ніж так	Не знаю, не здумувалася над цим	Скоріше так, ніж ні	Так, звичайно

- 3) Як Вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику:

	Так	Мабуть, так	Не знаю, не здумувалася над цим	Мабуть, ні	Ні
Ділових якостей більшості членів колективу					
Особистих якостей більшості членів колективу					

4) Зверніть увагу на наведену нижче шкалу. Цифра 1 характеризує колектив, який Вам дуже подобається, а цифра 9 - колектив, який Вам дуже не подобається. В яку клітину ви помістите Ваш колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

5) Якби у Вас виникла можливість провести відпустку разом з членами Вашого колективу, то як би Ви до цього поставилися?

Це мене б цілком влаштувало	Не знаю, не задумувалася над цим	Це мене б взагалі не влаштувало

6) Чи могли б Ви з достатньою впевненістю сказати про більшість членів Вашого колективу, з ким вони охоче спілкуються з приводу ділових питань:

Ні, не могла б	Не можу сказати, не задумувалася над цим	Так, могла б

7) Яка атмосфера зазвичай переважає у Вашому колективі? На наведеній нижче шкалі цифра 1 відповідає нездоровій, нетовариській атмосфері, а 9, навпаки, атмосфері взаємодопомоги, взаємної поваги і т. п. В яку з клітин Ви б помістили б свій колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

8) Як Ви думаєте, якби Ви вийшли на пенсію або довго не працювали з якої-небудь причини, прагнули б Ви зустрічатися з членами Вашого колективу?

Так, звичайно	Скоріше так, ніж ні	Важко відповісти	Скоріше ні, ніж так	Ні, звичайно

ДОДАТОК В

Стимульний матеріал методики визначення індексу групової згуртованості

Сішора

1. Як Ви оцінили б свою приналежність до групи?

- 1) Відчуваю себе її членом, частиною колективу (5).
- 2) Беру участь у більшості видів діяльності (4).
- 3) Беру участь в одних видах діяльності і не беру участі в інших (3).
- 4) Не відчуваю, що є членом групи (2).
- 5) Живу й існую окремо від неї (1).
- 6) Не знаю, важко відповісти (1).

2. Перейшли б Ви в іншу групу, якщо була б така можливість (без зміни інших умов)?

- 1) Так, дуже хотів би перейти (1).
- 2) Скоріше, перейшов би, ніж залишився (2).
- 3) Не бачу ніякої різниці (3).
- 4) Скоріше за все, залишився б у своїй групі (4).
- 5) Дуже хотів би залишитись у своїй групі (5).
- 6) Не знаю, важко сказати (1).

3. Які взаємовідносини між членами Вашої групи ?

- 1) Кращі, ніж у більшості колективів (3).
- 2) Приблизно такі ж, як і в більшості колективів (2).
- 3) Гірші, ніж у більшості колективів (1).
- 4) Не знаю (1).

4. Які у Вас взаємовідносини з керівництвом ?

- 1) Кращі, ніж у більшості колективів (3).
- 2) Приблизно такі ж, як і у більшості колективів (2).
- 3) Гірші, ніж у більшості колективів (1).
- 4) Не знаю (1).

5. Яке ставлення до справи (навчання тощо) у Вашому колективі?

- 1) Кращі, ніж у більшості колективів (3).
- 2) Приблизно такі ж, як і в більшості колективів (2).
- 3) Гірші, ніж у більшості колективів (1).
- 4) Не знаю (1).

ДОДАТОК Г

Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса і

Р. Даймонда

1. Відчуває незручність, коли вступає з ким-небудь в розмову.
2. Немає бажання розкриватися перед іншими.
3. У всьому любить змагання, боротьбу.
4. Пред'являє до себе високі вимоги.
5. Часто лає себе за зроблене.
6. Часто відчуває себе приниженим.
7. Сумнівається, що може подобатися кому-небудь з осіб протилежної статі.
8. Свої обіцянки виконує завжди.
9. Теплі, добрі відносини з оточуючими.
10. Людина стримана, замкнута; тримається від усіх трохи в стороні.
11. У своїх невдачах звинувачує себе.
12. Людина відповідальна; на нього можна покластися.
13. Відчуває, що не в силах хоч що-небудь змінити, що всі зусилля марні.
14. На багато речей дивиться очима однолітків.
15. Приймає в цілому ті правила і вимоги, яких слід дотримуватися.
16. Власних переконань і правил не вистачає.
17. Любить мріяти - іноді прямо серед білого дня. Насилу повертається від мрії до реальності.
18. Завжди готовий до захисту і навіть нападу: «застряє» на переживаннях образ, подумки перебираючи способи помсти.
19. Вміє керувати собою і власними вчинками, змушувати себе, дозволяти собі; самоконтроль для нього - не проблема.
20. Часто псується настрій: накочує смуток, нудьга.
21. Все, що стосується інших, не хвилює: зосереджений на собі; зайнятий собою.
22. Люди, як правило, йому подобаються.

23. Не соромиться своїх почуттів, відкрито їх виражає.
24. Серед великого збігу народу буває трошки самотньо.
25. Зараз дуже не по собі. Хочеться все кинути, кудись сховатися.
26. З оточуючими зазвичай ладнає.
27. Всього важче боротися з самим собою.
28. Насторожує незаслужене доброзичливе ставлення оточуючих.
29. У душі - оптиміст, вірить в краще.
30. Людина непіддатлива, вперта; таких називають важкими.
31. До людей критична і судить їх, якщо вважає, що вони цього заслуговують.
32. Зазвичай відчуває себе не провідним, а веденим: йому не завжди вдається мислити і діяти самостійно.
33. Більшість з тих, хто його знає, добре до нього ставиться, любить його.
34. Іноді бувають такі думки, якими не хотілося б ні з ким ділитися.
35. Людина з привабливою зовнішністю.
36. Відчуває себе безпорадною, потребує когось, хто був би поруч.
37. Приймавши рішення, слідує йому.
38. Приймаючи, здавалося б, самостійні рішення, не може звільнитися від впливу інших.
39. Відчуває почуття провини, навіть коли звинувачувати себе наче немає в чому.
40. Відчуває неприязнь до того, що його оточує.
41. Всім задоволена.
42. Вибита з колії: не може зібратися, взяти себе в руки, організувати себе.
43. Відчуває млявість: все, що раніше хвилювало, стало раптом байдужим.
44. Урівноважена, спокійна.
45. Розлютившись, нерідко виходить з себе.
46. Часто відчуває себе скривдженою.
47. Людина поривчаста, нетерпляча, гаряча: бракує стриманості.

48. Буває, що пліткує.
49. Не дуже довіряє своїм почуттям: вони іноді підводять її.
50. Досить важко бути самим собою.
51. На першому місці розум, а не почуття: перш ніж що-небудь зробити, подумає.
52. Те, що відбувається з нею тлумачить на свій лад, здатна придумати зайвого. Словом – не від світу цього.
53. Людина терпляча до людей і приймає кожного таким, яким він є.
54. Намагається не думати про свої проблеми.
55. Вважає себе цікавою людиною - привабливою як особистість, помітною.
56. Людина сором'язлива, легко ніяковіє.
57. Обов'язково потрібно нагадувати, підштовхувати, щоб довела справу до кінця.
58. У душі відчуває перевагу над іншими.
59. Немає нічого, в чому б виразила себе, виявила свою індивідуальність, своє Я.
60. Боїться того, що подумають про неї інші.
61. Честолюбний, небайдужий до успіху, похвали; в тому, що для нього важливо, намагається бути серед кращих.
62. Людина, у якої в даний час багато що гідне презирства.
63. Людина діяльна, енергійна, сповнена ініціатив.
64. Пасує перед труднощами і ситуаціями, які загрожують ускладненнями.
65. Себе просто недостатньо цінує.
66. За вдачею ватажок і вміє впливати на інших.
67. Відноситься до себе в цілому добре.
68. Людина наполеглива; їй завжди важливо наполягти на своєму.
69. Не любить, коли з ким-небудь псуються стосунки, особливо якщо розбіжності загрожують стати явними.

70. Подовгу не може прийняти рішення, а потім сумнівається в його правильності.
71. Перебуває в розгубленості, все сплуталось, все змішалось у неї.
72. Задоволена собою.
73. Невдаха.
74. Людина приємна, розташовує до себе.
75. Обличчям, може, і не дуже гарна, але може подобатися як людина, як особистість.
76. Зневажає осіб протилежної статі і не зв'язується з ними.
77. Коли потрібно щось зробити, охоплює страх: а раптом не впораюся, а раптом не вийде.
78. Легко, спокійно на душі, немає нічого, що сильно б турбувало.
79. Вміє наполегливо працювати.
80. Відчуває, що зростає, дорослішає: змінюється сама і ставлення до навколишнього світу.
81. Трапляється, що говорить про те, в чому зовсім не розбирається.
82. Завжди говорить тільки правду.
83. Стривожена, стурбована, напружена.
84. Щоб змусити хоч щось зробити, потрібно як слід наполягти, і тоді вона поступиться.
85. Відчуває невпевненість в собі.
86. Обставини часто змушують захищати себе, виправдовуватися і обґрунтовувати свої вчинки.
87. Людина поступлива, податлива, м'яка у відносинах з іншими.
88. Людина толкова, любить розмірковувати.
89. Інколи любить похвалитися.
90. Приймає рішення і тут же їх змінює; зневажає себе за безвілля, а зробити з собою нічого не може.
91. Намагається покладатися на свої сили, не розраховує на чийсь допомогу.

92. Ніколи не виправдовується.
93. Відчуває відчуття скутості, внутрішньої несвободи.
94. Виділяється серед інших.
95. Не дуже надійний товариш, не в усьому можна покластися.
96. У собі все ясно, себе добре розуміє.
97. Комунікабельна, відкрита людина; легко сходиться з людьми.
98. Сили і здібності цілком відповідають тим задачам, які доводиться вирішувати; з усім може впоратися.
99. Себе не цінує: ніхто її всерйоз не сприймає; в кращому випадку до неї поблажливі, просто терплять.
100. Турбується, що особи протилежної статі занадто займають думки.
101. Всі свої звички вважає хорошими.

Показники і ключі інтерпретації

Інтегральні показники	
«Адаптація» $A = a/(a+b) \times 100\%$	«Самоприйняття» $S = a/(a+b) \times 100\%$
«Прийняття інших» $L = 1,2a/(1,2a+b) \times 100\%$	«Емоційна комфортність» $E = a/(a+b) \times 100\%$
«Інтернальність» $I = a/(a+1,4b) \times 100\%$	«Прагнення до домінування» $D = 2a/(2a+b) \times 100\%$

№	Показники	Номера висловлювань	Норми
1	a Адаптивність	4, 5, 9, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67, 72, 74, 75, 78, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98	(68-170) 68-136
	b Дезадаптивність	2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 36, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 69, 71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100	(68-170) 68-136
2	a Облудність –	34, 45, 48, 81, 89,	(18-45)
	b +	8, 82, 92, 101	18-36
3	a Прийняття себе	33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96	(22-52) 22-42
	b Неприйняття себе	7, 59, 62, 65, 90, 95, 99	(14-35)

№		Показники	Номера висловлювань	Норми
				14-28
4	a	Прийняття інших	9, 14, 22, 26, 53, 97	(12-30) 12-24
	b	Неприйняття інших	2, 10, 21, 28, 40, 60, 76	(14-35) 14-28
5	a	Емоційний комфорт	23, 29, 30, 41, 44, 47, 78	(14-35) 14-28
	b	Емоційний дискомфорт	6, 42, 43, 49, 50, 83, 85	(14-35) 14-28
6	a	Внутрішній контроль	4, 5, 11, 12, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79, 91, 98, 13	(26-65) 26-52
	b	Зовнішній контроль	25, 36, 52, 57, 70, 71, 73, 77	(18-45) 18-36
7	a	Домінування	58, 61, 66	(6-15) 6-12
	b	Відомість	16, 32, 38, 69, 84, 87	(12-30) 12-24
8	a	Ескапізм (втеча від проблем)	17, 18, 54, 64, 86	(10-25)
	b			10-20

ДОДАТОК Д

**Матриця «сірих» даних досліджуваних експериментальної групи за
методикою «Q-сортування» В. Стефансона**

№ п/п	Залежність	Незалежність	Товариськість	Нетовариськість	Прийняття боротьби	Уникнення боротьби
1	0,7	0,8	0,5	0,6	0,3	0,5
2	0,6	0,6	0,6	0,4	0,4	0,6
3	0,5	0,6	0,7	0,6	0,4	0,5
4	0,6	0,5	0,4	0,5	0,3	0,5
5	0,7	0,6	0,6	0,5	0,5	0,6
6	0,5	0,7	0,6	0,4	0,4	0,6
7	0,6	0,5	0,7	0,5	0,4	0,6
8	0,7	0,6	0,6	0,7	0,5	0,4
9	0,6	0,6	0,4	0,6	0,5	0,5
10	0,7	0,5	0,6	0,5	0,3	0,4
11	0,8	0,6	0,5	0,6	0,3	0,4
12	0,7	0,7	0,6	0,4	0,4	0,4
13	0,7	0,6	0,7	0,3	0,4	0,5
14	0,6	0,5	0,6	0,6	0,3	0,5
15	0,7	0,8	0,5	0,5	0,5	0,6
16	0,8	0,6	0,6	0,4	0,5	0,6
17	0,7	0,8	0,5	0,6	0,3	0,4
18	0,6	0,7	0,5	0,7	0,2	0,5
19	0,6	0,7	0,4	0,5	0,4	0,6
20	0,5	0,6	0,6	0,7	0,3	0,4
21	0,8	0,7	0,5	0,6	0,3	0,4
22	0,7	0,6	0,5	0,4	0,2	0,5
23	0,7	0,6	0,5	0,5	0,4	0,5
24	0,8	0,7	0,6	0,5	0,3	0,4
25	0,7	0,6	0,4	0,6	0,5	0,5

ДОДАТОК Е

**Матриця «сирих» даних досліджуваних контрольної групи за методикою
«Q-сортування» В. Стефансона**

№ п/п	Залежність	Незалежність	Товариськість	Нетовариськість	Прийняття боротьби	Уникнення боротьби
1	0,6	0,7	0,5	0,7	0,4	0,6
2	0,6	0,7	0,5	0,6	0,5	0,6
3	0,7	0,6	0,6	0,7	0,3	0,5
4	0,6	0,8	0,6	0,4	0,5	0,4
5	0,7	0,8	0,5	0,5	0,3	0,4
6	0,7	0,6	0,5	0,6	0,4	0,6
7	0,7	0,7	0,6	0,7	0,2	0,5
8	0,6	0,7	0,6	0,5	0,4	0,4
9	0,7	0,8	0,5	0,6	0,4	0,4
1	0,6	0,8	0,5	0,6	0,5	0,3
1	0,7	0,8	0,6	0,5	0,2	0,5
1	0,7	0,8	0,7	0,6	0,6	0,4
1	0,6	0,7	0,6	0,7	0,3	0,4
1	0,6	0,8	0,7	0,6	0,5	0,3
1	0,6	0,7	0,6	0,6	0,3	0,4
1	0,7	0,7	0,5	0,6	0,3	0,5
1	0,6	0,8	0,6	0,5	0,4	0,6
1	0,7	0,7	0,5	0,6	0,6	0,4
1	0,7	0,8	0,6	0,5	0,7	0,5
2	0,6	0,8	0,4	0,4	0,5	0,6
2	0,6	0,7	0,5	0,5	0,4	0,5
2	0,7	0,7	0,5	0,4	0,2	0,5
2	0,5	0,7	0,6	0,7	0,2	0,3
2	0,5	0,7	0,5	0,7	0,4	0,5
2	0,7	0,7	0,5	0,5	0,3	0,5

ДОДАТОК Ж

Результати оцінки компонент соціально-психологічного клімату за методикою О.С. Михалюка та А.Ю. Шатило в експериментальній групі

№ пит	Емоційний компонент				Когнітивний компонент				Поведінковий компонент			
	1	4	7	Загальна оцінка компонента	3/1	3/2	6	Загальна оцінка компонента	2	5	8	Загальна оцінка компонента
1	0	+	+	+	+	+	-	+	-	0	-	-
2	+	+	0	+	0	+	+	+	+	0	+	+
3	0	-	0	0	-	0	-	-	0	+	+	+
4	0	-	-	-	+	+	0	+	0	0	0	0
5	0	+	+	+	+	0	+	+	0	-	-	-
6	0	0	+	0	0	-	0	0	+	-	-	-
7	0	-	0	0	+	0	-	0	+	-	0	0
8	0	-	0	0	+	+	+	+	0	0	-	0
9	-	0	+	0	0	+	+	+	0	-	-	-
10	-	0	+	0	0	+	+	+	0	-	+	0
11	0	+	+	+	-	0	+	0	+	+	+	+
12	0	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
13	0	0	-	0	+	0	0	0	+	0	0	0
14	0	0	0	0	+	0	+	+	0	0	0	0
15	+	+	0	+	0	-	+	0	+	0	+	+
16	+	-	-	-	0	0	+	0	+	0	-	0
17	+	+	0	+	+	0	+	+	+	0	-	0
18	-	0	0	0	0	+	+	+	0	0	0	0
19	-	-	0	-	0	+	+	+	0	0	+	0
20	0	-	+	0	0	0	+	0	-	+	+	+
21	0	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-
22	0	0	+	0	0	0	+	0	-	-	0	-
23	0	+	-	0	+	0	+	+	+	0	+	+
24	-	+	0	0	+	+	0	+	0	-	+	0
25	0	0	+	0	+	+	-	+	+	0	+	+

ДОДАТОК К

Результати оцінки компонент соціально-психологічного клімату за методикою О.С. Михалюка та А.Ю. Шатило в контрольній групі

№ пит	Емоційний компонент				Когнітивний компонент				Поведінковий компонент			
	1	4	7	Загальна оцінка компонента	3/1	3/2	6	Загальна оцінка компонента	2	5	8	Загальна оцінка компонента
1	0	0	-	0	+	+	+	+	+	0	+	+
2	+	0	+	+	+	+	+	+	-	-	0	-
3	0	+	+	+	0	+	+	+	0	0	-	0
4	+	+	0	+	-	0	0	0	+	+	-	+
5	+	-	0	0	0	+	+	+	0	+	+	+
6	+	0	+	+	0	+	+	+	+	0	+	+
7	0	+	+	+	0	+	-	0	+	+	+	+
8	+	+	0	0	+	0	+	+	0	+	+	+
9	+	+	-	+	+	0	+	+	+	0	+	+
10	0	0	-	0	+	0	+	+	-	-	0	-
11	0	0	0	0	0	-	-	-	-	+	0	0
12	+	+	0	+	+	+	0	+	+	0	-	0
13	0	-	-	-	+	+	+	+	0	-	-	-
14	-	-	+	-	0	+	+	+	0	-	-	-
15	0	+	+	+	+	+	+	+	-	0	-	-
16	0	+	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+
17	-	0	0	0	0	+	+	+	0	0	-	0
18	+	+	-	+	+	0	+	+	+	+	0	+
19	+	0	+	+	0	-	-	-	0	+	+	+
20	+	+	0	+	0	+	+	+	0	+	+	+
21	+	+	0	+	+	0	+	+	+	0	+	+
22	+	0	+	+	-	-	+	-	+	+	0	+
23	0	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	+
24	0	-	0	0	+	0	+	+	0	-	0	0
25	-	0	+	0	+	+	+	+	0	-	-	-

ДОДАТОК Л

**Матриця результатів досліджуваних експериментальної групи за
методикою А.Ф. Фідлера**

№ з/п	Дружелюбність	Згода	Задоволеність	Продуктивність	Теплота	Співпраця	Взаємодтримка	Захопленість	Цікавість	Успішність	Загальний бал
1	3	5	7	3	5	4	5	6	6	4	48
2	3	4	6	2	3	4	4	4	5	3	38
3	4	6	7	2	3	6	6	7	7	3	51
4	2	3	4	2	2	4	5	6	6	3	37
5	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	39
6	5	4	6	4	5	5	6	6	6	4	51
7	3	5	7	3	4	3	3	5	4	4	41
8	3	5	6	2	4	3	4	5	5	3	40
9	5	3	5	2	4	4	5	5	5	3	41
10	4	6	7	2	3	3	3	4	4	3	39
11	7	7	8	1	5	6	6	7	6	2	55
12	6	5	7	3	6	6	5	6	5	4	53
13	2	4	5	1	2	3	4	5	6	2	34
14	3	3	4	1	3	5	5	7	7	2	40
15	3	4	6	2	4	5	5	7	7	4	47
16	4	5	5	3	4	6	5	5	5	5	47
17	4	5	6	2	4	5	6	6	5	3	46
18	5	4	7	2	5	5	5	5	6	3	47
19	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2	32
20	2	3	5	1	2	3	3	4	4	1	28
21	3	4	6	2	4	3	3	3	5	3	36
22	4	5	7	2	4	4	3	3	4	3	39
23	3	3	4	2	3	3	3	4	5	2	32
24	3	5	7	3	4	3	2	3	5	2	37
25	3	4	6	2	4	4	3	4	5	3	38
Середній бал	3,56	4,32	5,88	2,16	3,76	4,2	4,32	5	5,28	2,96	41,44

ДОДАТОК М

Матриця результатів досліджуваних контрольної групи за методикою

А.Ф. Фідлера

№ з/п	Дружелюбність	Згода	Задоволеність	Продуктивність	Теплота	Співпраця	Взаємодтримка	Захопленість	Цікавість	Успішність	Загальний бал
1	2	3	5	2	4	3	3	5	5	2	34
2	3	4	6	3	5	3	4	6	6	3	43
3	4	2	4	1	3	4	4	5	4	2	33
4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	30
5	2	2	5	3	4	2	3	4	4	3	32
6	3	2	6	2	4	4	3	3	4	2	33
7	5	4	7	4	6	5	4	6	5	3	49
8	4	5	6	4	6	4	5	6	5	3	48
9	3	5	5	2	5	3	3	5	4	3	38
10	3	4	4	2	3	2	2	4	6	2	32
11	2	4	4	3	4	2	2	4	5	3	33
12	5	3	5	2	5	4	5	5	6	2	42
13	4	4	6	2	5	4	5	5	7	3	45
14	5	4	5	2	5	5	5	5	7	3	46
15	3	4	6	3	4	3	3	3	5	4	38
16	4	3	6	2	5	3	4	4	4	3	38
17	3	3	4	1	4	2	3	4	5	2	31
18	3	5	7	1	4	4	3	4	7	2	40
19	3	5	6	3	3	2	2	3	5	4	36
20	4	5	7	2	5	4	3	5	6	3	44
21	3	4	5	2	4	3	4	5	6	3	39
22	3	3	4	1	4	3	3	5	7	2	35
23	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	27
24	2	3	4	1	4	2	2	3	4	2	27
25	5	5	6	2	6	5	4	5	7	3	48
Середній бал	3,28	3,64	5,16	2,24	4,4	3,28	3,36	4,44	5,2	2,64	37,64

ДОДАТОК Н

Матриця результатів досліджуваних експериментальної групи за методикою визначення індексу групової згуртованості Сішора

№ пит №п/п	1	2	3	4	5	Індекс згуртованості
1	5	4	3	2	3	17
2	5	4	3	3	3	18
3	3	5	2	2	3	15
4	1	3	3	1	2	10
5	5	4	2	1	2	14
6	4	3	2	1	2	12
7	3	3	2	2	3	13
8	3	4	2	2	3	14
9	3	3	2	2	2	12
10	4	3	2	2	2	13
11	2	2	2	2	2	10
12	1	3	1	2	2	9
13	1	3	2	2	3	11
14	5	5	3	3	2	18
15	3	2	3	3	2	13
16	3	2	2	2	2	11
17	2	1	2	2	2	9
18	4	3	3	3	2	15
19	4	4	3	3	3	17
20	5	4	3	3	2	17
21	4	3	2	2	3	14
22	5	5	3	3	2	18
23	5	4	2	2	2	15
24	5	4	2	3	2	16
25	3	3	2	3	2	13

Додаток П

**Матриця результатів досліджуваних контрольної групи за методикою
визначення індексу групової згуртованості Сішора**

№ пит №п/п	1	2	3	4	5	Індекс згуртованості
1	8	7	6	4	4	29
2	3	3	2	2	2	12
3	5	6	2	3	3	19
4	4	3	2	3	3	15
5	4	4	2	2	2	14
6	2	3	4	7	7	23
7	3	3	2	1	2	11
8	4	3	2	1	2	12
9	4	3	3	2	3	15
10	5	4	3	2	2	16
11	4	5	5	3	5	22
12	8	5	3	3	2	21
13	5	5	8	2	2	22
14	3	4	2	2	3	14
15	5	7	2	6	2	22
16	7	2	5	2	2	18
17	2	2	1	1	2	8
18	5	5	3	2	2	17
19	4	5	2	2	2	15
20	4	4	6	3	8	25
21	5	4	2	2	2	15
22	2	4	2	7	2	17
23	4	5	7	2	2	20
24	5	4	2	5	2	18
25	7	5	2	8	2	24

Додаток Р

**Матриця результатів досліджуваних експериментальної групи за
методикою Роджерса-Даймонда**

№ з/п / Показники	А		В		S		L		Е		I		D		К
	Адаптивність	Деадаптивність	Облудність -	Облудність +	Прийняття себе	Неприйняття себе	Прийняття інших	Неприйняття інших	Емоційний комфорт	Емоційний дискомфорт	Внутрішній контроль	Зовнішній контроль	Домінування	Відомість	Ескапізм
	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	
1	104	86	21	24	30	22	16	18	19	14	40	22	6	20	11
2	96	104	16	18	29	20	20	19	17	17	39	23	5	25	21
3	109	113	18	19	30	20	21	18	18	19	44	20	4	26	23
4	127	98	21	19	34	16	23	19	22	21	51	18	11	20	10
5	136	69	26	28	45	15	25	20	25	21	53	21	13	10	9
6	118	81	33	31	40	19	21	23	23	20	52	24	12	12	11
7	64	126	34	36	23	28	23	21	14	11	31	17	9	22	13
8	79	115	25	25	25	26	19	20	16	15	34	21	8	24	10
9	84	117	26	27	27	24	20	18	15	12	45	20	8	23	10
10	96	102	19	24	31	21	23	22	16	14	46	21	6	24	12
11	74	131	18	18	28	28	14	27	14	14	40	23	6	22	20
12	94	118	27	25	33	20	16	24	15	16	43	21	9	20	10
13	67	127	29	33	22	27	21	20	14	11	33	17	5	25	20
14	121	84	31	30	27	19	22	20	18	16	50	31	12	12	13
15	137	78	18	19	43	16	25	16	23	20	53	33	14	10	7
16	138	71	20	28	44	16	26	14	26	22	55	36	14	9	7
17	114	87	19	23	32	18	24	18	16	16	48	19	13	11	9
18	103	92	25	21	30	19	23	20	14	14	45	21	7	19	19
19	98	108	36	30	27	20	18	27	14	13	41	20	6	21	20
20	92	115	27	27	26	22	20	20	19	14	38	19	6	21	20
21	86	123	21	22	25	24	17	24	18	12	34	17	8	23	18
22	79	128	32	30	22	26	13	15	17	11	30	16	7	22	17
23	83	117	35	34	26	22	15	16	20	19	32	18	8	20	16
24	87	110	19	22	28	21	17	20	20	18	34	18	9	20	15
25	95	109	18	18	31	19	18	21	18	15	35	18	9	21	17
Середнє значення	99,24	104,36	24,56	25,24	30,32	21,12	20	20	18,04	15,8	41,84	21,36	8,6	19,28	14,32

Додаток С

Матриця результатів досліджуваних контрольної групи за методикою

Роджерса-Даймонда

№ з/п	А		В		S		L		E		I		D		K
	Адаптивність	Деадаптивність	Облудність -	Облудність +	Прийняття себе	Неприйняття себе	Прийняття інших	Неприйняття інших	Емоційний комфорт	Емоційний дискомфорт	Внутрішній контроль	Зовнішній контроль	Домінування	Відомість	Ескапізм
	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	а	б	
1	138	79	16	16	45	16	25	18	24	19	55	18	9	18	10
2	115	82	19	18	42	14	23	15	20	16	47	15	6	20	11
3	117	86	17	17	34	17	12	17	21	17	48	18	9	23	15
4	98	75	18	19	22	16	12	21	18	14	40	20	7	21	10
5	101	83	21	22	28	15	21	20	19	14	41	21	6	19	20
6	89	87	20	19	29	15	23	20	17	13	35	20	10	18	20
7	92	94	19	21	25	19	13	15	19	14	37	19	11	19	18
8	75	101	31	30	31	21	18	19	15	12	29	19	6	20	19
9	116	78	33	27	30	18	19	17	22	20	31	18	4	25	21
10	120	80	27	31	42	16	13	16	24	19	33	30	6	20	10
11	109	74	25	27	41	19	15	15	20	18	30	20	10	13	13
12	95	85	18	21	37	23	21	17	17	14	28	19	7	19	10
13	78	97	17	17	25	25	24	22	16	14	27	22	8	18	11
14	87	103	21	23	29	22	18	18	18	16	29	18	10	12	15
15	65	136	28	25	22	28	19	20	14	12	26	18	9	20	14
16	69	128	35	34	23	27	17	16	15	14	28	31	6	22	16
17	73	94	21	20	27	25	20	17	21	20	31	30	5	24	20
18	79	91	19	23	25	23	20	15	22	21	33	32	4	25	22
19	84	89	19	20	31	21	23	16	19	18	35	30	6	21	20
20	98	77	17	18	34	19	23	17	20	18	37	19	8	20	18
21	94	81	20	20	35	20	24	14	20	15	33	21	10	16	15
22	110	83	19	21	39	15	24	15	21	16	26	20	11	14	14
23	74	125	25	27	27	17	18	21	14	14	29	19	9	15	20
24	82	109	31	30	28	16	19	20	16	15	30	18	7	18	18
25	125	78	27	25	31	15	25	21	22	20	42	20	13	9	8
Середнє значення	95,32	91,8	22,52	22,84	31,28	19,28	19,56	17,68	18,96	16,12	34,4	21,4	7,88	18,76	15,52