НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Факультет онлайн обучения

Направление подготовки: 37.03.01 Психология

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ДИАГНОСТИКА И КОРРЕКЦИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Студент *Щеглова Светлана Викторовна*

(Фамилия, имя, отчество) *(подпись)*

Руководитель *К.пс.н. Дубровина Светлана Валериевна*



(Фамилия, имя, отчество) *(подпись)*

Москва
2018

Факультет онлайн обучения

Московский финансово-промышленный университет «Синергия»
Факультет _онлайн обучения_
Кафедра электронного обучения

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета А.Г.Гриценко
_____

«__»___ 2018г.

ЗАДАНИЕ
на ВКР обучающегося
Щегловой Светланы Викторовны

1. Тема ВКР:

1. Тема ВКР:

Диагностика и коррекция социально-психологического климата в трудовом коллективе

2. Структура ВКР:

ВВЕДЕНИЕ
ГЛАВА 1. ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ
1.1. Социально-психологический климат коллектива: сущность и характеристика
1.2. Проблемы, возникающие в производственном коллективе и пути коррекции социально-психологического климата
1.3. Взаимосвязь социально-психологического климата и межличностных отношений
Выводы по первой главе
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО - ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА
2.1. Организация и методы исследования
2.2. Анализ результатов исследования и их обсуждение
Выводы по второй главе
Глава 3. КОРРЕКЦИОННАЯ РАБОТА ПО УЛУЧШЕНИЮ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА И СНИЖЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ
3.1. Программа оптимизации социально-психологического климата трудового коллектива
3.2. Апробация коррекционной программы и результаты экспериментального исследования
Выводы по третьей главе
ЗАКЛЮЧЕНИЕ
ЛИТЕРАТУРА
ПРИЛОЖЕНИЯ

3. Основные вопросы, подлежащие разработке.

Во введении рекомендуется обосновать актуальность выбранной темы, сформулировать цели и задачи работы, описать объект, предмет и информационную базу исследования.

Для написания **главы 1** рекомендуется изучить основную и дополнительную литературу по выбранной теме. **В параграфе 1.1** необходимо представить взгляды различных авторов на проблему социально-психологического климата коллектива, раскрыть его сущность и характеристику. **В параграфе 1.2** необходимо рассмотреть проблемы, возникающие в производственном коллективе и пути коррекции социально-психологического климата. В параграфе 1.3 необходимо обосновать взаимосвязь социально-психологического климата и межличностных отношений. По окончанию теоретического анализа сделать обобщенные выводы. **Глава 2** должна носить эмпирический характер. В **параграфе 2.1** необходимо описать базу исследования и представить краткое описание методик, применяемых в исследовании. **В параграфе 2.2** необходимо представить результаты исследования. Провести качественный и количественный анализ данных. По окончании практического исследования следует сформулировать выводы по результатам исследования. В **Главе 3** должна носить экспериментальный характер. **В параграфе 3.1** необходимо описать подходы различных авторов к коррекции социально – психологического климата коллектива. Представить принципы коррекционной программы. Прописать цели, задачи, содержание коррекционной программы, а также указать критерии оценки успешности предложенной коррекционной программы. **В параграфе 3.2** необходимо представить результаты апробации программы у экспериментальной и контрольной группы. Провести статистический анализ результатов до и после экспериментального воздействия. По окончании интерпретации результатов необходимо сформулировать выводы.

В заключении необходимо отразить основные положения выпускной квалификационной работы и сформулировать общие выводы. В приложение выносятся используемые методики, расчетные таблицы.

4. Исходные данные по ВКР:

Основная литература:

1. Волкогонова, О. Д. Управленческая психология. Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - М.: Форум, Инфра-М, 2015. - 352 с.
2. Галиуллина, Светлана Дмитриевна Психология Управления / Галиуллина Светлана Дмитриевна. - Москва: СИНТЕГ, 2015. - 244 с.
3. Организационная психология. Учебник. - М.: Юрайт, 2016. - 622 с.
4. Психология труда. Учебник и практикум. - М.: Юрайт, 2015. - 486 с.
5. Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии / Л.Б. Шнейдер. - М.: МПСИ, МОДЭК, 2015. - 352 с.
6. Анцупов А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, В.В. Ковалёв. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 395 с.
7. Дейнека А.В. Современные тенденции в управлении персоналом: Учебное пособие / А.В. Дейнека, Б.М. Жуков. – М.: Академия Естествознания, 2012. – 372 с.
8. Л., фон Розенштиль Мольт В. Организационная психология / Л. фон Розенштиль, Мольт , Б. Рюттингер. - М.: Гуманитарный центр, 2014. - 464 с.
9. Маничева, С. А. Организационная психология / Под редакцией П.К. Власова, С.А. Маничева, Г.В. Суходольского. - М.: Издательство Санкт-Петербургского университета, Гуманитарный центр, 2008. - 480 с.
10. Организационная психология. - М.: Юрайт, 2012. - 576 с.

Дополнительная литература:

1. Толочек В. А., Современная психология труда: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2005. -479 с: ил. - (Серия «Учебное пособие»).
2. Психология: Учебник для гуманитарных вузов. 2-е изд. / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).

3. Маклаков А. Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2016. — 583 с.: ил. — (Учебник для вузов).
4. Евтихов О. В. Е27 Психология управления персоналом: теория и практика. — СПб.: Речь, 2010. — 319 с.
5. Макарова, И. В. Психология : конспект лекций / И. В. Макарова. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт ; ИД Юрайт, 2010. — 237 с. — (Хочу все сдать!)
6. Общая психология : учебное пособие / под общ. ред. Н.П. Ансимовой. – Ярославль : Изд-во ЯГПУ, 2013.
7. Иванников В. А., Основы психологии. Курс лекций. — СПб.: Питер, 2010. — 336 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
8. Ефимова Н. Основы общей психологии. - М.: Форум, Инфра-М, 2013. – 288 с.
9. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология. - Опубликовано: СПб.: Питер, 2012
10. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога в 2 ч. Часть 1. Система работы психолога с детьми разного возраста : практич. пособие / Е. И. Рогов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 412 с. — Серия : Настольная книга специалиста.

Руководитель ВКР: _____ /Дубровина С.В.

подпись расшифровка

Студент задание получил: «20» февраля 2018 г.

Студент: _____ / Щеглова С.В.

подпись расшифровка

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ……...…….6
ГЛАВА 1. ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ……..….10
1.1. Социально-психологический климат коллектива: сущность и характеристика……..…….….10
1.2. Проблемы, возникающие в производственном коллективе и пути коррекции социально-психологического климата……...…16
1.3. Взаимосвязь социально-психологического климата и межличностных отношений……...……....31
Выводы по главе 1……...43
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА.....44
2.1. Организация и методы исследования……...…….44
2.2. Анализ результатов исследования и их обсуждение……61
Выводы по главе 2……...71
Глава 3. КОРРЕКЦИОННАЯ РАБОТА ПО УЛУЧШЕНИЮ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА И СНИЖЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ……..…….72
3.1. Программа оптимизации социально-психологического климата трудового коллектива……..……...72
3.2. Апробация коррекционной программы и результаты экспериментального исследования……..…..……...78
Выводы по главе 3……...…84
ЗАКЛЮЧЕНИЕ……...86
ЛИТЕРАТУРА…….90
ПРИЛОЖЕНИЯ……...95

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Перемена социально-экономической вызвало значительную перестройку стратегии, тактики и психологии управления. Расширился диапазон управленческих трудностей, в котором особую значимость и актуальность обретают социально-психологические нюансы управления трудовыми коллективами. Трудности управления производством, возможно, отнести к общей проблематике психологии управления, за социальной психологией предприятия остается собственную область задач, в первую очередь – трудности развития психологического климата производственных коллективов.

Социально-психологический климат коллектива связан с конкретной эмоциональной окраской психологических связей коллектива, возникающих на основе их близости, симпатий, совпадения характеров, интересов и склонностей.

Психологическое состояние и настроение, описывая психическое состояние людей, указывает о качестве социально-психологического климата в коллективе. Самооценка, состояние и настроение - это социально-психологические явления, целостная реакция на воздействие микросреды и всего комплекса условий деятельности человека в коллективе. Они выступают как субъективные формы проявления социально-психологического климата.

Негативные эмоциональные переживания - чувства тревоги, дискомфорта могут источником неврозов и стрессов, в связи, с чем становится актуальным создание благоприятного психологического климата в коллективе. В связи с этим обуславливается один из основных вопросов практического психолога в организации – диагностика и коррекция межличностных взаимоотношений и СПК в трудовом коллективе.

Цель исследования: изучить социально-психологический климат организации, разработать и апробировать программу улучшения социально-психологического климата и гармонизации взаимоотношений в коллективе.

Объект исследования: социально-психологический климат коллектива.

Предмет исследования: диагностика и коррекция социально-психологического климата в трудовом коллективе

Гипотеза исследования: предполагается, что психологический климат коллектива, возможно, сделать наиболее благоприятным, если осуществить изучение отличительных черт эмоциональной области сотрудников и межличностных отношений, раскрыть их воздействие на формирование психологического климата в коллективе и установить варианты усовершенствования социально-психологического климата коллектива.

Задачи исследования:

1) Провести теоретический анализ по проблеме социально-психологического климата; описать его сущность; раскрыть взаимосвязь социально-психологического климата и межличностных отношений.

2) Провести эмпирическое исследование, направленное на изучение социально-психологического климата сотрудников организации.

3) Осуществить статистическое исследование результатов с целью выявления взаимосвязи между показателями социально-психологичекого климата коллектива и межличностных взаимоотношений на эмоциональном уровне.

4) Разработать и апробировать программу коррекции, направленную на улучшение социально-психологического климата и гармонизацию взаимоотношений в коллективе.

База и методы исследования: В исследовании по собственному желанию приняло участие 84 человека в возрасте от 22 до 65 лет, средний возраст - 41 год. Из них 90 % женщин (75 чел.), 10 % мужчин (9 чел.), образование - среднее профессиональное/высшее, все работники социальных центров, обладающих определенной спецификой и направленностью в своей деятельности: «Муниципального центра социального обслуживания»; «Социального приюта»; «Центра реабилитации инвалидов».

В исследовании использовались следующие методики: изучение и теоретический анализ литературы по социальной психологии, педагогике; наблюдения; опытно-экспериментальная работа; приемы психодиагностики, математические методы обработки результатов.

В исследовании применялись следующие методики:

1) Методика исследования психологического климата на эмоциональном уровне Л.Н. Лутошкина.

2) Методика определения индекса групповой сплоченности Сишора.

3) Методика изучения типа поведения в конфликтной ситуации К.Томаса.

4) Методика «Оценка агрессивности в отношениях» А.Ассингера.

5) Методика исследования тревожности Немчинова-Норакидзе.

6) Тест-анкета «Эмоциональная направленность», разработанная Б.И. Додоновым.

7) Опросник на определение уровня психического выгорания (MBI) К. Маслач.

Методологической основой исследования явились труды отечественных и зарубежных исследователей в области психологии и менеджмента: А.Г. Ковалев, И.В.Дубровина, В.А.Леви, Е.Саут, О.Келлер, Сишор, Р.-Марриот и некоторые другие зарубежные психологи. Положение Лутошкина Л.Н. о том, что эмоции представляют большую роль в отношениях людей, эмоциональные переживания содействуют организации или дезорганизации деятельности, формировании психологического климата на производстве.

Практическая значимость исследования состоит в том, что итоги изучения могут быть применены в практике кадровой работы в организации, т.е. при определении специфики отношений в группе, возможно, предсказать ключевые тенденции с целью результативной управленческой деятельности.

Теоретическая значимость исследования: уровень социально- психологического климата стимулирует профессиональное развитие отдельной

личности, использование ее потенциала, обеспечивает высокую работоспособность коллектива в целом, эффективность работы организации. Люди посвящают профессиональной деятельности значительную часть своей жизни, поэтому желание чувствовать себя среди коллег комфортно и уверенно вполне понятно. Но, к сожалению, людей, идущих на службу как на праздник, не очень-то много. Часто причиной тому - рабочее окружение. Как и любые человеческие сообщества, трудовые коллективы не могут существовать без конфликтов. Периодически возникают психологические трения, негативные последствия которых известны: снижение работоспособности, понижение мотивации, рост текучести кадров и как следствие - ухудшение экономических показателей. Нередки случаи, когда работники предпочитают хороший коллектив не только большему денежному вознаграждению за свой труд, но и перспективам карьерного роста. Для многих спокойствие на работе и положительные эмоциональные контакты с коллегами оказываются важнее. Начавшееся в 70-е годы исследование психологического климата современных коллективов нашей страны, сперва интенсивное, а далее несколько замедляющееся, и по сей день имеет необходимость в достаточно аргументированной теоретической базе, сверенной в определенных научных и прикладных исследованиях, особенно в последнее время не хватает публикаций по диагностике и коррекции эмоциональной области сотрудников и ее воздействия на психологическую атмосферу в современных производственных коллективах.

Структура работы: работа состоит из введения, трех глав, по каждой главе сделаны выводы, заключение, список используемой литературы и приложения.

ГЛАВА 1. ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ

1.1. Социально-психологический климат коллектива: сущность и характеристика

Рабочие коллективы, независимо от советов, предписаний, распорядка дня, должностных инструкций и т.п., живут по своим негласно сформированным нормам и правилам существования. Непосредственно с данными негласными нормами и правилами непосредственно связано такое понятие, как психологический климат коллектива. Его трудно определить, еще труднее – изложить. Единственное, что точно можно совершить согласно взаимоотношению к психологическому климату – ощутить его практически на себе. Любой, впервые попав в рабочий коллектив какой-либо компании, посредством совершенно непродолжительного периода начинает ощущать напряженную или теплую атмосферу, тревогу или приятную расслабленность и т.п.[1]

Возможно, воздействовать на психологический климат коллектива, меняя его в ту или иную сторону.

Рассмотрим рабочие коллективы, для которых пагубна не только напряженная, тревожная атмосфера, но и расслабленная обстановка. В случае если первое состояние вредит продуктивной работе вследствие того, что работник, пребывая в нем, больше начинает мыслить о собственном выживании, нежели о работе, в таком случае второе состояние приводит к нерабочему состоянию, близкому к ощущениям, которые появляются в выходные или праздничные дни.

Психологический климат, формируется не писаными нормами и правилами, которые сложились в ходе неофициальных отношений членов коллектива. Для многих руководителей будет открытием понимание истинных процессов, протекающих между их подчиненными. А, самое основное, их знания имеют все шансы существенно разниться с тем, что они мыслят о нормах и

[1] Учредитель сети учебных центров «Академии Живого Бизнеса», сертифицированный бизнес-тренер и коуч – член ICF, к.пс.н. Жанна Завьялова www.akademiki.biz

правилах в своем коллективе. В случае если аналогичные расхождения появляются – это свидетельствует о том, что руководитель недостаточно отслеживает отношения своих подчиненных, пребывает в состоянии личных иллюзий по поводу данных отношений и представляет собой по отношению к своим подчиненным, только формального руководителя, а не реального лидера коллектива.

Для того чтобы выяснить какая настоящая жизнь в отделе или подразделении, а кроме того в компании в общем следует:[2]

– Собрать работников и попросить их сконструировать и сделать запись норм и правил, согласно которым они действительно общаются. При этом следует выделить, то, что данные нормы и правила должны быть записаны и установлены если не всеми, то хотя бы основной массой коллектива. Кроме того следует объяснить, что под нормами и правилами мы предполагаем не то, что уже формально сформулировано и записано в виде официальных приказов, постановлений, регламентов и т.п., а то, что на самом деле выражается в ходе группового общения.

К примеру, работники имеют все шансы узнать, заведено ли у них, задерживаться на работу и в какой форме. Кроме того они имеют все шансы сделать запись, заведено ли слушать другого и принимать во внимание его мнение, или наоборот. Значимы любые детали, объединенные с настоящими отношениями в группе, к примеру, заведено обедать раздельно или совместно. Все складываются, чтобы приобрести чай, кофе в отдел или каждый пьет свой напиток отдельно от других. Аналогичные детали оказывают большое влияние и на более глобальные отношения между работниками. Если все пьют чай совместно, угощают друг с друга, то с таким коллективом станет проще разрешать групповые вопросы. Если каждый обедает непосредственно сам по себе и не угощает других, в таком случае в коллективе процветает обстановка индивидуализма, забота, прежде всего о себе, а потом о других.

[2] Мотивация персонала. Измерение и анализ. Жданкин Н.А. Издательство: Финпресс, 2010 год. - 272 с.

Немаловажно выделить, как принимают в коллективе нового работника, какие ритуалы по отношению к нему существуют. Есть довольно скрытные рабочие коллективы, в которых новые работники уживаются с трудом, им приходится проходить негласный обряд инициации.

Так, в одном отделе каждого нового работника одновременно заваливали работой и множественными мелкими заданиями, полагая, что если он выдержит это в первый период своей работы, то и дальше сможет работать. Очевидно, что такого рода инициация только усложняла адаптацию новых работников и подобрать кого-либо в этот «сплоченный» коллектив было довольно трудно.

В другом подразделении полагали, что новый работник должен определенное время побыть «мальчиком на побегушках», независимо от должности, на которую он пришел. Работники данного подразделения заявляли следующее: «Пусть спесь с себя сбросит, а то приходят с красным дипломом и думают, что все знают». Такой прием свидетельствует о том, что у самих работников этого подразделения довольно много амбиций по поводу их собственного профессионализма. Скорее всего, с ними трудно будет внедрять что-либо новое, так как всевозможные новинки, обучение или повышение квалификации будут наталкиваться на их личностные амбиции.

Есть рабочие коллективы, где полагают, что новый работник, в особенности молодой специалист, должен вести себя так, как ведут все. Всякое акцентирование – в одежде, работе, общении наказывается, вплоть до обсуждения на общем собрании или общим бойкотом. При этом бойкоту подвергаются больше всего те работники, которые стремятся построить работу по-новому, более прогрессивно и эффективно. В подобных коллективах полагают, что это поведение подрывает их спокойное существование. Если кто-то начнет реализовывать больше или лучше обслуживать, то этого потребуют и от остальных, могут поднять план продажи и т.п.

Работники записывают от 7 до 12 описания правил и норм поведения. И эта работа уже является и диагностичной для руководителя, и

коррекционной, так как сами работники начинают задумываться о выработанных у них нормах и правилах, осознавать, насколько всех это удовлетворяет, находить возможности их изменения, если многих установленное взаимоотношение не устраивает.

Отношения между работниками непосредственно оказывают большое влияние на общий психологический климат организации. От того, насколько комфортабельно работнику быть в организации, зависит время его пребывания в ней, качество его работы. Психологический климат руководства организации передается на коллективы ее работников. Работники бессознательно копируют поведение своих руководителей. К примеру, если один руководитель негативно и некорректно отзывается о другом при работниках в его отсутствии, то и работники начнут оценивать друг друга «за глаза», т.е. все общение в таком коллективе будет пронизано так называемыми «дисфункциональными треугольниками».[3]

А их присутствие или отсутствие – один из наиболее ярких критериев, по которому возможно точно осознать, насколько здоровый психологический климат формируется в организации. Другими словами, насколько в рабочем коллективе принято обсуждать кого-либо в его отсутствии.

Есть коллективы, которые пронизаны «дисфункциональными треугольниками». Руководитель вызывает к себе заместителя и требует, чтобы тот «докладывал» на работников своей организации. При этом руководитель лично принимает решение по тому или иному факту в поведении работника, о котором разузнал от заместителя, опираясь на своем личностном отношении к этому работнику, на своем настроении и т.п. При такой норме существования работники никогда не понимают, какая реакция руководителя последует, насколько она будет адекватна. Кроме того они не могут даже предположить, что в следующий раз о них было донесено руководителю, и с какой эмоциональной окраской. Сами работники, в свою очередь, начинают обсуждать

[3] Сансызбаева К. З., Шуриева А. Б. Особенности психологического климата в коллективе // Молодой ученый. — 2017. — №9. — С. 284-288.

поведение заместителя и руководителя между собой. К тому же начинаются формироваться и другие «дисфункциональные треугольники», в которых включают работников, подвергшихся наказаниям или поощрениям без видимых на то причин. Их начинают обсуждать и оценивать в их отсутствии.

При таких нормах и правилах отношений в организации доминирует тревожная, нервозная атмосфера, которая, в свою очередь, оказывает большое влияние и на состояние и работоспособность каждого ее работника. Никто не может даже представить, что о них говорили, и какая реакция на это далее последует. Каждый стремится или объединиться в группировки – одна против другой (в группе человек ощущает себя наиболее защищенным), или выживать отдельно, стремясь как можно меньше контактировать со своими коллегами. Понятно, что управлять подобным коллективом весьма трудно, однако непосредственно руководитель собственным поведением формирует подобные нормы и правила существования.

Как правило, такую стратегию руководства предпочитают руководители, глубинно неуверенные в себе, обладающие высокими личностными амбициями и весьма ценящие занимаемое место в иерархии. Внутри них регулярно живет страх утраты своей должности, по этой причине они стремятся не дать возможности сплочения между собой работников, не верят никому, не любят талантливых, избавляются от любого, кто, по их мнению, способен претендовать на их место или создавать хотя бы малейшую опасность. Подобные руководители более беспокоятся о собственном благополучии, чемо благополучии организации. Их задача – продвижение себя через организацию, а не продвижение организации.

Наиболее простой путь – это изменение поведения «сверху» посредством понимания «болезни» самим руководителем.[4]

Если нездоровый психологический климат присутствует недолго, в таком случае вероятно изменение его и «снизу» - через работников, которые

[4] Коновалова В. Г. Преодолевая сопротивление персонала // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2009. N 3.

имеют все шансы между собой прийти к соглашению и утвердить новые нормы и правила поведения, незыблемо исполняя их на практике. Тем самым они имеют все шансы «заставить» руководство также хоть немного поменяться. Но этот вариант вероятен в случае наличия внутри группы работников сильного неформального лидера. Кроме того необходимо выделить, что путь «снизу» наиболее сложный и опасный. К примеру, если руководству организации в чем-либо выгодна сформировавшаяся обстановка то оно начнет искать «виноватых» в изменении поведения работников, а, следовательно, избавиться от «зачинщиков бунта». Т.е. любым способом они захотят разобщить сформировавшуюся группу работников, поощряя тех работников, которые прекращают исполнять новые правила поведения, и, наказывая особо ретивых в желании жить по-новому.

В любом случае – представление механизмов внутригрупповых отношений может продемонстрировать руководству организации и ее работникам истинное состояние дел в их рабочем коллективе. А последующие перемены будут находиться в зависимости от того, в какой степени такое состояние дел удовлетворяет, какие выгоды оно дает. Но в любом случае представление ситуации – это уже путь к началу изменений. И чем больше работников будет осознавать сформировавшуюся обстановку по-новому, тем наиболее массовые перемены могут произойти в компании в целом.[5]

На основании всего вышеизложенного, возможно выделить, что основой положительного благоприятного социально-психологического климата считаются общественно важные аргументы взаимоотношения к труду у членов трудового коллектива. Наилучшая совокупность этих мотивов возможно в том случае, если использовать три элемента: материальную заинтересованность к данной конкретной работе, непосредственный интерес к процессу труда, гласное обсуждение итогов трудового процесса.

---

[5] Ященко Е.Ф. Психология коллектива: Учебное пособие по курсу «Управление трудовым коллективом» и «Конфликтология» для студентов технических специальностей заочного факультета / Под ред. З.А. Шакуровой. – Челябинск: Изд. ЮУрГУ, 2001. - 81 с.

1.2. Проблемы, возникающие в производственном коллективе и пути коррекции социально-психологического климата

Один из главных видов мотивов, побуждающих человека работать в коллективе, считается социальные мотивы. Непосредственно благодаря ним человек готов осуществлять свою работу, ориентируясь не только на ее содержание и материальную компенсацию труда, но и на возможность завоевать определенное место в социальной структуре коллектива. Это дает возможность ему получать моральное удовлетворение от работы, возможности самовыражения и от взаимоотношения находящихся вокруг, определенного статусом человека в трудовом коллективе. Вместе с тем, любой коллектив создается из отдельных людей, обладающих разным жизненным опытом, разным взглядом на жизнь и разный уровень профессиональных знаний и умений. Эти характерные черты членов коллектива оказывают большое влияние на отношения в трудовом коллективе, на появляющиеся трудности и пути их решения. Отдельным полюсом воздействия, характеризующим главные принципы взаимодействия и решающим проблемы отношений в трудовом коллективе, считается его руководитель.

В ходе общения между членами коллектива наиболее ощутимо выражается регулятивная функция общения, как влияние коллектива на поведение, активность, концепцию ценностей членов коллектива с целью специфичной стандартизации. Непосредственно по этой причине члены коллектива, выделяющиеся из общих стандартов, имеют трудности в отношениях с другими членами коллектива.[6]

Существует ряд проблемных зон в отношениях в трудовом коллективе.

1. Вхождение и адаптирование нового сотрудника в коллективе. Новый сотрудник не способен в полной мере показать себя как личность, так как его взгляды на жизнь, воспитание и опыт могут вступать в разногласия с

[6] Гордиенко Ю.Ф. Учебное пособие, Ростов на Дону, 2004.- 435с.

нормами трудового коллектива, который благополучно сдерживает индивидуальность всевозможными способами.

2. Усилившаяся необходимость сотрудника в наибольшей персонализации после окончания первичной адаптации стимулирует его к поиску средств и способностей для восстановления своей индивидуальности, что может не приветствоваться в коллективе, так как вносятся изменения в существующую концепцию распределения ролей и приемуществ. Это своего рода период бунтов.

3. Противоречия среди профессиональных позиций и подходов к решению проблем и трудностей организации основных сотрудников согласно своим направлениям.

4. Проблемы отношений среди сформировавшихся групп сотрудников. Могут появиться как внутри небольшого отдела, так и среди отделов предприятия. Примером первого случая может быть «неуставные взаимоотношения - дедовщина» по возрасту, второго - соперничество между отделами за влияние и ресурсы предприятия.

5. Кризис руководства в трудовом коллективе. Трудности отношений появляются при веренице административных ошибок, в том числе и с неверным распределением служебной нагрузки, и одновременном наличии в коллективе неофициального лидера. Коллектив способен разбиться на группы помощи лидерам.

6. Личная враждебность среди сотрудников, появившаяся согласно объективным или субъективным причинам, считается одной из наиболее известных проблем в отношениях в трудовом коллективе.

Один человек ходит на работу с удовольствием, а другой – с нежеланием, это разъясняется большим количеством факторов. Например, интересует ли человека данная деятельность, устраивает ли заработная плата, должностные обязанности и прочие рабочие моменты. Невозможно не концентрирование внимание на наличие ещё одного важного нюанса, от которого зависит, предпочитает ли работник место своей работы, — отношения в коллективе.

В любой организации сотрудники, так или иначе, взаимодействуют друг с другом, и отношения в коллективе могут быть не самыми простыми. Каждый работник имеет определённые знания и навыки, требуемые с целью исполнения обязанностей. Все сотрудники имеют разный характер. Из-за этого многообразия в подразделении возникают обособленные группы, сплоченные в зависимости от профессиональной деятельности, образования, общности взглядов.

От способности руководителя формировать отношения в коллективе во многом зависит то, насколько благополучным будет бизнес.

Психологический климат проявляет воздействие на настроение работников, их взаимодействие и понимание, удовлетворённость от проделанной работы. [7]

Мы указываем не только о том, что должны соблюдаться санитарно-гигиенические требования, температурный режим, влажность, освещённость. Важнее всего то, как выстроены отношения в коллективе.

Благоприятной обстановке возможно дать характеристику так:

- оптимизм;
- радость общения;
- доверие среди работников;
- ощущение защищённости;
- комфорт и безопасность;
- взаимная поддержка;
- внимание и теплота;
- межличностные симпатии;
- коммуникативная открытость;
- уверенность; бодрость;
- свободомыслие;
- пространство для творчества;

[7] Почебут, Л.Г., Чикер, В.А. Организационная социальная психология: Учебное пособие/ Л.Г.Почебут, В.А.-Чикер. - СПб.:Изд-во «Речь».-2002. - 298 с.

– профессиональный и интеллектуальный рост;

– внесение личностного вклада в общее дело;

– возможность совершить ошибку и не испытывать страха, что тебя накажут.

В случае если обстановка неблагоприятная, то социально-психологические взаимоотношения в коллективе просто не могут содействовать удачному труду. Безусловно, ведь, в такой ситуации считать, что работники станут эффективно трудиться, не нужно. Немаловажно осознавать, что отношения в коллективе находятся в зависимости от поведения руководителей, от того, какое количество внимания они уделяют своим подчинённым.

Управленцу необходимо сориентироваться в том, какие отношения людей в коллективе могут быть, и как предоставить здоровый климат на работе.

Виды отношений в коллективе: характеристика и особенности:

Первый и главный тип отношений в коллективе — это взаимоотношения «начальник подчиненный». Любая компания существует непосредственно за счёт взаимодействия руководителя и работников, и если оно слабое или совсем отсутствует, в таком случае вероятность эффективной деятельности организации сводится к нулю. Начальник — своеобразный вождь, у которого имеется власть и авторитет. Руководитель свидетельствует работникам, что им необходимо выполнять, предоставляет указания, наблюдает за тем, как исполняются его поручения, способен подвергать наказанию и стимулировать сотрудников. Неплохой менеджер понимает, как грамотно контактировать с подчинёнными, обладает качествами, нужными с целью взаимодействия.

Второй вид отношений характеризуется дружеским общением, присутствие общих интересов, которые могут быть объединены с профессиональной деятельностью или же быть за пределами работы. Дружеские отношения на работе содержит и плюсы, и минусы. Если работники поддерживают дружеские отношения, то им проще заниматься решением производственных проблем. Но ведь, имеется вероятность, что подчинённые, связанные

дружескими связями, будут использовать рабочее время на беседы, обсуждения, которые не имеют никакого взаимоотношения к профессиональным обязанностям. Характер отношений в коллективе устанавливает то, насколько кадры увлечены работой или посторонними задачами.

К третьему виду принадлежат отношения в группе и коллективе, которые появляются между служащими в связи с рабочим процессом. Такие люди не имеют ничего общего, кроме того, что присутствуют в одной команде и работают в том же месте. Как правило, подобные отношения в коллективе появляются между специалистами, которые совместно работают, но из-за характера своей деятельности, каких-то других причин не могут, или не желают контактировать более тесно.

Четвёртый вид характеризуется равноправием между кадрами, не связанными структурой подчинения. Безусловно, нельзя исключать происхождения своей иерархии, ведь в коллективе рано или поздно появляется лидер. Тем не менее, у такого лидера нет возможностей, чтобы воздействовать на других работников. У него имеется определённый авторитет, его уважают коллеги, он популярен. В самом низу данной иерархии оказываются работники, которые частично исполняют обязанности своеобразных лидеров.

Ознакомимся с интересной классификацией отношений в коллективе, которую рекомендовали американские исследователи Блейк и Мутон.[8]

Она предусматривает два параметра: внимание к человеку (степень учёта заинтересованностей работников) и внимание к производству (степень учёта заинтересованностей бизнеса). Проанализируем пять типов отношений в коллективе, которые отличаются в зависимости от психологической обстановки.

1. Невмешательство: руководителя не тревожит производство и люди. Он почти все делает без помощи других, не умеет передавать свои

[8] Психология и этика делового общения. Под редакцией В.Н. Лавриненко

функции, ему не интересны серьёзные достижения. Его тревожит лишь сохранение своей должности.

2. Теплая компания: руководитель беспокоится о людях, старается установить дружеские отношения в коллективе, организовать приятную атмосферу, удобный темп работы для подчинённых. Его не сильно тревожит результат конкретных и устойчивых результатов.

3. Задача: руководитель сконцентрирован на том, чтобы найти решение на производственные задачи. Он либо пренебрегает наличие психологического фактора, либо недооценивает его важность.

4. Золотая середина: руководитель стремится уделить внимание и интересам дела, и работников. Он не допускает попустительства, но и от работников не требует невыполнимого.

5. Команда: данный вид считается наиболее преимущественным. Руководитель умеет трудиться с учётом интересов и производства, и работников, объединять деловитость и человечность на каждом этапе работы. При таком подходе отношения в трудовом коллективе будут складываться как нельзя лучше.

Безусловно, данная модель не многофункциональна. Каждая определенная ситуация способна иметь свои характерные черты.

Ознакомимся ещё с одним увлекательным изучением, посвященным межличностным взаимоотношениям между руководителем и подчинёнными, которое рекомендовали два американца – Херси и Бланчард.

Этот аспект подразумевает, что руководство работниками и их эмоциональная поддержка формируются профессиональной зрелостью руководителя, с увеличением которой он управляет подчинёнными всё меньше и больше внимания уделяет помощи им, вселению в них веры в свои силы. Когда руководитель достигает среднего уровня зрелости, он даёт меньше указаний и оказывает меньше содействия, ведь работник уже научился самоконтролю. Если опека уменьшается, то подчиненный это воспринимает как доверие со стороны руководителя.

У такого подхода есть четыре вида взаимоотношений: приказание, внушение, участие и делегирование.

– Приказание применяется, если работник не может без помощи других выполнять задачи и не берёт на себя ответственность. Руководитель в такой ситуации предоставляет сотрудникуу полную инструкцию, руководит его действиями и не доверяет ему полностью.

– Внушение актуально, если у работника высокий или средний уровень зрелости, то есть он уже готов нести ответственность за свою работу, но не на все сто. Для сотрудника немаловажно ощущать поддержку в выполнении поставленных задач.

– Участие считается результативным методом, если у работника средний или высокий уровень зрелости. Сотрудник способен осуществлять задания без помощи других, он нуждается не в руководстве, а в психологической поддержке, совместном обсуждении проблем и принятии решений.

– Делегирование важно, если у работника высокий уровень зрелости. Руководитель может ему передать полномочия, а это подразумевает слабость управления и эмоциональной поддержки.

Безусловно, выбор стратегии поведения руководителя находится в зависимости от многочисленных факторов, и немаловажно принимать во внимание особенности отношений в коллективе. Тем не менее, в вышеописанных типичных ситуациях, возможно, придерживаться приведённых вариантов.

Как правило, возмущение подчинённых появляется, если:

– за ошибку, допущенную одним работником, приходится отвечать другому;

– решения принимают без участия сотрудника;

– разбирательство устраивают в присутствии посторонних лиц и в отсутствии самого работника;

– руководитель не умеет признавать свои ошибки и ищет виноватых среди работников;

– от сотрудников утаивают данные, важные для них;

– работник, который содержит все качества и навыки для того, чтобы занимать более высокий пост, не имеет возможностей, чтобы продвигаться по службе;

– руководители жалуются на подчинённых вышестоящему руководству;

– поощрение за работу одного из работников достаётся не ему, а кому-то другому;

– наличие любимчиков у руководителя.

У любого коллектива есть структура. Она имеет два ключевых вида — первичный и вторичный. Если мы рассматриваем одну организацию, то первичной считается группа людей, которые работают в данной компании.

Вторичный коллектив наиболее ограниченный. Речь идёт о работниках, которые трудятся в одном подразделении, у них имеется общая цель.

Как правило, отношения в коллективе (первичном) характеризуются обычным деловым, бытовым и эмоциональным уровнем. В данной ситуации отсутствуют близкие контакты между сотрудниками. А вот в случае с вторичным коллективом имеется более тесная и эмоциональная связь.

Выделяют формальную (определившуюся на основании распределения труда) и неформальную подструктуры коллектива.

Неформальные группы возникают, если работники продолжительно контактируют друг с другом как личности.

Неформальные отношения в коллективе появляются, когда у служащих есть общие цели, интересы, привычки, взгляды. Такая группа может возникнуть как на работе, так и за пределами производства. Деловая среда особенно благоприятна для возникновения такой коммуникации, ведь люди видятся каждый день и совместно работают на протяжении многих лет.

Неформальную группу определяет определённая социально-психологическая общность: чувство солидарности, взаимное доверие, поддержка и

пр. Формальные группы могут быть сформированы только по указу руководителя. Речь идёт о бригаде, отделе.

Формальные группы бывают двух видов:

– командная (люди объединяются вокруг руководителя);

– целевая (сотрудники вступают в союз, чтобы совместными стараниями достичь установленной цели, осуществить какую-то работу).

По мнению специалистов, следующие условия содействуют сближению формальной и неформальной подструктур.

Функциональная управленческая структура соответствует структуре межличностных отношений в коллективе, то есть работники, которые контактируют по рабочим вопросам, почитают друг друга, взаимодействуют, в том числе и по неформальным поводам и просьбам. Однако обуславливающее значение отдаётся управленческой структуре.

Негативное влияние группы на сотрудников во время работы отсутствует, что часто появляется, если межличностные взаимоотношения становятся приоритетнее управленческой структуры.

Отношения в коллективе между начальниками и подчинёнными по своей природе достаточно жёсткие и узкие, они готовы охватить лишь часть палитры взаимодействия между людьми. А межличностное отношение в коллективе куда более многосторонне и многофункционально, дает возможность учитывать весь спектр связей между людьми. Немаловажно осознавать, что в любом случае личностная сторона общения будет более весомой, нежели формальная.

Функциональные отношения в коллективе тем сильнее оказывают большое влияние на руководителей и подчинённых, чем наиболее различным считается их содержание, и чем больше они учитывают разнообразие личностных условий (установки, цели, мотивация).

Вовремя разрешаются проблемные ситуации. Всё находится в зависимости от того, насколько жёсткими считаются формальные взаимоотношения, и гибкими — неформальные.

Руководитель имеет надлежащие личностные качества для управления людьми, а подчинённые имеют способности и навыки с целью исполнения своей профессиональной деятельности.

От поведения руководителя зависит многое. Так или иначе, его взаимодействие с подчинёнными накладывает след на коллектив в целом. От начальника зависит, станут ли работники сближаться или отдаляться.

Все отношения в коллективе в компании в своей основе имеют исполнение установленных ролей.

Эти роли, возможно, поделить на «инструментальные», которые нужны, для того чтобы решать производственные вопросы, и «социальные», которые объединены с неформальным межличностным общением. Перечислим и проанализируем «инструментальные» роли или методы отношений в коллективе:

1. Координатор. У такого человека должны быть отличные организаторские способности. Как правило, личность с подобными талантами занимает руководящую должность, даже если у неё отсутствуют требуемые знания и опыт. Координатор трудится с людьми, у которых есть практика, и ориентирует их деятельность так, чтобы поставленные цели были достигнуты с наименьшими потерями и максимальным результатом.

2. Генератор идей. Речь идёт о самом способном и одаренном члене коллективе. Он умеет создавать варианты решения проблем, но обладает качествами, например, пассивностью, несобранностью, которые препятствуют ему их осуществлять.

3. Контролёр не обладает навыками креативного мышления, но обладает фундаментальными знаниями, опытом, эрудицией, способен дать оценку мысли, понять, в чём её влияние и слабость, воодушевить сотрудников на дальнейшую работу.

4. Шлифовальщик владеет обширным взглядом на проблему, может отыскивать взаимосвязи и объединять её решение с иными вопросами, стоящими перед коллективом.

5. Энтузиастом считается наиболее активный членом коллектива, он способен воодушевлять других людей выполнять действия, которые приведут к достижению желаемой цели.

6. Искателем выгод считается посредник во внутренних и внешних отношениях в коллективе, который придаёт установленное единство деятельности работников.

7. Исполнитель может осуществлять чужие идеи, но ему необходимо непрерывное руководство и подбадривание.

8. Помощником считается человек без каких-то личных устремлений, которого абсолютно удовлетворяет «вторая» роль, но он с радостью способствует другим в труде и жизни.

Гарантировать стандартное функционирование коллектива возможно за счёт правильного распределения ролей и их честного исполнения. В случае если в команде меньше людей, в таком случае некоторым из них потребуется взять на себя по две роли, что чревато конфликтными обстановками, и проблема взаимоотношения коллектива может возникнуть довольно скоро.

В зависимости от того, как распределены роли, в команде появляется один из пяти типов отношений:

– дружеская кооперация, характеризующаяся взаимопомощью и абсолютным доверием;

– дружеское соперничество, выражающееся соревнованием в некоторых областях и позитивными отношениями в целом;

– невмешательство, характеризующееся дистанцированием сотрудников, отсутствием соперничества/сотрудничества;

– соперничество (каждый служащий ориентируется на собственные цели, даже если трудится вместе с кем-то, отсутствует обоюдное доверие);

– кооперация антагонистов (работники соперничают друг с другом, в целом отношения в коллективе имеют негативный характер).

Завершающий вариант считается максимальной опасностью для бизнеса. Если конфликтные ситуации возникают постоянно, то необходимо

начать выяснять причины и приложением всех усилий для стабилизации взаимоотношений.

Чтобы исключить печальные последствия, необходимо осознавать, какие проблемы больше всего появляются на работе, и какие причины могут усугубить отношения в коллективе:

1. Разногласия среди профессиональных взглядов и подходов к решению вопросов и трудностей компании основных работников по своим направлениям.

Не стоит считать образовавшиеся противоречия «плохим» или «хорошим» феноменом. Проблема в том, что подобная обстановка может быть и полезна для компании, и вредна (сокращение производительности).

К сожалению, если разногласия очень очевидные, в таком случае у сотрудников может пропасть способность к осмысленным поступкам. Нередко оппоненты даже не припоминают, о чём именно они дискутировали, ведь они не слушают друг друга, а лишь винят.

Иногда причина разногласий заключается в разном представлении проблемы, нехватке сведений, недоверии к новой информации или же попросту неправильной оценке собственных полномочий.

Если ни одна из сторон не умеет правильно себя вести в конфликтных моментах, то дискуссии могут продолжаться бесконечно, только усиливая взаимную неприязнь.

2. Проблемы отношений между сложившимися группами сотрудников. Конфликтные отношения между коллективами — не исключение. Подобные трудности могут появиться и в небольшом отделе, и между подразделениями. Пример первого варианта — «неуставные взаимоотношения - дедовщина» по возрасту и сроку службы, а второго — конкуренция за влияние и роль в компании.

Если говорить о первом случае, то необходимо осознавать, что человек унижает другого, только если опасается показаться слабым и

неуверенным. А благодаря «неуставным отношениям» возможно, хорошо скрыть собственные страхи, комплексы и недостатки.

Рассмотрим второй случай, такая конкуренция за влияние/ресурсы будет в той или иной форме находиться в организации постоянно.

Даже в самой большой компании количество средств ограничено. Руководитель устанавливает, как правильнее распределить работников, деньги, материалы более результативно для достижения целей компании. Тем не менее, сотрудники постоянно будут желать получить больше. Необходимость распределять ресурсы, всегда приводит к конфликтным ситуациям.

3. Кризис власти в трудовом коллективе.

Проблемные отношений в коллективе могут появиться из-за административных ошибок, например, неправильного распределения служебной нагрузки. Также содействовать инцидентам будет неформальный лидер, который ведёт за собой часть работников.

Важно осознавать, что среди сотрудников рано или поздно возникнут отношения в формате «лидер — последователи».

Помните, что есть формальный лидер, а есть и неформальный. Руководитель компании считается формальным лидером, который наделён установленной властью, полномочиями в соответствии регламентом. У неформального лидера имеется власть над людьми и без высокой должности в иерархии компании.

У него прекрасный авторитет и уже устоявшиеся взаимоотношения с работниками фирмы. Выяснить, кто является руководителем, легко. Вы отыщите этого человека в отдельном кабинете, увидите, что он занимается тем, что даёт указания и наблюдает за их исполнением. А вот неформального лидера установить труднее. Внешний вид точно такой же, как и у коллег. Однако он умеет подчинять себе людей. Как правило, даже его коллеги не всегда понимают, насколько влиятелен такой лидер. Тем не менее, в трудных ситуациях они обращаются непосредственно к нему в главную очередь.

Многие руководители считают, что такого лидера необходимо замотивировать и постоянно стимулировать за достижения в работе. Безусловно, такой шаг считается весьма оправданным, ведь неформальный лидер способен быть своеобразным проводником информации, укрепить команду, оказать помощь в адаптации новым работникам. Получится ли применять способности данного сотрудника на благо организации, зависит от того, насколько квалифицированным считается руководитель.

4. Личная неприязнь между сотрудниками, появившаяся по объективным или субъективным причинам.

Это наиболее распространённая проблема в коллективе.

Увы, люди могут попросту не понравиться друг другу, даже если они видятся несколько раз в месяц.

Чтобы поддержать хорошие отношения в коллективе, следует осознать, насколько благоприятная обстановка царит на работе, и обучиться регулировать ее.

Результат деятельности организации во многом находится в зависимости от того, каковы отношения в коллективе.

Есть два подхода к этому вопросу: традиционный и TQM.

В традиционном подходе работников охарактеризовывают по тому, насколько они преданы организации, поддерживают её ценности, удовлетворены работой и каких результатов достигают в собственной работе. Компания считается заказчиком, а персонал — исполнителями.

В терминах TQM компания — это поставщик, а сотрудники считаются заказчиками. Руководитель старается осознать, каковы потребности работников, и обеспечить им возможность для их реализации.

Независимо от того, какой аспект применяется, важно обучиться устанавливать, считаются ли отношения в коллективе позитивными или негативными.

Диагностирование социально-психологического климата в трудовом коллективе – накопленная содержательная оценка проявлений его

преобладающего настроения и анализ уровня его качества, с точки зрения задач, стоящих перед ним.[9]

Социально-психологический климат (СПК) – состояние межличностных и групповых связей в коллективе, отражающее деловой настрой, трудовую мотивацию и уровень социального оптимизма персонала организации. Нормальная обстановка данных взаимоотношений предоставляет шанс каждому сотруднику ощущать себя частицей коллектива, обеспечивает его интерес к коллективной работе, стимулирует к справедливой оценке достижений и провалов как личных, так и коллег, компании в целом. Проявляя подход сотрудников к общему процессу и друг другу, СПК выставляет на передний план такие аргументы, которые не менее эффективны, нежели материальное поощрение и экономическая выгода, стимулируют работника, вызывают у него подъем сил или упадок энергии, трудовой интерес или апатию, энтузиазм в деле или равнодушие. Это общий результат от многочисленных условий, оказывающих большое влияние на персонал компании и, в окончательном счете характеризующих стремление сотрудников к полезной деятельности, творческой инициативе, сотрудничеству и сплоченности с др.

Задачи выполнения диагностики СПК:

– изучение внутригрупповых и межличностных взаимоотношений;

– оценка коллективной сплоченности и совместимости коллектива;

– психологический анализ деловых, профессиональных и поведенческих качеств личности работников;

– диагностика конфликтов;

– построение схемы взаимодействия и информационного обмена между структурными подразделениями.

Для диагностики СПК кандидатам следует произвести оценку коллектива и сотрудников, в частности, по предварительно установленным методам.

[9] Дружинин В.Н. Экспериментальная психология / В.Н. Дружинин. –М.: ИНФРА-М, 2010. –с.

Вследствие такой оценки обнаруживаются:

- степень взаимосвязанности индивидов, теснота их эмоциональных связей, которые определяют внутреннюю социально-психологическую атмосферу группы, от которой находятся в зависимости ее возможные способности;
- совместимые и не совместимые пары (дружеские и конфликтные);
- структура группы (обнаруживаются неформальные организации группы, лидеры, лица, находящиеся в социальной изоляции и пр.)

Таким образом, изучив различные научные труды в психологии на проблему социально-психологического климата, приходим к выводам, что социально-психологический климат – это такое свойство коллектива, которое являясь важнейшим из частей его внутренней структуры, обуславливается межличностными взаимоотношениями, формирующими стойкие групповые настроения и мысли, от которых находится в зависимости уровень активности в достижении целей, стоящих перед группой.

1.3. Взаимосвязь социально-психологического климата и межличностных отношений

Человек проживает и трудится совместно с другими людьми, формируя с ними всевозможные общности, которые в обыкновенной жизни представлены в виде множественных социальных общностей. Небольшая группа считается первоначальной ячейкой человеческого общества и первоосновой всех других его составных компонентов. Это немногочисленная по составу, хорошо сформированная, самостоятельная часть социальной структуры общества, члены которой объединены общей целью, коллективной работой и пребывают в непосредственном личном контакте (общении) и эмоциональном содействии продолжительный период.

Одним из видов небольшой группы считается коллектив. Психология сформированного коллектива характеризуется тем, что работа, ради которой он образован и которой на практике занимается, обладает, безусловно,

положительным значением для большинства людей, не только для членов коллектива. В коллективе межличностные взаимоотношения базируются на взаимном доверии людей, открытости, честности, порядочности, взаимном уважении и т.п.

Для того чтобы дать характеристику небольшой группе коллективом, она должна отвечать ряду весьма высоких требований:[10]

а) выполнять порученные ему задачи (быть эффективным в отношении основной деятельности);

б) обладать высокой моралью;

в) устанавливать хорошие человеческие отношения;

г) организовывать для каждого своего члена шанс развития как личности;

д) быть способным к творчеству;

е) сформировавшаяся дифференцированная концепция различных деловых и личных взаимоотношений, строящихся на высокой нравственной основе.

Психологически сформированным как коллектив признается такая небольшая группа, в которой возникла дифференцированная концепция всяческих деловых и личных отношений, строящихся на высокой нравственной основе. Подобные взаимоотношения можно именовать коллективистскими.

Коллективистские взаимоотношения формируются посредством определения нравственности, ответственности, открытости, коллективизма, контактности, организованности, эффективности и информативности. Под нравственностью понимается построение внутриколлективных и внеколлективных взаимоотношений на нормах и ценностях общечеловеческой этики. Ответственность объясняется как добровольное принятие коллективом на себя моральных и других обязательств перед окружением за судьбу каждого человека независимо от того, является он членом данного коллектива или нет.

[10] Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах / Я.Л. Коломинский. –Минск: Изд-во БГУ, 2009. – с.

Ответственность также выражается в том, что члены коллектива свои слова доказывают делом, требовательны к себе и друг другу, справедливо дают оценку своим достижениям и провалам, ни в коем случае не бросают начатое дело на полпути, осознанно подчиняются дисциплине, интересы других людей ставят не ниже собственных, по-хозяйски относятся к общественному добру.

Под открытостью коллектива подразумевается умение устанавливать и сохранять хорошие, строящиеся на коллективистской основе отношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками в своем коллективе. На практике открытость коллектива выражается в оказании разносторонней помощи другим коллективам, не членам коллектива. Открытость считается одной из основных характеристик, согласно которой возможно отличить коллектив от внешне похожих на него социальных объединений. Понятие коллективизма содержит в себе стабильную заботу членов коллектива о его успехах, желание противодействовать тому, что разобщает, рушит коллектив. Коллективизм - это кроме того формирование добрых традиций, решительности каждого в своем коллективе. Чувство коллективизма не дозволяет его членам быть безразличными, если задеты интересы коллектива. В таком коллективе на все значимые проблемы находится решение совместно и, по возможности, при общем согласии. Для поистине коллективистских взаимоотношений свойственна коммуникабельность. Под ней понимаются хорошие личные, эмоционально благоприятные дружеские, доверительные отношения членов коллектива, включающие интерес друг к другу, доброжелательность, почтение и деликатность. Подобные отношения гарантируют в коллективе благоприятный психологический климат, спокойную и дружелюбную обстановку.

Организованность выражается в опытном содействии членов коллектива, в бесконфликтном распределении обязательств среди них, в хорошей взаимозаменяемости. Организованность - это кроме того умение коллектива без помощи других выявлять и корректировать недочеты, предотвращать и

незамедлительно разрешать образующиеся трудности. От организованности напрямую находятся в зависимости итоги работы коллектива.

Одним из условий эффективной деятельности коллектива и принятия доверительных отношений считается хорошее понимание членами коллектива друг друга и состояния дел в коллективе. Данное понимание именуется информированностью. Достаточная информированность подразумевает понимание задач, стоящих перед коллективом, содержания и результатов его работы, положительных и отрицательных сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит хорошее знание членами коллектива друг друга.

Подобных небольших групп, которые полностью бы соответствовали всем упомянутым требованиям коллектива, в реальности практически отсутствуют. Большая часть действительно имеющихся небольших групп занимает промежуточное положение между слаборазвитой группой и высокоразвитым коллективом. По отдельным своим социально-психологическим параметрам эти группы вполне могут требовать то, чтобы именоваться коллективами, но согласно другим всерьез уступают. Представленную модель необходимо анализировать скорее, как идеал, к которому должен стремиться коллектив в ходе своего развития, чем как то, что отображает действительность существования небольших групп. Таким образом, коллектив – это высокоразвитая небольшая группа людей, взаимоотношения в которой строятся на позитивных нормах морали, обладает повышенной эффективностью в работе. Соучаствование как проявление коллективистической идентификации считается особым показателем уровня формирования межличностных взаимоотношений в группе.

Трудовой коллектив – это группа работающих людей, связанных общей работой, интересами и целями.[11]

Все трудовые коллективы отличаются по психологическим особенностям.

[11] Михеев В.И. Социально-психологические аспекты управления / В.И. Михеев. –М.: Экономика,2009. – с.

К психологическим характеристикам трудового коллектива принадлежат:

1) Морально-психологический климат в коллективе: основные цели, ради которых основан и функционирует этот коллектив; методы и средства достижения установленных целей; общепризнанные нормы и правила взаимоотношений; справедливое, с точки зрения каждого сотрудника, распределение работы и обязанностей.

2) Сплоченность сотрудников коллектива.

3) Психологическая совместимость сотрудников в трудовом коллективе: совместимость характеров, типов темперамента; высокий профессиональный уровень всех трудящихся в коллективе.

4) Уровень психологического давления коллектива на своих членов и степень конформизма (сходства суждений).

Межличностные взаимоотношения в группах разделяются на официальные и неофициальные, отношения управления и подчинения (в частности, лидерства), деловые и личные, рациональные и эмоциональные.

Официальными именуются взаимоотношения, образующиеся среди людей на должностной основе. Они закрепляются законодательством, регулируются положениями, подтвержденными официально, надлежащими правилами и нормами. В отличие от них неофициальные отношения формируются на основе личных, или частных, отношений людей. Для них не существует соответствующей юридической основы, общепринятых законов, твердо определенных норм.

Деловые взаимоотношения появляются в связи с совместной деятельностью или по ее поводу, а личные – как взаимоотношения, складывающиеся среди людей независимо от выполняемой работы.

В рациональных межличностных взаимоотношениях на первый план выступают знания людей друг о друге и объективные оценки, которые им предоставляют находящиеся вокруг. Эмоциональные взаимоотношения – это, наоборот, оценки субъективные, базирующиеся на личном, индивидуальном

восприятии человека человеком. Подобные взаимоотношения непременно сопутствуются положительными или отрицательными эмоциями; они далеко не всегда базируются на реальной, объективной информации о человеке.

Межличностные взаимоотношения в группе, возможно, анализировать в том виде, в каком они сложились на данный период, и в динамике, т. е. в ходе формирования. В первом случае рассматриваются характерные черты имеющейся концепции взаимоотношений, но втором законы их преображения и развития. Эти два подхода зачастую граничат друг с другом, обоюдно расширяют друг друга.

Взаимоотношения в группах логично меняются. Сперва, на входном этапе группового формирования, они бывают относительно безучастными (люди, не компетентные или недостаточно знающие друг друга, не могут однозначно относиться друг к другу), далее имеют все шансы быть конфликтными, а при подходящих обстоятельствах преобразовываться в коллективистские. Все это, как правило, совершается за относительно непродолжительный период, на протяжении которого индивиды, составляющие группу, не могут вмениться как личности. Человек в толпе зачастую перестает являться личностью, по этой причине это явление получило название «обезличивание».

Конформизм – обширно известный феномен, демонстрирующий собой, бесспорно, негативное воздействие группы на личность, стимулирующий ее вести себя недобросовестно. И чем более сплоченной считается группа в своем психологическом давлении на индивида, тем наиболее конформно он должен поступать.

Ценность группы для личности, в первую очередь в том, что группа - это конкретная концепция работы, установленная ее местом в системе общественного распределения труда. Группа самостоятельно выступает субъектом конкретного вида деятельности и посредством нее введена во всю систему общественных взаимоотношений. В связи с этим группа представляет собой

более полное отображение основных отличительных черт социального строя, в рамках которого она образована и действует.

Большие группы имеют все шансы быть условными, в том числе субъекты, которые не обладают прямыми и косвенными объективными отношениями друг с другом, могут даже никогда не видеть друг друга, однако в связи с тем показателем, на основе которого они были выделены в такую группу, иметь общие социальные и психологические свойства (национальные, возрастные, половые и т.д.).

В отличие от больших групп, небольшие группы – это всегда напрямую контактирующие индивиды, связанные общими целями и задачами. Характерной особенностью небольшой группы считается относительная простота ее внутреннего строения. Имеется в виду, что в небольшой группе есть, как правило, авторитетный лидер (если группа неофициальная) или авторитетный руководитель (если группа официальная), вокруг которых сливаются остальные члены группы.

Дифференцируя группы согласно характеру их организации, стабилизирующей взаимодействие членов группы, необходимо выделить, что официальная организация подразумевает предопределенность снаружи структуры группы, в то время как неофициальная организация группы регулируется внутренними структурными особенностями, которые создаются вследствие психологического, а не правового взаимодействия людей.

В зависимости от задач, стоящих перед психологом, небольшие группы можно разделить:

– согласно степени близости взаимоотношений между членами группы на первичные (семейный круг, близкие друзья) и вторичные (учебные, производственные контакты);

– в зависимости от тех прав, которые даются участникам группой, на паритетные (все члены группы обладают одинаковыми правами) и непаритетные (имеется конкретная иерархия прав и обязанностей);

– в зависимости от ценности группы для индивида на группы членства (где индивид присутствует лишь в силу конкретных обстоятельств, хотя и не разделяет имеющихся в ней установок, отношений и т.д.) и референтные группы (выступающие для индивида как эталон, образец для поведения, самооценки).

Непосредственно факт включенности людей в группы по видам их деятельности, по характеру общественных взаимосвязей становится до такой степени явным, что требует к себе пристального внимания исследователей. Можно отметить, что значимость небольших групп объективно возрастает в жизни человека, вследствие того, что умножается потребность принятия групповых решений на производстве, в жизни и т.д.

Небольшая группа рассматривается как особого рода психологическое явление, как промежуточный элемент в концепции «личность – общество».

Сплоченность – высочайшее выражение гармонии человеческих взаимоотношений. Однако сложность человеческих взаимоотношений неминуемо порождает конфликты. Конфликт не всегда мешает сплоченности людей, в него привлеченных.

Ведущим способом раскрытия сплоченности считается регистрация взаимодействий, коммуникативных актов, обоюдных выборов и предпочтений. Основанных на симпатиях и антипатиях членов группы.

Итак, среди количества, частотой и насыщенностью контактов в группе и ее сплоченностью имеется прямолинейная взаимосвязь, а по этой причине количество и влияние обоюдных положительных или отрицательных выборов – это свидетельство сплоченности.[12]

Любой контакт людей, даже при наименьшем их количестве, начинается с распределения функций. Без этого недопустимо наличие группы как единого целого. Группа способна быть осмыслена через личность, так как человеческая личность считается основным материалом для ее формирования.

[12] Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив / А.В. Петровский. –М.: Знание, 2008. – с.

А.В. Петровский полагает при классификации групп устанавливать степень их формирования, принимая во внимание характер межличностных взаимоотношений, формирующихся в зависимости от ценностно-ориентационного единства группы (наилучшее совпадение целей, объединяющих личность, группу, общество).

Иерархия настоящих контактных групп может быть показана следующим образом:

Диффузная группа – в ней отношения опосредуются не содержанием групповой деятельности, а только симпатиями и антипатиями.

Ассоциация – группа, в которой отношения опосредуются только лишь личностно значимыми целями.

Корпорация – отношения опосредуются личностно ценными, однако асоциальным по своим установкам содержанием групповой деятельности.

Коллектив – взаимодействия опосредуются личностно ценным и общественно значимым содержанием коллективной работы (бригада, экипаж, расчет).

В них приемлемо могут гармонировать личные, коллективные и общественные цели и ценности.

Таким образом, трудовой коллектив, характеризуется признаками нравственности, ответственности, открытости, коллективизма, контактности, организованности, эффективности и информативности. К психологическим данным трудового коллектива принадлежат: морально-психологический климат, сплоченность, психологическая совместимость, степень конформизма. Согласно числу взаимодействующих между собой членов коллектива, группы возможно поделить на большие и небольшие. По характеру организации группы разделятся на официальные и неофициальные.

В настоящее время увеличивается заинтересованность к проблеме социально-психологического климата в трудовом коллективе, в том числе и в контексте его воздействия на межличностные взаимоотношения. Все больше исследователей приходит к заключению, что развитие благоприятного

климата считается одним из основных обстоятельств увеличения продуктивности работы и качества выполняемой работы.

Совершенствование социально-психологического климата коллектива – это цель развертывания социального психологического потенциала общества и личности и формирования более подходящего образа жизни людей. Следует выделить, что социально-психологический климат обуславливается как концепция сформировавшихся в трудовом коллективе межличностных взаимоотношений между его членами.

Отношения, складывающиеся на базе деловых контактов, восприятия людьми друг друга и их настоящего взаимодействия, принадлежат к категории непосредственных межличностных. Таким образом, итогом подобного общения, при котором людей объединяет профессиональная деятельность, считаются опосредованные межличностные взаимоотношения. Таким образом, характер межличностных взаимоотношений обуславливается критериями и содержанием коллективной работы людей на производстве, в семье, в быту, на отдыхе. При этом создаются эти взаимоотношения в различных областях деятельности людей по-разному.

При системном исследовании изучаемого вопроса можно выделить, что максимальный интерес притягивают проблемы социально-психологического климата в трудовом коллективе во всех его различных проявлениях.

Благоприятным посылом для эффективного развития межличностных взаимоотношений считается обоюдная осведомленность партнеров друг о друге, сформированная на базе межличностного познания. Наравне с характером межличностных взаимоотношений на социально-психологический климат в трудовом коллективе проявляют воздействие и такие условия, как пол, возраст, национальность, свойства темперамента, состояние здоровья, специфика профессии, опыт общения с людьми и некоторые личностные характеристики.

Межличностные взаимоотношения создаются во всех сферах жизнедеятельности человека, однако более крепкими считаются те, что возникают

в результате совместной трудовой деятельности. Иными словами, социально-психологический климат – это отражение состояния взаимоотношений и общения между раздельными членами и структурными подразделениями социальной организации в виде надлежащего психоэмоционального состояния и настроения, оказывающих большое влияние на эффективность работы, дисциплину и другие требуемые в трудовой деятельности показатели.

На современном этапе термин «социально-психологический климат» рассматривается как результат коллективной трудовой деятельности людей, их межличностного взаимодействия. Он может выступать в качестве значимого условия, действующего на результативность тех или иных социальных явлений и процессов, протекающих в трудовом коллективе. Иными словами, социально-психологический климат, проявляющийся в таких групповых эффектах, как настроение и мнение коллектива, индивидуальное самочувствие и оценки условий работы личности в трудовом коллективе, оказывает большое влияние на самочувствие работников, эффективность и удовлетворенность профессиональной деятельностью. Таким образом, он выступает своего рода показателем уровня личной включенности человека в профессиональную деятельность и содействует раскрытию вероятных трудностей, встречающихся на пути реализации психологических резервов трудового коллектива.

В данном контексте важно и то, что подходящее выполнение личностных и групповых способностей трудового коллектива во многом находится в зависимости от эффективности коллективной профессиональной деятельности. Благоприятная обстановка в коллективе и хорошие межличностные взаимоотношения не только положительно оказывают влияние на итоги трудовой деятельности, но и перестраивают человека, выступает разнообразие своеобразных человеческих форм трудовой деятельности.

Межличностные взаимоотношения, в особенности предпочтения и неприятия, представляют собой основные характерные черты человеческой жизни. При их системном рассмотрении, отношения играют значительную

роль в характере процесса взаимодействия и, в свою очередь, показывают результат взаимодействия.

Важно выделить, что межличностные взаимоотношения – это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, справедливо проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в ходе коллективной деятельности и общения. А также их концепция установок, ориентации, ожиданий, стереотипов, через которые люди воспринимают и дают оценку друг друга в ходе трудовой деятельности.

Соглашаясь с суждениями исследователей о значимости межличностных отношений в создании социально-психологического климата в трудовом коллективе, необходимо выделить присутствие своеобразных особенностей их проявления в зависимости от рода профессиональной деятельности, гендерных особенностей сотрудников и т.д.

Таким образом, находит обоснование, выдвинутое нами мнение о том, что на социально-психологический климат в трудовом коллективе наряду с различными объективными и субъективными условиями существенное воздействие оказывает характер межличностных взаимоотношений, зависящих от рода профессиональной деятельности, гендерных особенностей работников трудового коллектива и степени их удовлетворенности межличностными и деловыми отношениями.

Выводы по первой главе

Теоретическое исследование позволило сформулировать следующие выводы:

1. В настоящее время регулярно увеличивается и формируется заинтересованность к социально-психологическому климату в коллективе, увеличивается степень психологической включенности индивида в трудовую деятельность.

2. Социально – психологический климат предполагает собой доминирующий настрой коллектива, который находит разнообразные формы проявления в его жизнедеятельности, он считается показателем уровня социального формирования коллектива и его психологических резервов. Развитие благоприятного СПК, считается одной из наиболее важных задач руководителей компании.

3. В непростой концепции отношений взаимодействий в трудовом коллективе люди занимают определенные позиции, базирующиеся на их неофициальном личном авторитете в данной группе людей. Трудовой коллектив – это система сплоченных между собой официальных позиций, занимая которые сотрудники владеют установленными правами и обязанностями, и концепцию неофициальных позиций, основанных на реальном авторитете членов коллектива и степени из воздействия на группу.

4. На современном этапе формирования нашего общества увеличивается роль управления трудовыми коллективами. Подчеркивается значимость формирования в коллективах атмосферы трудового поиска, взаимного уважения и требовательности, нетерпимости к любым нарушениям законности и морали.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА

2.1. Организация и методы исследования

Проанализируем такие характерные черты эмоциональной сферы личности специалиста по социальной работе как удовлетворенность работой; преобладающие ценностные эмоции и тип эмоциональной ориентированности личности; уровень эмоционального выгорания.

В исследовании по собственной воле приняло участие 84 человека в возрасте от 22 до 65 лет, средний возраст - 41 год. Из них 90 % женщин (75 чел.), 10 % мужчин (9 чел.), образование - среднее профессиональное / высшее, все работники социальных центров, обладающих определенной спецификой и направленностью в своей деятельности. Это - работники «Муниципального центра социального обслуживания»; «Социального приюта»; «Центра реабилитации инвалидов». Все центры пребывают в одном и том же округе.

В исследовании применялись следующие методики:

1. Методика исследования психологического климата на эмоциональном уровне Л.Н. Лутошкина.
2. Методика определения индекса групповой сплоченности Сишора.
3. Методика изучения типа поведения в конфликтной ситуации К.Томаса.
4. Методика «Оценка агрессивности в отношениях» А.Ассингера.
5. Методика исследования тревожности Немчинова-Норакидзе
6. Тест-анкета «Эмоциональная направленность», разработанная Б.И. Додоновым.
7. Опросник на определение уровня психического выгорания (MBI) К. Маслач.

Методика исследования психологического климата на эмоциональном уровне Л.Н. Лутошкина.

Психологический климат на эмоциональном уровне показывает сформировавшиеся в коллективе отношения, характер делового партнерства, подход к важным явлениям жизни. Формируется же психологический климат благодаря «психологической атмосфере»– также коллективного эмоционального состояния, которая, однако, имеет место в сравнительно незначительные отрезки времени и которая в свою очередь формируется ситуативными эмоциональными состояниями коллектива.

Для оценивания отдельных ключевых проявлений психологического климата коллектива, возможно, пользоваться картой-схемой Л.Н. Лутошкина. В левой стороне листа изображены те качества коллектива, которые определяют положительный психологический климат, в правой – качества коллектива с явно негативным климатом. Уровень выраженности тех или иных свойств можно установить с помощью семи балльной шкалы, помещенной в середине листа (от +3 до -3).

Применяя схему, необходимо прочитать первоначально рекомендации по левую сторону, далее с правой стороны и уже после этого знаком «+» обозначить в центральной части листа ту оценку, которая более отвечает истине.

Следует иметь в виду, что оценки означают:

+3 – качество, указанное слева, выражается в данном коллективе постоянно;

+2 – качество выражается в большинстве случаев;

+1 – качество выражается зачастую;

0 – ни это, ни противоположное (указанное справа) свойства не выражаются достаточно ясно, или то и другое выражается в одинаковой степени;

-1 – зачастую выражается противоположное качество (указанное справа);

- 2 – качество выражается в большинстве случаев;

- 3 – качество выражается постоянно.

Для того чтобы отобразить общую картину психологического климата коллектива, необходимо суммировать все положительные и отрицательные баллы. Полученный результат может служить условной характеристикой психологического климата большей или меньшей степени благоприятности.

Бланк тестируемого представлен в приложении №1.

Обработка результатов. Цифры 3-2-1-0-1-2-3 перекодируются по левую сторону направо в последующем порядке 7-6-5-4-3-2-1, уже, после чего подсчитывается средний балл (по семи балльной шкале), отображающий уровень благоприятности СПК коллектива. Для этого суммируются все оценки по каждому из 13 вопросов, и сумма делится на число этих вопросов, т.е. на 13. Полученное число считается коэффициентом субъективной оценки СПК данным членом классного коллектива.

Далее рассчитывается коэффициент субъективных оценок СПК, то есть суммируются средние оценки всех опрошенных и полученная сумма делится на число опрошенных учеников. Полученный таким образом средний показатель субъективных оценок варьируется от 1,0 до 7,0: чем выше показатель, тем более благоприятен СПК.

Интерпретация результатов. В отдельных изучениях находится понятие типа СПК и акцентируется благоприятный, противоречивый, средне благоприятный и неблагоприятный СПК. Полученный показатель индивидуальных оценок СПК следует отнести к одному из 4-х секторов 7-бальной шкалы:

I – благоприятный, здоровый СПК (от 5,5 до 7,0);

II –неустойчивый, но достаточно благоприятный СПК (от 5 до 5,4 баллов);

III – средне благоприятный СПК (от 2,5 до 3,9 балла);

IV - неблагоприятный СПК (от 1,0 до 2,4 баллов).

Методика определения индекса групповой сплоченности Сишора.

Групповая сплоченность – параметр показывающий степень интегрированности группы или коллектива людей. Коэффициент групповой сплоченности в социометрии, возможно, раскрыть, если осуществить большой объем

работ по подсчёту информации в социометрической матрице, и затем отметить характеристики групповой сплоченности и разобщенности. Индекс групповой сплоченности можно просчитать не только с помощью сложных и длительных в обработке и интерпретации методик, но и при помощи методики состоящей всего из 5 вопросов, которую проанализируем и научимся применять.

В начале минувшего столетия в психологии стали стремительно разрабатываться способы дозволяющие обнаруживать внутриколлективную атмосферу, тайные разногласия и т.д. с целью их ликвидации в дальнейшем. Было выявлено, что на умение каждого человека вливаться в коллектив влияет ряд условий:

- факторы среды;
- личностные факторы;
- факторы команды;
- факторы руководства.

Определение групповой сплоченности Сишора играет немалое значение в ранее сложившихся коллективах, которые в течении продолжительного периода не могут нормализовать межличностные взаимоотношения.

Данная методика не только дает возможность в ещё большей степени объединить коллектив с помощью раскрытия в нем «не прижившихся» его членов, но и как итог увеличить производительности его деятельности и общий уровень прибыльности компании.

Диагностика групповой сплоченности. Перед вами 5 вопросов, на каждый из которых имеется ряд вариантов ответа. Выберете для вас более соответствующий. Не стоит забывать, что в процессе опроса баллы ставить не нужно.

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?

- ощущаю себя ее членом, частью коллектива (5).
- участвую в основной массе видов деятельности (4).

- участвую в одних видах деятельности и не принимаю участие в других (3).
- не ощущаю, что являюсь членом группы (2).
- живу и существую отдельно от нее (1).
- не понимаю, затрудняюсь дать ответ (1).

2. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?

- безусловно, очень хотел бы перейти (1).
- скорее перешел бы, нежели остался (2).
- не вижу практически никакой разницы (3).
- скорее всего, остался бы в своей группе (4).
- очень хотел бы остаться в своей группе (5).
- не знаю, сложно сказать (1).

3. Каковы отношения между членами вашей группы?

- лучше, чем в основной массе коллективов (3).
- примерно подобные, как и в основной массе коллективов (2).
- хуже, чем в основной массе коллективов (1).
- не знаю, сложно сказать (1).

4. Каковы у вас отношения с руководством?

- лучше, чем в основной массе коллективов (3).
- примерно подобные, как и в основной массе коллективов (2).
- хуже, чем в основной массе коллективов (1).
- не знаю. (1)

5. Каково отношение к делу (учебе и т. п.) в вашем коллективе?

- лучше, нежели в основной массе коллективов (3).
- примерно подобные, как и в основной массе коллективов (2).
- хуже, нежели в основной массе коллективов (1).
- не знаю (1).

Затем, с целью установления степени групповой сплоченности Сишора, следует произвести подсчет полученные балы. В случае если все совершили

правильно, в таком случае результат должен колебаться в пределах нижеуказанных норм.

Уровни групповой сплоченности:

- 15,1 баллов и выше – высокая;
- 11,6 – 15 балла – выше средней;
- 7- 11,5 – средняя;
- 4 – 6,9 – ниже средней;
- 4 и ниже – низкая.

Этот тест будет очень информативным, возможно выяснить, кто приспособился работать лишь себе во благо, а кто прилагает наибольшее количество усилий для эффективной деятельности всей группы в целом.

Методика изучения типа поведения в конфликтной ситуации К.Томаса.

Опросник личностный, разработан К. Томасом и специализирован с целью исследования индивидуальной склонности к конфликтному поведению, раскрытия конкретных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика способна применяться в качестве ориентировочной с целью изучения адаптационных и коммуникативных отличительных черт личности, стиля межличностного взаимодействия. В Российской Федерации тест адаптирован Н.В. Гришиной.

Тест возможно применять при групповых обследованиях (в таком случае использованный материал зачитывается вслух) и персонально (в данном случае следует сделать 30 пар карточек с написанными на них высказываниями, а далее порекомендовать испытуемому выбрать из каждой пары одну карточку, ту, которая на первый взгляд кажется ему ближе к истине согласно его поведению). Затраты времени — не более 15-20 мин.

В своем подходе к исследованию конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении классического взаимоотношения к конфликтам. Ориентируя, что на ранних этапах их исследования обширно применялось понятие «разрешение конфликтов», оно акцентировало внимание, что термин

предполагает, что разногласие возможно и следует решать либо исключать. Целью решения разногласий, таким образом, существовало определенное безупречное бесконфликтное состояние, где люди работают в абсолютном согласии. Однако в последнее время случилось значительное модифицирование в отношении специалистов к данному нюансу изучения разногласий. Оно было вызвано, согласно взгляду К. Томаса, по наименьшей мере, двумя факторами: пониманием тщетности стараний по абсолютной элиминации разногласий, повышением количества изучений, показывающих на положительные функции разногласий. Отсюда, согласно идее автора, акцент должен быть перенесен с элиминирования разногласий на управление ими.

В соответствии с этим К. Томас считает необходимым направить интерес на следующие нюансы исследования разногласий, какие формы поведения в конфликтных моментах свойственны для людей, какие из них считаются наиболее результативными или деструктивными; каким способом, возможно, заинтересовывать результативное поведение.

С целью отображения типов поведения людей в конфликтных моментах К. Томас полагает применимой двухмерную модель регулирования разногласий, основными измерениями в которой являются кооперация, связанная со вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой свойственен упор на защите личных заинтересованностей. Соответственно этим двум главным измерениям К. Томас акцентирует следующие методы регулирования разногласий:

1. соревнование (конкуренция) как желание достичь удовлетворения личных интересов в ущерб другому;
2. приспособление, обозначающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. компромисс
4. избегание, для которого свойственно как недостаток желания к кооперации, так и недостаток направленности к достижению личных целей;

5. сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

К. Томас полагает, что при избегании разногласий ни одна из сторон не добивается успеха; при подобных формах поведения, как конкурентная борьба, адаптацию и компромиссное решение, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой терпит поражение, или оба проигрывают, так как идут на примирительные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше. В своем опроснике по раскрытию стандартных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных вероятных альтернатив 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается подобрать то суждение, которое считается более стандартным для характеристики его поведения.

«В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.»

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл.

Опросник представлен в приложении №2.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях. Преобладающим считается тип (типы) набравшие наибольшее количество баллов.

– **Соперничество:** менее продуктивный, однако более часто применяемый метод поведения в конфликтах, проявляется в стремлении достичь удовлетворения личных интересов в ущерб другому.

– **Приспособление:** обозначает, в противоположность соперничеству, принесение в жертву личных интересов ради другого.

– **Компромисс:** компромиссное решение как договор между участниками конфликта, достигнутое путем обоюдных уступок.

– **Уклонение (избегание):** для которого свойственно как недостаток желания к кооперации, так и недостаток направленности к достижению личных целей

– **Сотрудничество:** когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Методика «Оценка агрессивности в отношениях» А.Ассингера.

Флегматичный человек крайне редко показывает себя как увлекательный собеседник, но и с излишне враждебным, набрасывающимся как хищник из засады, человеком малоприятно контартировать.

Тест А. Ассингера дает возможность установить, достаточно ли человек корректен в отношении с находящимися вокруг и легко ли общаться с ним. Для большей объективности решений можно осуществить взаимооценку, когда сотрудники отвечают на вопросы друг за друга. Это сможет помочь осознать, в какой степени верна их самооценка.

Тест представлении в приложении № 3.

Теперь тщательно просмотрите подчеркнутые ответы. Суммируйте номера ответов.

Результаты

45 и более очков. Вы чрезмерно агрессивны и при этом зачастую бываете вспыльчивыми и жестоким по отношению к другим. Вы рассчитываете добраться до управленческих верхов, надеясь на собственные методы, достичь успеха, жертвуя увлечениями находящихся вокруг. Поэтому вас не удивляет неприязнь коллег, но при незначительной возможности вы стремитесь их за это проучить.

36 – 44 очка. Вы в меру агрессивны, но вполне благополучно идете по жизни, поскольку в вас достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.

35 и менее очков. Вы слишком дружелюбны, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это вовсе не

значит, что вы, как травинка, гнетесь под любым ветерком. И все же больше решительности вам не помешает!

Если по 7 и более вопросам вы набрали по 3 очка и менее чем по 7 вопросам – по 1 очку, в таком случае взрывы вашей агрессивности носят скорее пагубный, чем функциональный характер. Вы предрасположены к необдуманным действиям и ожесточенным дискуссиям. Вы относитесь к людям пренебрежительно и своим поведением провоцируете конфликтные ситуации, которых вполне имели возможность бы избежать.

Если же по 7 и более вопросам вы получили по 1 очку, и менее чем по 7 вопросам – по 3 очка, то вы слишком замкнуты. Это не значит, что вам не присущи вспышки агрессивности, но вы подавляете их уж очень основательно.

Методика исследования тревожности Немчинова-Норакидзе

Шкала «проявления тревожности» (Manifest Anxiety Scale, MAS) — индивидуальная анкета. Специализирована для измерения проявлений тревожности. Опубликован Дж. Тейлор в 1953 г. Утверждения шкалы отбирались из набора утверждений Миннесотского многоаспектного личностного опросника (MMPI). Выбор пунктов для шкалы «проявления тревожности» исполнялся на основе рассмотрения их способности отличать лиц с «хроническими реакциями тревоги».

Обработка итогов изучения исполняется подобно процедуре MMPI. Показатель тревожности измеряется в шкале Т-баллов. Шкала «проявления тревожности» зачастую применяется в качестве одной из дополнительных шкал MMPI. При этом результат измерения тревожности не только расширяет сведения согласно главным клиническим шкалам MMPI, однако и в отдельных вариантах может быть привлечен к интерпретации профиля в целом. Как демонстрируют данные изучений (Дж. Рейх и др., 1986; Дж. Хенсер, В. Майер, 1986), состояние беспокойства связано с изменением когнитивной оценки находящегося вокруг и самого себя. При высоких указателях степени

тревожности следует придерживаться известной осмотрительностью в интерпретации данных самооценки.

В 1975 г. В. Г. Норакидзе дополнил анкету шкалой лжи, которая дает возможность оценивать о демонстративности, неискренности в решениях.

Опросник содержит 60 утверждений и специализирован для оценки уровня тревожности как одного из показателей адаптированности сотрудника профессиональной деятельности.

Для комфорта применения каждое утверждение предлагается испытуемому на отдельной карточке.

Утверждения отбирались из набора утверждений Миннесотского многоаспектного индивидуального опросника (MMPI). Выбор пунктов для теста исполнялся на базе анализа их способности отличать лиц с «хроническими реакциями тревоги». Тестирование продолжается 15-30 мин.

Более известны варианты технологии в адаптации Т. А. Немчинова и В. Г. Норакидзе, который в 1975 г. дополнил анкету шкалой лжи, дозволяющей оценивать о демонстративноти, неискренности в решениях. Оба варианта опросника применяются при персональном и массовом обследовании, готовы разрешать как теоретические, так и практические задачи и могут быть включены в батарею других тестов.

Инструкция: Прочитайте первое высказывание в опроснике. Если вы согласны с данным высказыванием, то проставьте знак «Х» в графе «Да» бланка ответов, если вы не согласны – знак «Х» в графе «Нет». Дайте оценку таким образом все 60 высказываний опросника. Постарайтесь функционировать как можно стремительнее, в особенности над ответами не задумывайтесь, так как первый пришедший в голову результат, как правило, бывает наиболее верным. Корректировок в записях делать нельзя.

Тестовый материал представлен в приложении №4.

Интерпретация: Сначала необходимо обработать результаты по шкале лжи. Она диагностирует склонность давать социально желательные ответы.

Если этот показатель превышает 6 баллов, то это говорит о неискренности испытуемого.

Шкала лжи

- В 1 балл оцениваются ответы «Да» к пунктам: 2, 10,39, 55.
- Ответы «Нет» к пунктам: 16, 20, 28, 29, 41, 51, 59.

Шкала тревоги

- В 1 балл оцениваются ответы «Да» к пунктам: 6, 7, 9 11, 12, 15, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 56, 60.
- Ответы «Нет» к пунктам: 1, 3, 45, 8,13, 14, 17, 19, 22, 43, 52, 57, 58.

Затем подсчитывается суммарная оценка по шкале тревоги:

- 40 – 50 баллов рассматривается как показатель очень высокого уровня тревоги;
- 25 – 40 баллов - свидетельствует о высоком уровне тревоги;
- 15 – 25 баллов - о среднем (с тенденцией к высокому) уровню тревоги;
- 5 – 15 баллов - о среднем (с тенденцией к низкому) уровню тревоги;
- 0 – 5 баллов - о низком уровне тревоги.

Тест-анкета «Эмоциональная направленность», разработанная Б.И. Додоновым.

Тест-анкета «Эмоциональная направленность», разработанная Б.И. Додоновым, представляет собой список из 10 эмоций, составленный на базе авторской классификации эмоций.

Классификация эмоций сформирована автором эмпирическим путем, на основе предварительного сбора огромного количества «сырого» материала о «ценных» переживаниях к «просвечивающим» через них корреспондентным потребностям, положенным затем в основание классификации. В классификации применяются только те «речевые модели», которые непременно

передают специфический элемент чувств, ее окрашенности «в цвет» конкретной необходимости. Автор акцентирует 10 видов таких эмоций:

- *альтруистические эмоции* (появляются на основе необходимости в содействии, поддержке, покровительстве другим людям);
- *коммуникативные эмоции* (появляются на основе необходимости в общении);
- *глорические эмоции* (от лат. gloria - слава, связаны с необходимостью в самоутверждении и популярности, стандартная эмоциональная ситуация - настоящее или представляемое «пожинание лавров»);
- *праксические эмоции* (вызываются деятельностью, ее успешностью или неуспешностью);
- *пугнические эмоции* (от лат. pugna - борьба, происходят от необходимости в преодолении опасности, на основе которой позднее появляется заинтересованность к борьбе);
- *романтические эмоции* (появляются на базе стремления ко всему необычайному, необыкновенному, загадочному);
- *акизитивные эмоции* (от франц. acquisition - приобретение, появляются в связи с заинтересованностью к накоплению, «коллекционированию» предметов, выходящему за пределы практической нужды в них);
- *гедонистические эмоции* (объединены с удовлетворением необходимости в телесном и душевном удобстве);
- *гностические эмоции* (зачастую описываются под рубрикой интеллектуальных чувств, их объединяют с необходимостью в получении любой новой информации и с необходимостью в «когнитивной гармонии»);
- *эстетические эмоции* (считаются отражением необходимости человека быть в согласии с окружающим миром).

Значимые данные по процедуре исследованию и стандартизации методики отсутствуют, автором предоставлены сведения только по поводу достоверности. Автор утверждает, что коэффициент достоверности данных,

доставляемой анкетой при работе с образованной молодежью, по данным специальных исследований и расчетов, равен примерно 0,5.

Анкета предназначена для определения подобных различий, которые невозможно установить в определениях «лучше - хуже». По этой причине любой результат будет характеризовать одинаково хорошо, если дать ответ всерьез и откровенно. Необходимо попытаться точно выполнить инструкцию.

Внимательно прочитайте нижеприведенный список приятных волнений и проранжируйте их в порядке убывания предпочтений. То есть, на первое место поставьте наиболее приятную эмоцию, на второе место – следующую согласно степени удовольствия и т. д. На последнее место поставьте менее ценимую эмоцию.

Перечень переживаний:

- Ощущение необыкновенного, загадочного, неведомого ранее, возникающее в незнакомой ситуации, территории.
- Радостное беспокойство, нетерпеливость при приобретении новых предметов, объектов коллекционирования, наслаждение от мысли, что вскоре их станет еще больше.
- Радостное возбуждение, рост, интерес, когда работа идет хорошо, когда видишь, что добиваешься удачных итогов.
- Удовлетворение, достоинство, рост атмосферы, когда имеешь возможность доказать свою значимость как личности или преимущества над конкурентами, когда тобой откровенно восторгаются.
- Веселье, беспечность, оптимальное физиологическое состояние, наслаждение вкусной едой, отдыхом, непринужденной обстановкой, защищенностью и безмятежностью существования.
- Чувство радости и удовлетворения, когда удается совершить что-либо хорошее для дорогих тебе людей.
- Горячий интерес, удовольствие при познании нового, при знакомстве с удивительными научными фактами. Радость и глубокое

удовлетворение при постижении сути явлений, доказательстве ваших предположений и гипотез.

- Боевое возбуждение, ощущение риска, упоение им, азарт, критические чувства в минуту борьбы, опасности.
- Радость, оптимальное душевное состояние, симпатия, благодарность, когда общаешься с людьми, которых уважаешь и любишь, когда наблюдаешь дружбу и взаимопонимание, когда сам получаешь поддержку и одобрение со стороны других людей.
- Своеобразное сладкое и прекрасное ощущение, возникающее при восприятии природы или музыки, стихов и других произведений искусства.

Данный ниже ключ дает возможность сопоставить описания эмоциональных переживаний и их разновидности согласно классификации. В таблице 2 находятся разновидности эмоциональных переживаний в том порядке, как они следуют в перечне, т. е. первыми в списке представлены романтические эмоции и т. д.

Таблица 2

Виды эмоциональных переживаний

Вид эмоциональных переживаний	Порядковый номер в перечне
Романтические	1
Акизитивные	2
Праксические	3
Глорические	4
Гедонистические	5
Альтруистические	6
Гностические	7
Пугнические	8
Коммуникативные	9
Эстетические	10

Выделенные в числе первых эмоциональные волнения дают возможность сделать заключение о ценностях испытуемого, выявив, таким образом, его эмоциональную направленность.

Опросник на определение уровня психического выгорания (MBI) К. Маслач.

Опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI) – испытательная технология, предназначенная для диагностики профессионального выгорания. Создана в 1986 году Maslach и Jackson, в России адаптирована Водопьяновой, дополнена математической модификацией НИПНИ им. Бехтерева.

В основной массе случаев профессиональное выгорание представляется как разрушительная процедура утраты профессиональной эффективности, уменьшения коммуникативных свойств и формирования нервно-психической дезадаптации вплоть до необратимых перемен личности. Фактором профессионального выгорания считаются как неудовлетворительные требования работы, так и индивидуальные характерные черты личности сотрудника. Наиболее трудной считается работа, допускающая эмоциональный контакт с людьми в качестве неотъемлемого элемента производственного процесса, к примеру, профессия учителя, менеджера, врача, следователя и т.д.

Возможно, отметить две ключевых теоретических структуры синдрома эмоционального выгорания: первая предполагает выгорание как синдром, складывающийся из нескольких признаков разной степени выраженности; вторая предполагает выгорание как процесс, а индивида - находящимся на одной из его стадий. Опросником, показывающим первое абстрактное представление, считается Методика диагностики уровня профессионального выгорания Бойко, второе - Опросник выгорания Маслач.

Опросник состоит из 22 пунктов, согласно которым допустимо вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

- «Эмоциональное истощение» выражается в переживаниях сокращенного эмоционального тонуса, высокой психической истощаемости и эмоциональной лабильности, потери заинтересованности и положительных эмоций к находящимся вокруг, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания

«деперсонализация» подразумевает развитие специальных, деструктивных отношений с находящимися вокруг людьми.

- «Деперсонализация» выражается в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» выражается в высокомерном поведении, применении профессионального сленга, юмора, ярлыков.
- «Редукция профессиональных достижений» отображает уровень довольства медицинского работника собой как личностью и как специалистом. Неудовлетворительная значимость данного признака отображает направленность к отрицательной оценке своей компетентности и продуктивности и, как результат, - сокращение профессиональной мотивации, повышение негативизма в отношении должностных обязанностей, направленность к снятию с себя ответственности, к обособленности от находящихся вокруг, безучастность и безучастие, уклонение от работы сначала психологически, а далее на физическом уровне.

Предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Прочтите тщательно каждое утверждение и примите решение, ощущаете ли вы себя, подобным образом, на вашей работе. Если у вас никогда не существовало такого чувства, в листе для ответов отметьте позицию 0 – «никогда». Если у вас существовало такое чувство, укажите, как часто вы его чувствовали, позиция 6 – «ежедневно». Для этого зачеркните или обведите кружком балл, подходящий частоте переживаний того или иного чувства.

Подсчёт значений шкал

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов - «Никогда»;
- 1 балл - «Очень редко»;
- 2 балла - «Редко»
- 3 балла - «Иногда»;

- 4 балла - «Часто»;
- 5 баллов - «Очень часто»;
- 6 баллов - «Каждый день».

Эта анкета предназначена с целью установления уровня выраженности и распространенности синдрома выгорания (перегорания) из числа профессионального контингента, в том числе медицинских работников. Технология может быть применена в практическом здравоохранении, образовании, бизнесе и управлении с целью оперативной и многосторонней диагностики синдрома перегорания с дальнейшим значением мишеней и степеней профилактического влияния, как в направлении оптимизации терапевтической среды, так и в отношении профилактики накопления эмоционального напряжения. Приобретенные сведения имеют все шансы быть рекомендованы при подготовке управляющих сотрудников с информированием и тренингом возведения проектов профилактической санации производственной ситуации в коллективе. Технология может использоваться при проведении профессионального отбора.

2.2. Анализ результатов исследования и их обсуждение

Направимся к итогам исследования, рассмотрим результаты по методике Б.И. Додонова.

Качественно-количественный анализ эмоциональной направленности работников по социальной работе представлен в таблице 3.

Таблица 3

Показатели эмоциональной направленности личности (сравнительный анализ)

Эмоциональная направленность личности	**Реабилитационный центр**	**Социальный приют**	**Центр социального обслуживания**	**Общие показатели**
	% (кол-во чел.)	% (кол-во чел.)	% (кол-во чел.)	% (кол-во чел.)
Альтруистическая	16,7 (3)	11,8 (4)	28,13 (9)	19,05 (16)
Коммуникатив-	22,2 (4)	20,6 (7)	25 (8)	22,62 (19)

ная				
Глорическая	5,5 (1)	-	-	1,19 (1)
Праксическая	16,7 (3)	38,3 (13)	15,63 (5)	25 (21)
Пугническая	-	-	6,26 (2)	2,38 (2)
Романтическая	5,5 (1)	14,7 (5)	6,26 (2)	9,52 (8)
Акизитивная	22,2 (4)	8,8 (3)	6,26 (2)	10,72 (9)
Гедонистическая	11,2 (2)	2,9 (1)	6,26 (2)	5,95 (5)
Гностическая	-	-	3,12 (5)	1,19 (1)
Эстетическая	-	2,9 (1)	3,13 (1)	2,38 (2)

Результативная профессиональная деятельность - это деятельность, соответствующая нуждам работников в профессиональном самоопределении.[13] С целью доказательства данного тезиса велось изучение удовлетворенности профессиональной деятельностью. Было выявлено, что из числа социальных работников-специалистов довольных работой - 51,19%; абсолютно довольных - 22,62%.

Таким образом, 73,81% специалистов удовлетворены своей профессиональной деятельностью и считают ее результативной, дают оценку ее положительно и испытывают позитивные эмоции в ходе профессиональной деятельности, выступая в роли социального работника.

Эмоции - это не только отношение, оценки. Как отмечает Б. И. Додонов, они имеют все шансы выступать и в качестве положительных самостоятельных ценностей и определять эмоциональную направленность личности. В основе систематизации десяти ценностных эмоций, были обнаружены типы эмоциональной направленности личности.[14] Эмоциональная направленность личности - это персональные характерные черты личности, отображающие ее необходимости в социализированном эмоциональном насыщении, это особая гамма переживаний, к которой непреодолимо тянет и которую хочется переживать вновь и вновь.

Изучение эмоциональной ориентированности работников центров социального обслуживания позволило раскрыть следующее. Практические

[13] Кудрявцева Т. В., Сухарева А. В. Влияние характерологических особенностей личности на динамику профессионального самоопределения // Вопросы психологии. - 1985. - №1. - С. 869. - 93.
[14] Додонов Б. И. Эмоция как ценность. - М., 1975. - 272 с.

эмоции, порождаемые деятельностью, совершением полезного, наблюдается у 25% работников; 22,62% работников показывают важность коммуникативных чувств, т. е. эмоций, которые появляются в процессе общения; 19,05% профессионалов отмечают значимость альтруистических чувств, которые появляются на основе необходимости в содействии. Область социального сервиса показана разнообразием структур, исполняющих деятельность той или иной ориентированности. Проанализировав приобретенные сведения, возможно, допустить, что выбор ценностных чувств может быть определен, в том числе, и отличительными чертами работы центра социального обслуживания, его особенностью и тенденцией. Таким образом, у работников не так давно открывшегося реабилитационного центра имеется заинтересованность к накоплению, «коллекционированию» предметов, выходящих за границы практической потребности в них, к нахождению нового значения в обычных предметах, активизирована необходимость в общении. Сотрудники социального приюта, работа которых сопряжена напрямую с сопровождением детей разного возраста, угодивших в трудную жизненную ситуацию, показывают практические чувства, вызываемые деятельностью, переменой ее в процессе деятельности и находятся в зависимости от успешности ее протекания и окончательного итога. Для работников центра социального обслуживания, оказывающих целенаправленную поддержку населению, людям старшего возраста, свойственно преимущество альтруистических и коммуникативных эмоций.

Подобным способом, для эмоциональной сферы личности профессионала в области социального обслуживания в большей степени свойственны чувства, сопряженные с необходимостью в профессиональной деятельности, в содействии и поддержки другим, в общении с другими. Преимущество ценностных эмоций может находиться в зависимости от особенности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, с одной стороны, а с другой, эмоциональная направленность личности способна определять

выбор надлежащего направления в многообразной работе специалиста в сфере социального обслуживания.

Рассмотрим результаты исследования по методике К. Маслач. (таблица 4).

Таблица 4

Показатели синдрома «эмоциональное выгорание»

Компоненты эмоционального выгорания	**Степень выраженности эмоционального выгорания**		
	низкая	**средняя**	**высокая**
	Кол-во чел %	**Кол-во чел %**	**Кол-во чел %**
Эмоциональное истощение	2 2,41	28 33,73	53 63,86
Деперсонализация	-	14 16,87	69 83,13
Редукция персональных достижений		1 1,2	82 98,8

Изучение «эмоционального выгорания» у работников центров социального обслуживания выявило, что невысокие показатели по «эмоциональному выгоранию» почти отсутствуют. Сведения представлены в таблице 4. Эмоциональное истощение прослеживается более чем у каждого второго работника (63,86%). Деперсонализация выявлена у 83,13% работников. Допустимо на конкретной стадии профессиональной деятельности деперсонализация выступает как система психологической защиты для представителей данной специальности, но при деперсонализации контакты становятся обезличенными и формальными, что негативно влияет не только на общении с клиентами, но и на профессиональной деятельности в целом.

По шкале «Редукция персональных достижений» практически все респонденты выявили значения (98,8%), что говорит, наоборот, о невысокой степени «эмоционального выгорания» и о творческой включенности в профессиональную деятельность и может выступать в качестве компенсаторного механизма «эмоционального выгорания».

Таким образом, полученные сведения дают возможность допустить, что «эмоциональное выгорание» в большей степени сопряжено с элементами «эмоциональное истощение» и «деперсонализация», которые появляются под

влиянием внешних факторов, а элемент «редуцирование персональных достижений», отображающий значимость самой деятельности, а в нашем случае - ценность специалиста по социальной работе, во многом обуславливается и изменяется удовлетворенностью работой, эмоциональной направленностью личности.

В целом, возможно, допустить: ценностные эмоции, конкретный тип эмоциональной направленности личности, соответствующие содержанию, специфике, требованиям профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, при наличии синдрома «эмоционального выгорания» имеют все шансы выступать фактором, снижающим отрицательные проявления, характерные для компонента «редукция персональных достижений», более того, имеют все шансы уменьшать уровень «эмоционального выгорания» в целом.

С помощью карты-схемы Л.Н. Лутошкина была получена общая оценка психологического климата в исследуемой группе. На диаграмме представлены итоги изучения взаимоотношений между членами группы:

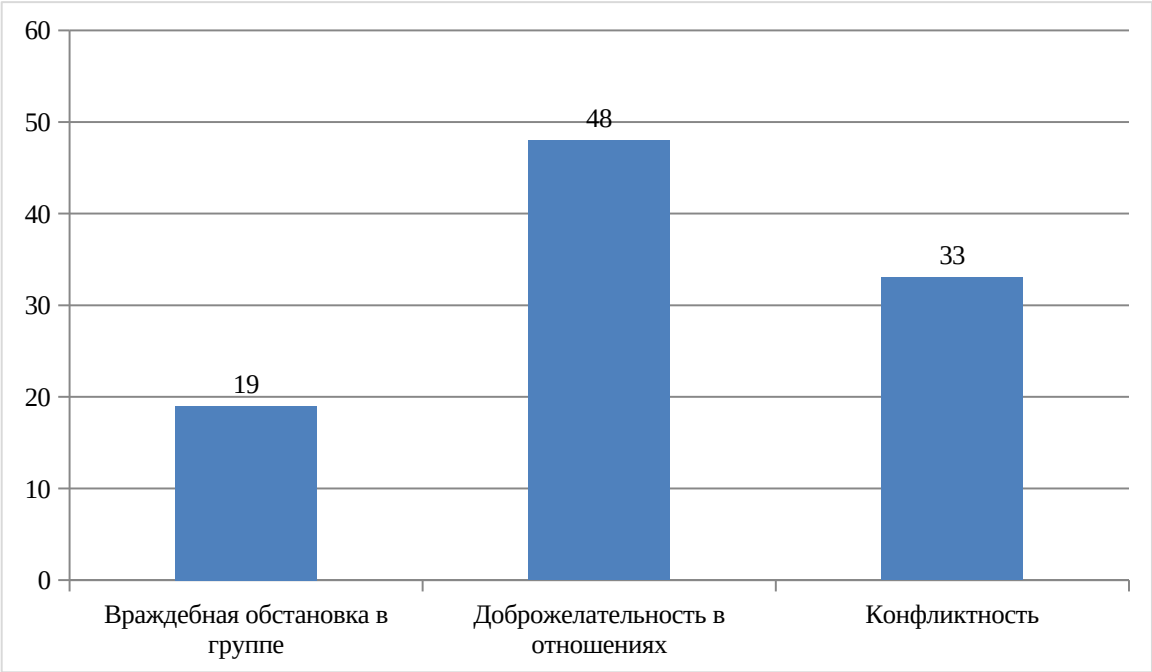

Рисунок. 2. Результаты исследования взаимоотношений между членами группы (%)

Анализ выявил, что в коллективе сформировалась достаточно положительная атмосфера, однако также присутствует конфликтность и враждебность в отношениях между членами группы (по мнению 100% анкетированных). Кроме того, по мнению опрошенных, в группе прослеживается пренебрежение к мнению других.

Результаты изучения технологий диагностики индекса групповой сплоченности Сишора дают возможность утверждать, что исследуемые дают оценку свой коллектив как довольно сплоченный и единый. Это обозначает, что в коллективе присутствует благоприятная, дружественная атмосфера, направленная на взаимопомощь и взаимоподдержку.

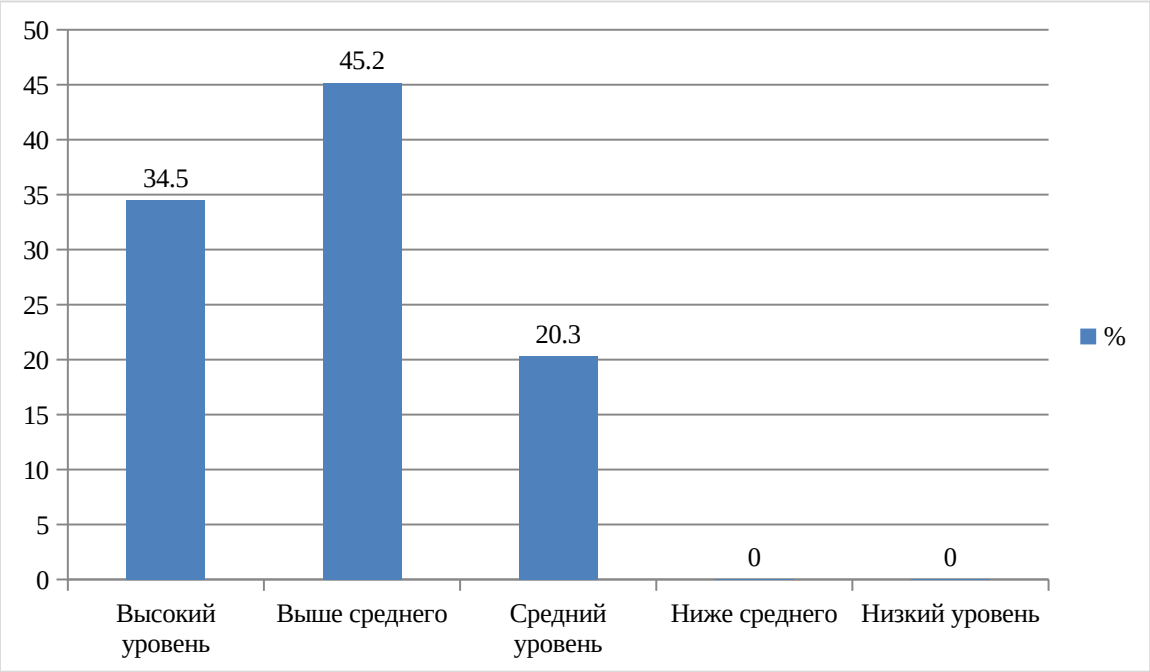

Рисунок. 3. Результаты диагностики индекса групповой сплоченности Сишора

Согласно итогам данного рисунка видно, что 35 женщин и 3 мужчины дают оценку сплоченность своего коллектива выше среднего уровня. И 29 человек в обеих группах оценивают уровень групповой сплоченности как высокий.

Опрошенные считают свой коллектив достаточно сплоченным, дружным, способным функционировать в организованном порядке для

достижения какого-либо результата, способным на активную совместную деятельность, воспринимаемый как единое целое.

По результатам анализа по методике Томаса, суммируя количество положительных решений по каждой, выделенной стратегии, мы вывели средний результат испытания:

- Противоборство (ср.) - 3,7 балла - 30%
- Сотрудничество (ср.) - 7.2 балла - 60%
- Компромисс (ср.) - 7.5 балла - 62,5%
- Избегание (ср.) - 6.8 балла - 56,6%
- Уступка (ср.) - 4.2 балла. - 35%

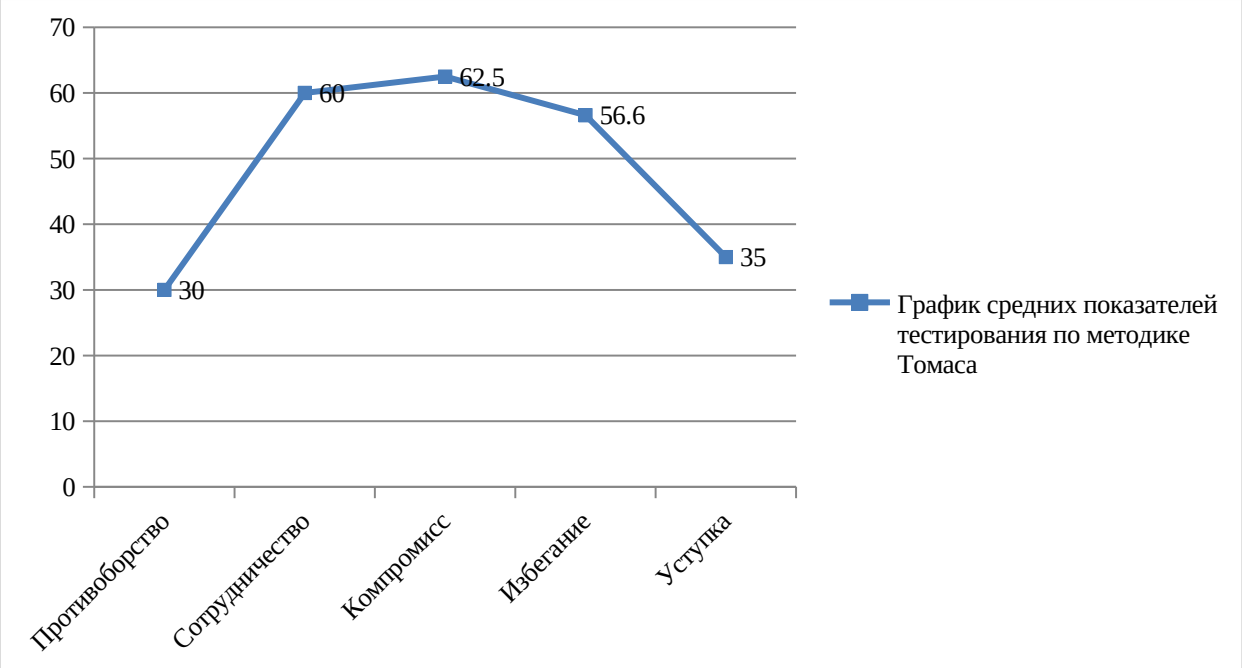

Рисунок. 4. Результаты исследования по методике Томаса

Согласно результатам средних сведений мы видим, что преимущество работников отдается таким коммуникативным стратегиям, как компромисс и сотрудничество, что весьма немаловажно. Но, тем не менее, стратегия избегания и стратегия уступки находятся на высоком уровне, что требует дополнительной работы с персоналом в этом направлении.

По итогам анализа уровня агрессивности по методики А. Ассингера выявлено, что 60% участников чрезмерно миролюбивы, что может быть

обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах, нерешительностью. 30% участников умеренно агрессивны, обладающие здоровой самоуверенностью. 10% участников излишне агрессивны, что может проявляться в неуравновешенном и чрезмерно жестком обращении по отношению к другим.



Рисунок. 5. Результаты исследования уровня агрессивности по методике А. Ассингера

В совокупности, по группе, возможно, отметить – большая часть людей в группе доброжелательны, что согласно данным анализа составляет 60% от общего числа группы.

Исследование уровня тревожности (методика Дж. Тейлор) обнаружило основные варианты распределения в пределах среднего уровня с направленностью к низкому значению (средний балл – от 5 до 15).

Таблица 5

Сравнительные показатели уровня тревожности в группах в зависимости от стажа работы

Группы/Показатели уровня тревожности	Реабилитационный центр, n=17 чел.	Социальный приют, n=32 чел.	Центр социального обслуживания, n=35 чел.	Уровень Значимости (критерий Стьюдента)

Очень высокий уровень (40 — 50 баллов)	не выявлен	не выявлен	не выявлен	
Высокий уровень (25-39 баллов)	не выявлен	не выявлен	не выявлен	
Средний, с тенденцией к высокому уровню (15-24 балла)	4,2% (1 чел.)	28,6% (8 чел.)	37,35% (9 чел.)	Тэмп=2,5; прик=45 p<0,01,
Средний, с тенденцией к низкому уровню (5-14 баллов)	66,72% (16 чел.)	85,68% (24 чел.)	91,3% (22 чел.)	Тэмп=1,0; прик=52 p>0,05
Низкий уровень (0-4 балла)	не выявлен	не выявлен	16,6% (4 чел.)	

Заслуживают заинтересованности 37,35% респондентов во 3 группе, обладающие средним уровнем тревожности с направленностью к высокому, достоверно превышающий количество респондентов с таким уровнем тревожности в 1 группе. При условном разнообразии клинических проявлений дезадаптации, абсолютным ее показателем, считается синдром психоэмоционального напряжения или постоянной тревожности, который может быть найден при проведении психодиагностического обследования.

Известно, что высокий уровень тревожности считается фактором риска формирования различных конфигураций дезадаптации как на соматическом, так и на поведенческом (девиантное поведение, в том числе аддиктивное) и психопатологическом уровне (неврозы, реактивные состояния).

Качественное изучение полученных результатов анализа позволил отметить несколько вопросов, определяющих признаки тревожности у респондентов.

Таблица 6

Качественный анализ признаков тревожности (методика Дж. Тейлор)

Вопросы	Реабилитационный центр, n=16 чел.	Социальный приют, n=32 чел.	Центр социального обслуживания, n=35 чел.	Уровень значимости (критерий Стьюдент
Я думаю, что я не более нервный, чем другие	100% (16)	78,1% (25)	85,7% (30)	t=1.7 p>0.05
Я не могу уснуть, если меня что-то тревожит	45,8% (11)	65,6% (21)	71,4% (25)	t=2,18 p<0.05
Я хотел так же быть доволен своей жизнью, как, вероятно, довольны другие	29,1% (7)	34,4% (11)	45,7% (16)	t=0,75 p>0.05
Я предпочитаю уклоняться от конфликтных затруднительных положений	62,5% (15)	65,6% (21)	57,1% (20)	t=0,7 p>0.05
	50% (8)	65,6% (21)	71,4% (25)	t=3,2 p<0,005

Как свидетельствуют данные, приведенные в таблице 6, признаки тревожности раскрываются на когнитивном уровне в виде беспокойных переживаний, которые, в свою очередь, несут за собой нарушения сна.

Обнаруженные симптомы на субклиническом уровне подтверждают об уменьшении уровня стрессоустойчивости. Их диагностическая значимость заключается в возможной обратимости, так как они, как правило, появляются задолго до явных проявлений дезадаптации, на донозологической стадии ее формирования, и наиболее доступны психокоррекционным влияниям.

Выводы по главе 2

Мы провели тестирование специалистов по социальной работе с использованием семи методик, а именно с помощью методики Лутошкина Л.Н., метода Сишора, методики К.Томаса, теста А.Ассингера, методики Немчинова-Норакидзе, теста Б.И. Додонова, методики К. Маслач.

Также были проведены исследования различий между эмоциональным, поведенческим и когнитивным компонентами социально – психологического климата и межличностными взаимоотношениями в коллективе с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

По всем методикам тестирование проводилось анонимно. Это было необходимо для того, чтобы специалисты честно отвечали на все вопросы.

Были получены следующие выводы:

1. Сотрудники данного коллектива считают сложившийся климат благоприятным; т.е. все участники исследуемого коллектива хорошо знают особенности характера друг друга, приятны друг другу, и желают общаться с членами коллектива в сфере досуга и работать в данном коллективе.

2. Установлено, что в исследованном коллективе сложились благоприятные межличностные взаимоотношения.

3. Установлены достоверные взаимосвязи между социометрическим статусом и положением специалиста в системе межличностных взаимоотношений, а также эмоциональным, когнитивным, поведенческим компонентами психологического климата.

4. Высокая потребность в одобрении у членов данного коллектива ведет к формированию у них избегательной тактики поведения в конфликтной ситуации, что в свою очередь ведет к накоплению негативных эмоций,

взаимных негативных оценок, неспособности отстоять свое мнение, что отражается на социально психологическом климате коллектива.

5. Стратегия поведения индивидов влияет на социально-психологический климат первичного трудового коллектива.

ГЛАВА 3. КОРРЕКЦИОННАЯ РАБОТА ПО УЛУЧШЕНИЮ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА И СНИЖЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

3.1. Программа оптимизации социально-психологического климата трудового коллектива

С каждым годом все большее количество руководителей понимает значимость социально-психологического климата, как фактора, оказывающего значительное воздействие на результативность работы работников. Однако, признание значимости не предоставляет решения на вопрос, как повысить данный показатель.

Социально-психологический климат, в общем представлении, предполагает собой отражение характера отношений среди людей, доминирующий тон общественного настроения в коллективе, связанный с удовлетворенностью условиями жизнедеятельности, стилем, уровнем управления и другими условиями.[15]

Социально-психологический климат сопряжен с конкретной эмоциональной окраской психологических связей членов коллектива, образующихся на базе их контактов, симпатий, совпадения характеров, заинтересованностей и предрасположенностей. Можно сказать о двойственной природе социально-психологического климата:

– с одной стороны он предполагает собой определенное субъективное отображение в групповом сознании всей совокупности компонентов социальной обстановки и окружающей среды;

[15] *Парыгин Б.Д.* Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения / Под ред. В.А. Ядова. – Л.: Наука, 1998. – 192 с.

– с другой, возникнув с помощью непосредственного и опосредованного влияния объективных и субъективных условий на коллективное понимание, социально-психологический климат обретает относительную независимость, становится объективной чертой коллектива и начинает проявлять противоположное воздействие на коллективную деятельность и отдельные личности.

Вышесказанное обуславливает важность состояния социально-психологического климата в течение управления коллективом.

Оптимизация социально-психологического климата в группе содействует уменьшению вероятности перенапряжения при исполнении трудовых функций; дает возможность соблюдать эмоциональную стабильность в стрессовых моментах внутри коллектива и успешно регулировать реакцию на сформировавшиеся трудности; сохраняет эмоциональное здоровье и оптимистичный настрой сотрудников в кризисных ситуациях. Как результат работники не утрачивают возможности целесообразно размышлять и результативно взаимодействовать в различных условиях.

Справедливо, подмечает в собственных трудах С.В. Крутов, что механическое дублирование конфигураций оптимизации социально-психологического климата за пределами производственного взаимодействия работников в виде организации торжеств и корпоративных вечеров без насыщения данных событий специализированными способами взаимодействий, ради которых они и разрабатывались, трансформирует такие мероприятия в непродуктивное с точки зрения установленной проблемы коллективное времяпровождение, в лучшем случае, немного отяжеленное отрицательными психологическими последствиями.

Этот же автор утверждает, что без оценки взаимоотношения сотрудника к деятельности и ее результату, без учета экономических, социальных и культурных факторов, сконцентрированных в профессиональной деятельности сотрудников, социально-психологический климат, остается просто красивым понятием. По мнению С.В. Крутова отсылкой к данному явлению

нередко скрывают недостаток профессионализма, проявляющийся в ограниченном знании способов и в неспособности их применения при оптимизации климата в коллективе.[16]

Принимая во внимание вышесказанное, проанализируем ряд способов оптимизации социально-психологического климата с точки зрения их плюсов и минусов.

Набирающим популярность направлением считаются тренинговые категории различной ориентированности. В основу данного метода положены обучающие модели, измерение и анализ действия, постановка целей, создание механизмов их достижения. Человек в пребывании скрытого недовольства собой или своей жизнью находит предлоги для конфликтов во внешней среде – коллективе. Вследствие тренингов внимание работника переключается на свой внутренний мир. Кроме этого, ему предлагаются методы решения сформировавшихся трудностей. Таким образом усовершенствование качества жизни отдельного сотрудника увеличивает стабильность психологической обстановки в коллективе.

Тренинги имеют все шансы быть ориентированы на поднятие решительности в себе, контроль гнева, создание результативного диалога, планирование продвижения по службе и многое другое. Выбор находится в зависимости от результатов начальной оценки факторов неудовлетворительного или нестабильности климата. На аналогичных тренингах сотрудники обучаются понимать свои эмоции и исследовать эмоции находящихся вокруг, совершать рациональные и последовательные решения, формируют стрессоустойчивость и улучшают коммуникационные навыки.

К плюсам тренингов, относятся приобретение умений практической работы, осваивание новейших модификаций поведения сотрудниками, поднятия самооценки, сплочения членов коллектива за счет получения коллективного положительного опыта, наиболее высокий уровень изучения и

[16] *Крутов С.В.* Оптимизация психологического климата 2008. http://psyfactor.org/lib/krutov43.htm

интенсивности мыслительных процессов в сопоставлении с лекциями и семинарами.

Однако тренинги обладают минусами. К примеру, потребность привлечения посторонних участников – тренеров, связана не только с риском, принять на работу низкоквалифицированного специалиста, но и с дополнительными финансовыми затратами. Кроме этого, всегда имеется возможность, что не все участники могут влиться в тренинг и замкнутся в себе. И более значимым минусом тренингов, выступает не долговременность результата (около 3-х месяцев). Обуславливается это тем, что любой тренинг ориентирован на отработку определенных более важных умений. А следовательно, при дестабилизации социально-психологического климата под воздействием новой причины тренинг необходимо будет повторять.

Эффективным способом для оптимизации социально-психологического климата и ликвидации психологических барьеров между работниками выступают ролевые игры. Главным различием игры от тренинга считается нацеленность на формирование совокупности навыков, в то время как тренинг нацелен на конкретный. Примером ролевой игры имеет возможность выступать психодрама, которая заключается в разыгрывании сценки, где руководитель играет роль своего подчиненного и наоборот. Вследствие такой замене каждый из вздорящих партнеров способен вжиться в роль соперника и лучше осознать, что может посодействовать разрешению конфликта.

К превосходствам ролевых игр, относятся сохранение полученного опыта на долгое время, ввиду личного переживания и комплексного приобретения навыков. Ролевая игра предполагает усвоение знаний и навыков в непринужденной, приятной атмосфере, что сближает коллектив. Игра дает уникальную возможность поставить себя на место конкурента и осознать его чувства и мотивы поведения.

К минусам ролевых игр имеют отношение те же риски, что и у тренинга – низкая квалификация ведущего, замкнутость или несерьезное отношение

участников. А также финансовые затраты, которые, будут ниже, нежели при проведении тренингов ввиду более продолжительного результата.

За ролевыми играми под управлением консультанта-психолога или внезапно всегда появляется обсуждение вопроса, рассматривающее выявленные отношения и содействующее изменению модификаций поведения работников и улучшению социально-психологического климата в группе.

Созданные различным способом вербальные контакты рекомендуются с целью разрешения организационных трудностей, сводятся к рассмотрению и обсуждением же завершаются все попытки регуляции социально-психологического климата любой группы. Правильно сформированное обсуждение вопросов не имеет практически никаких значительных недочетов, за исключением применения рабочего времени на непроизводственные цели. Таким образом, из числа правил проведения дискуссии М.В. Кларин называет следующие:

– последовательность выступления участников обуславливается председателем (ведущим), перепалки недопустимы;

– обязательно обоснование и поддержание высказываний фактами;

– равная возможность на высказывание у абсолютно всех участников дискуссии;

– внимательный анализ каждой позиции и высказывания;

– неприемлемость оскорбительных и унизительных выражений[17].

Для лучшего результата основным должно выступать непричастное лицо, предпочтительно специалист по психологии. Однако нужно учитывать, что затраты на дискуссию в таком случае будут выше.

Далее проанализируем систематический аспект Даниэля Дэна. Этот 4-шаговый метод будет результативен в отношении сотрудников, которым не подходят массовые тренинги и игры по причине не принятия ими посредничества в разрешении разногласий. Еще одним важным обстоятельством

[17] *Кларин М.В.* Корпоративный тренинг от А до Я. – М: Дело, 2001. – 224 с.

выступает наличие у сотрудников высокого уровня самосознания и желания избежать развития разногласий в конфликт.

Метод подразумевает 4 шага:

– найти время для разговора;

– подготовить условия;

– обсудить проблему;

– заключить соглашение (если это необходимо).

Автор метода делает акцент на интерес в создании «кардинальных правил», на основе которых создается функциональный разговор между участниками. Данные правила определяют права и предупреждают эскалацию враждебных действий[18].

Плюсом данного метода, выступают невысокие расходы, отсутствие привлеченных участников и поднятие самооценки сотрудников за счет самостоятельного решения проблем. Изучив данный метод один раз, работники могут использовать его в будущем для разрешения различных разногласий, что обуславливает почти неограниченный по времени результат.

Минусом же выступают высокие изначальные требования к участникам процесса – не каждый сотрудник старается найти решение конфликта на стадии его возникновения. Нужно так же отметить, что этот способ более подойдет представителям сильного пола, так как у них ниже включенность эмоциональной составляющей в принятие решений.

Многообразие методов оптимизации социально-психологического климата коллектива не ограничивается теми, что были рассмотрены нами выше. Однако все они без исключения имеют как свои плюсы, так и минусы. Управление социально-психологическим климатом коллектива, как и любым феноменом, связанным с психологией людей, обладает тонкой спецификой, как в каждой отдельной рабочей группе, так и в разные моменты времени. По этой причине управляющий, стремящийся улучшить этот показатель должен

[18] *Дэна Даниэль.* Преодоление разногласий: Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. – СПб.: Лената, 1994. – 138 с.

принимать во внимание все нюансы выбранного метода и делать свой выбор отталкиваясь из сложившейся ситуации.

Таблица 9

Содержание программы

Цели групповой работы в тренингах	Помощь в исследовании и решении психологических проблем
	Улучшение психического здоровья
	Изучение психологических основ общения
	Развитие самосознания с целью самоизменения и коррекции поведения
	Содействие личностному росту и саморазвитию

3.2. Апробация коррекционной программы и результаты экспериментального исследования

После подведения результатов и выявления тревожности, нарушения сна, низкого уровня стрессоустойчивости были проведены в группах тренинги, нацеленные на повышение уверенности в себе, контроль гнева, создание эффективного диалога, планирование карьеры. На тренингах сотрудники обучались понимать свои чувства и исследовать эмоции находящихся вокруг, принимать рациональные и последовательные решения, формировать стрессоустойчивость и улучшать коммуникационные навыки. Приобрели навыки практической работы, освоение новых модификаций поведения сотрудниками, повышение самооценки, сближение членов коллектива за счет приобретения совместного положительного опыта.

После проведены повторные исследования:

Результаты по методике Б.И. Додонова

Показатели эмоциональной направленности личности

(сравнительный анализ)

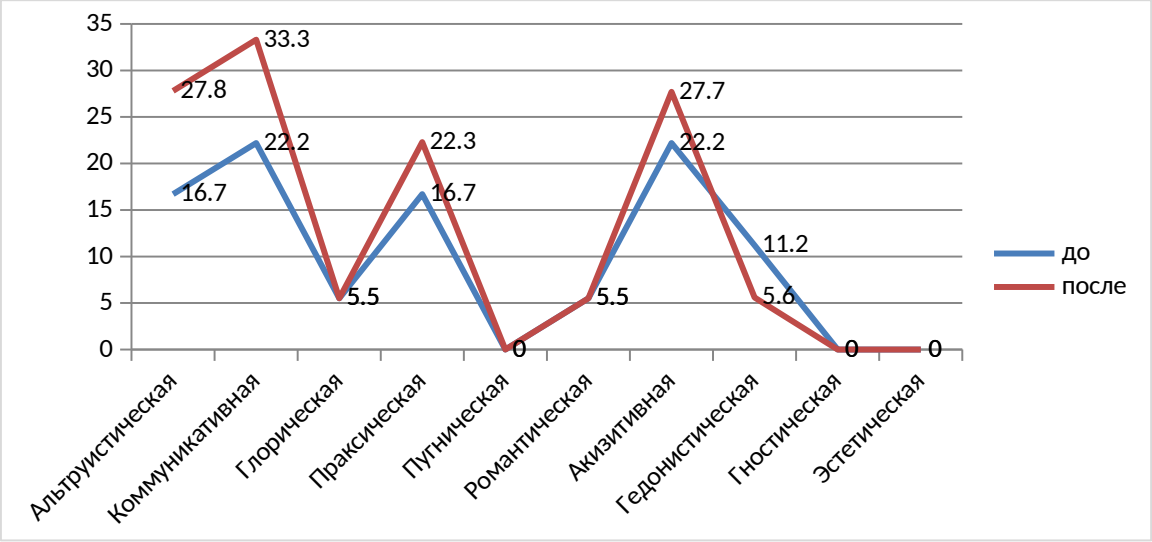

Рисунок. 6. Реабилитационный центр

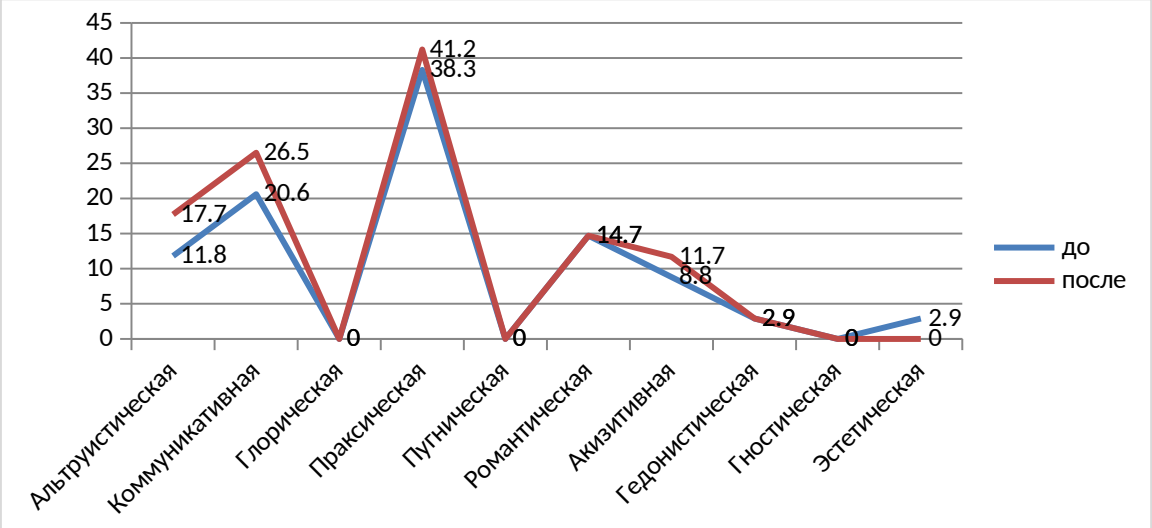

Рисунок. 7. Социальный приют

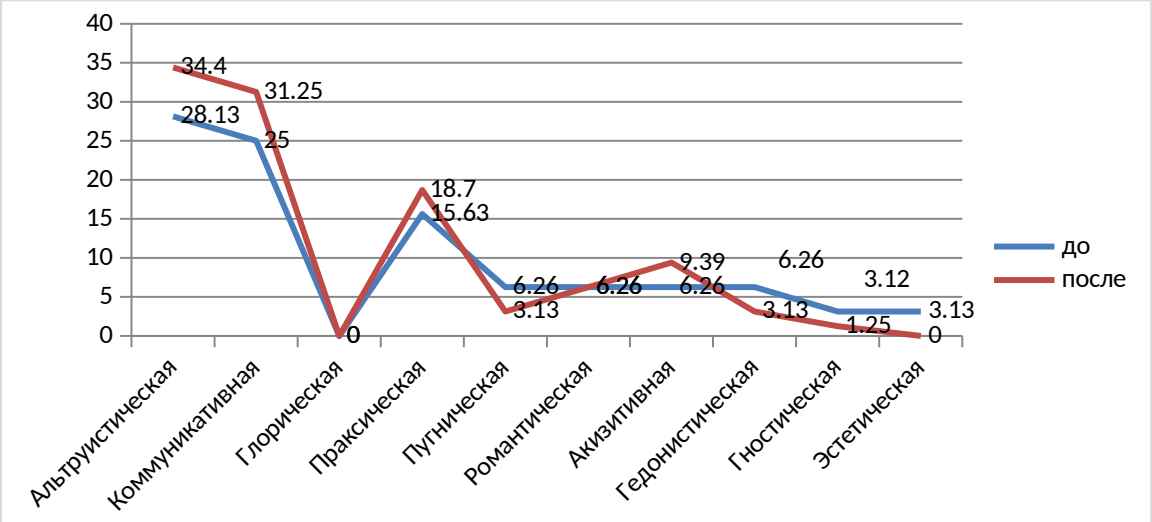

Рисунок 8. Центр социального обслуживания

Исследование эмоциональной ориентированности специалистов по социальной работе позволило улучшить показатели чувств, сопряженные с необходимостью в профессиональной деятельности, в содействии и поддержки другим, в общении с другими.

Результаты исследования по методике К. Маслач

Показатели синдрома «эмоциональное выгорание»

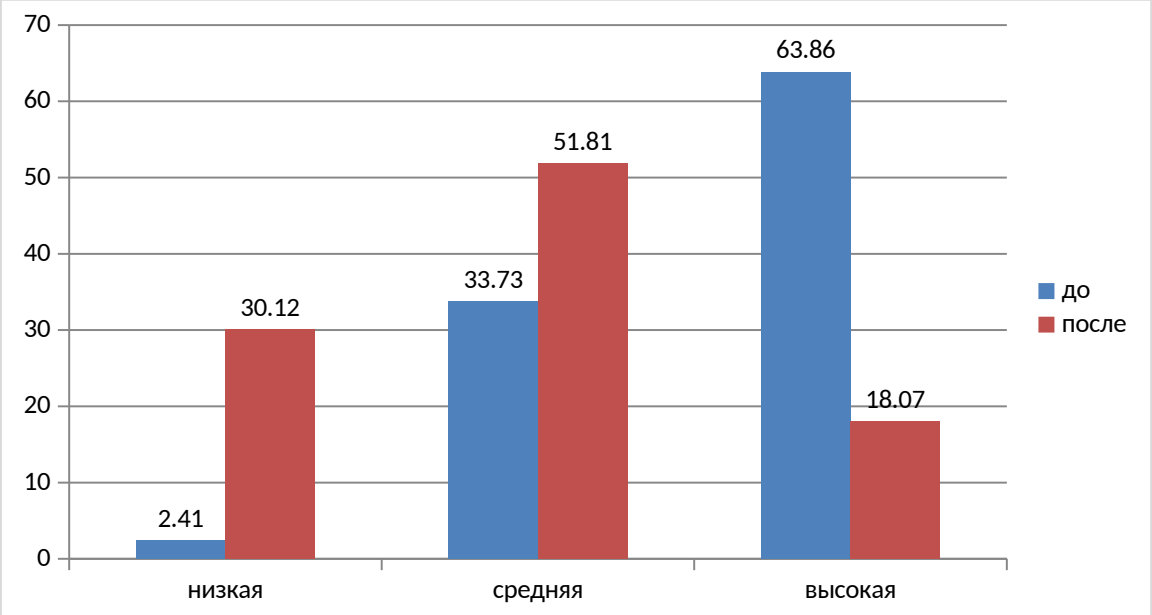

Рисунок. 9. Эмоциональное истощение

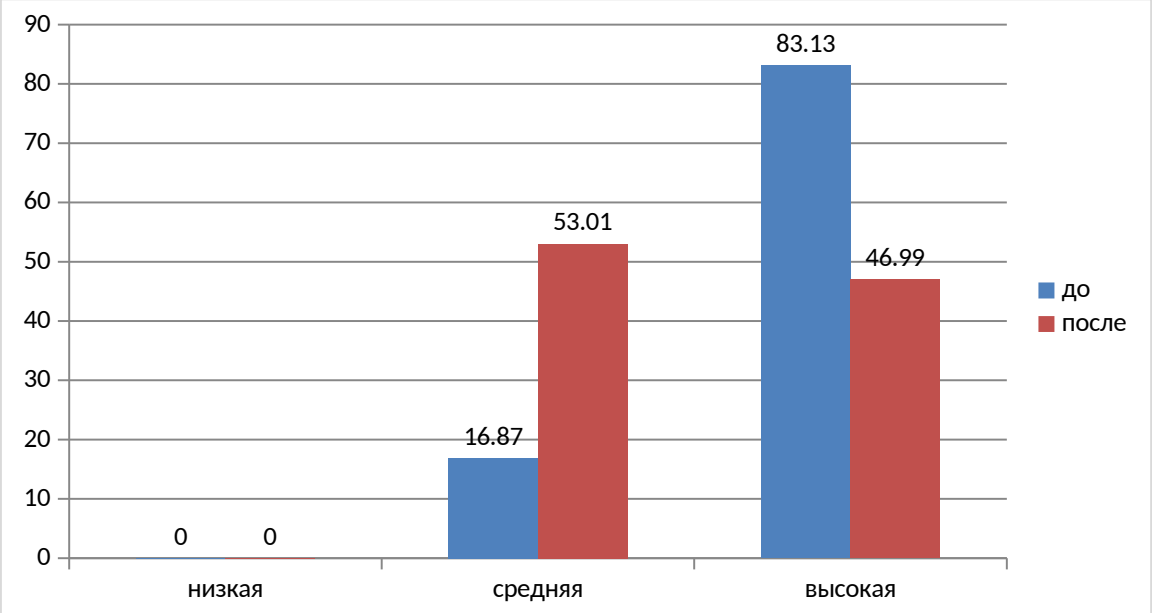

Рисунок. 10. Деперсонализация

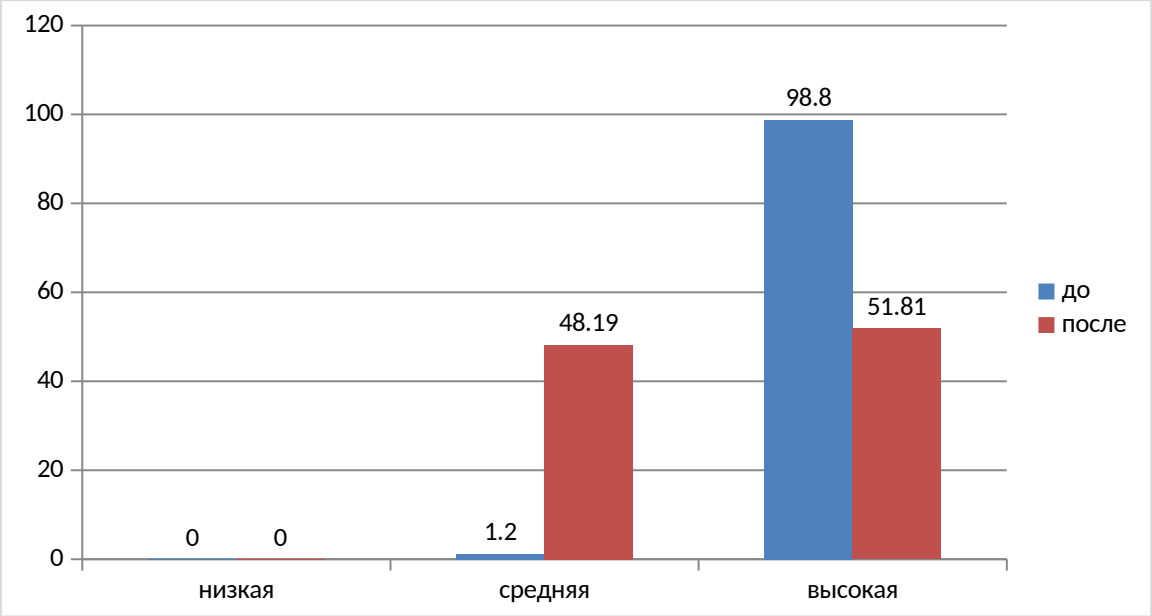

Рисунок. 11. Редукция персональных достижений

Таким образом, мы видим, что показатели стали лучше, эмоциональное истощение понизилось, деперсонализация повысилась, редукция персональных достижений почти сравнялась.

Результаты исследования взаимоотношений между членами групп с помощью карты-схемы Л.Н. Лутошкина.

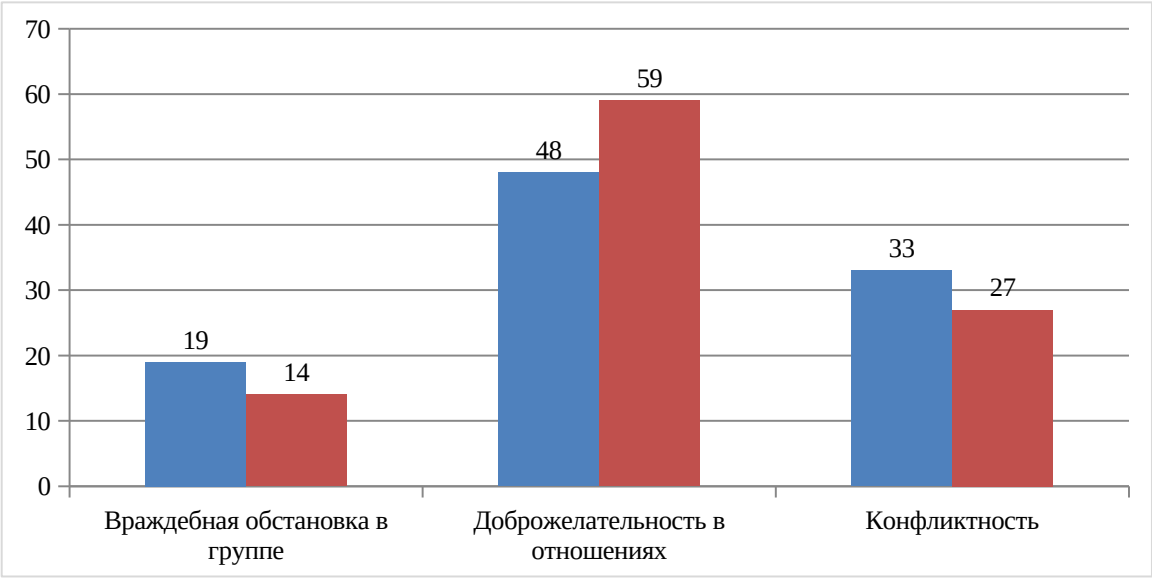

Рисунок. 12. Результаты исследования взаимоотношений между членами группы

Из диаграммы видно, что после проведенной методики, взаимоотношения в коллективе стали более доброжелательны, снизились показатели враждебности и конфликтности.

Результаты исследования по методике Томаса

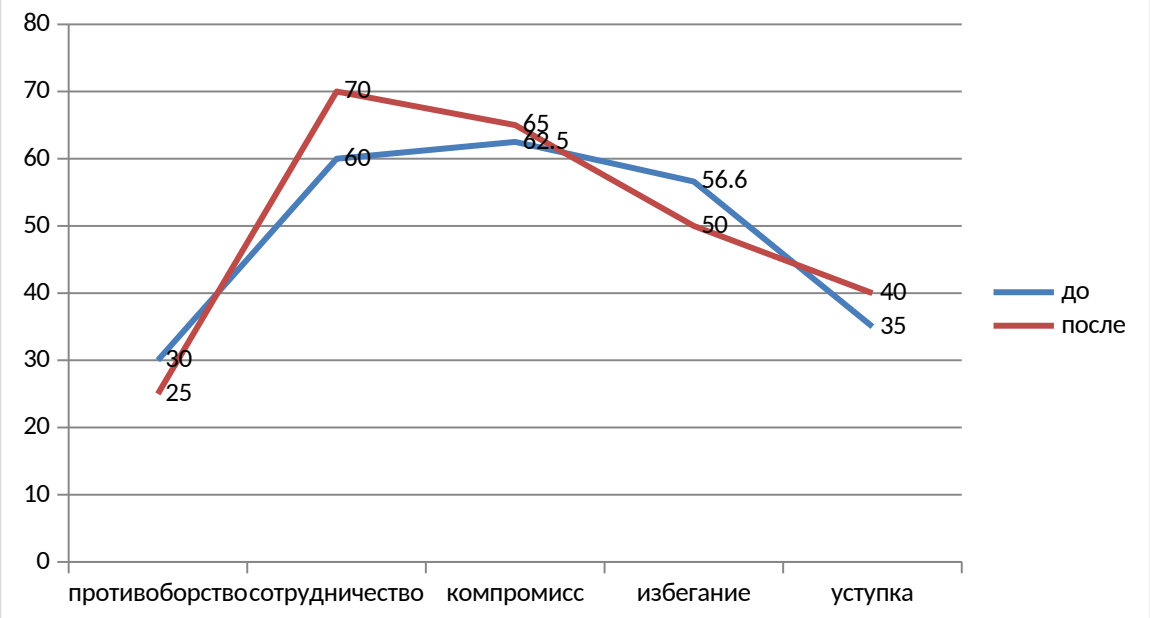

Рисунок. 13. График показателей тестирования по методике Томаса

В соответствии с итогами средних данных мы видим, что уменьшились показания противоборства и избегания сложных ситуаций в коллективе. Повысились показания сотрудничества, компромисса и стратегии уступки.

Результаты исследования уровня агрессивности по методики А. Ассингера

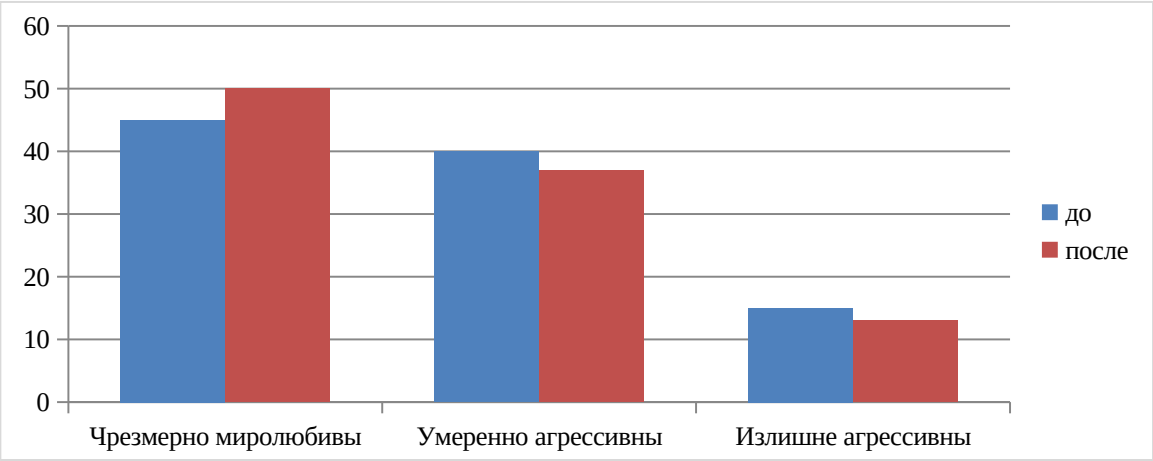

Рисунок. 14. Результаты исследования уровня агрессивности по методике А. Ассингера

После использования технологии тренингов усовершенствовались показатели, сотрудники стали наиболее миролюбивы, снизились показатели агрессии.

Результаты исследование уровня тревожности

Качественный анализ признаков тревожности (методика Дж. Тейлор)



Рисунок. 15. Реабилитационный центр



Рисунок. 16. Социальный приют

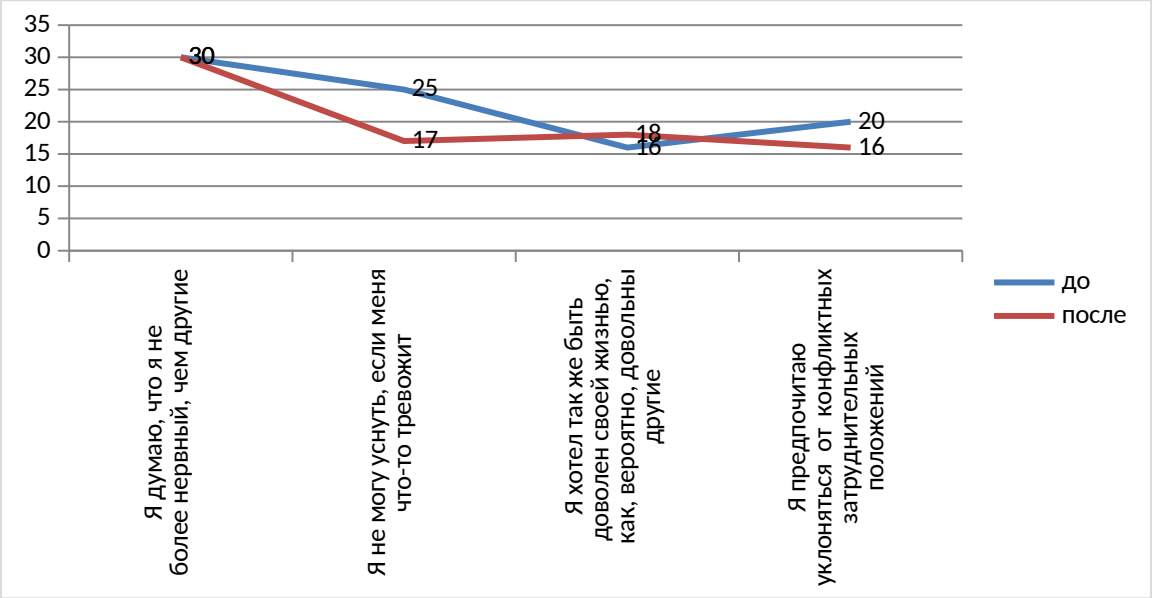

Рисунок. 17. Центр социального обслуживания

Как подтверждают сведения, признаки тревожности у многих уменьшились, нарушение сна устранено, в конфликтных моментах стараются отыскать компромис.

Выводы по главе 3

Полученные с помощью корреляционного анализа взаимосвязи показателей личностной и интегральной удовлетворённости трудом с параметрами, характеризующими социально-психологический климат коллектива показывают, что существует положительные взаимосвязи личностной удовлетворённости трудом и удовлетворенностью условиями труда с эмоциональным отражением своей принадлежности к группе; удовлетворенности взаимоотношениями с руководством и удовлетворенности психологической атмосферой в коллективе; предпочтения выполняемой работы высокому заработку с занимательностью (увлечённостью); общей удовлетворенностью трудом с взаимной поддержкой, увлеченностью и занимательностью; удовлетворенности условиями труда с дружелюбием, согласием, удовлетворенностью психологической атмосферой в коллективе, продуктивностью, сотрудничеством, взаимной поддержкой, увлеченностью и успешностью; составляющих интегральной удовлетворенности трудом (удовлетворенность условиями труда, общая удовлетворенность трудом, предпочтение выполняемой работы

высокому заработку и удовлетворенность взаимоотношениями с руководством), итогового показателя личностной и групповой удовлетворенности работой с оценочными параметрами психологической атмосферы в коллективе. Также установлены положительные взаимосвязи между показателями интегральной удовлетворённости трудом и параметрами социально-психологической самооценки коллектива: сплоченности (единство мнений членов группы по самым важным для нее вопросам, а также единство действий в самых существенных жизненных ситуациях) с удовлетворенностью достижениями в работе и удовлетворенностью взаимоотношениями с руководством; организованности (способности к быстрому созданию и изменению организационной структуры деловых взаимоотношений, необходимых для эффективной групповой работы) и информированности (доступности всем членам группы наиболее важной информации о состоянии дел в ней и о каждом члене группы) с удовлетворенностью взаимоотношениями с сотрудниками). Положительно взаимосвязаны показатели удовлетворенности условиями труда и общей удовлетворенности трудом.

Результаты проведённого корреляционного анализа подтверждают выдвинутую гипотезу настоящего исследования.

Повторные проведенные исследования выявили положительное влияние проведения тренингов в коллективе, а непосредственно: снижен уровень тревожности и агрессии, повышена стрессоустойчивость, возник позитивный настрой на работу и желание приобретать новые навыки (повышать уровень своей квалификации). В любой компании, конфликты непредотвратимы, а некоторые функционально предопределены. Стремительность протекания процессов внутренних и внешних изменений актуализирует необходимость управления конфликтами, а так же применение психологических способов профилактики конфликтных обстановок в компаниях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При нынешнем темпе развития, в экономическом и социальном кругах общества, к человеку предъявляют высокие требования в его профессиональной деятельности. Увеличивается роль результатов человеческих решений в их профессиональной деятельности. В критериях мирового финансового кризиса, в нашем обществе появляется резкая потребность в высококвалифицированных кадрах, в первую очередь в руководителях. Кроме лидера в настоящий период весьма хороший исполнитель, который в команде и под началом профессионального руководителя имел возможность в абсолютной мере исполнять свои профессиональные обязанности и воплощать свои возможности.

Социально-психологический климат представляет собой внешнее проявление различных групповых феноменов в виде поведенческих и речевых актов. Социально-психологический климат анализируется нами как лучшая область межличностных взаимоотношений, проявляемая в виде совокупности психологических условий, содействующих или мешающих результативной коллективной работы и многостороннему формированию личности в группе. Данное положение содержит в себе познавательный и эмоциональный элементы, оно кроме того характеризуется различной степенью осознанности.

С целью формирования благоприятного социально-психологического климата важную значимость обретает процесс управления им. Руководство - процесс непростой, связанный с тем, что климат выражает себя совокупно, как общий - благоприятный или негативный - нравственно-психологический климат внутриколлективных взаимоотношений.

В этой дипломной работе изучены вопросы социально-психологического климата коллектива и эмоциональной сферы сотрудников в отечественной и зарубежной психологии, характерные черты межличностных взаимоотношений на эмоциональном уровне, элементы психологического климата в

коллективе, трудности, образующиеся в производственном коллективе и пути коррекции социально-психологического климата.

Исследована диагностика социально-психологического климата в трудовом коллективе по различным методикам.

Теоретический анализ позволил сформулировать следующие выводы: В настоящее время регулярно увеличивается и формируется заинтересованность к социально-психологическому климату в коллективе, увеличивается степень психологической включенности индивида в трудовую деятельность. Социально-психологический климат предполагает собой доминирующий настрой коллектива, который находит разнообразные формы проявления в его жизнедеятельности, он считается показателем уровня социального формирования коллектива и его психологических резервов. Развитие благоприятного СПК, считается одной из наиболее важных задач руководителей компании. В непростой концепции отношений взаимодействий в трудовом коллективе люди занимают определенные позиции, базирующиеся на их неофициальном личном авторитете в данной группе людей. Трудовой коллектив – это система сплоченных между собой официальных позиций, занимая которые сотрудники владеют установленными правами и обязанностями, и концепцию неофициальных позиций, основанных на реальном авторитете членов коллектива и степени из воздействия на группу. На современном этапе формирования нашего общества увеличивается роль управления трудовыми коллективами. Подчеркивается значимость формирования в коллективах атмосферы трудового поиска, взаимного уважения и требовательности, нетерпимости к любым нарушениям законности и морали.

Проанализировали такие характерные черты эмоциональной сферы личности специалиста по социальной работе как удовлетворенность работой; преобладающие ценностные эмоции и тип эмоциональной ориентированности личности; уровень эмоционального выгорания. Использовались методики: методика Лутошкина Л.Н., метод Сишора, методика К.Томаса, тест

А.Ассингера, методика Немчинова-Норакидзе, тест Б.И. Додонова, методика К. Маслач.

Эмпирическое исследование показало, что для эмоциональной сферы личности профессионала в области социального обслуживания в большей степени свойственны чувства, сопряженные с необходимостью в профессиональной деятельности, в содействии и поддержки другим, в общении с другими. Преимущество ценностных эмоций может находиться в зависимости от особенности профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, с одной стороны, а с другой, эмоциональная направленность личности способна определять выбор надлежащего направления в многообразной работе специалиста в сфере социального обслуживания.

«Эмоциональное выгорание» в большей степени сопряжено с элементами «эмоциональное истощение» и «деперсонализация», которые появляются под влиянием внешних факторов, а элемент «редуцирование персональных достижений», отображающий значимость самой деятельности, а в нашем случае - ценность специалиста по социальной работе, во многом обуславливается и изменяется удовлетворенностью работой, эмоциональной направленностью личности.

Результаты изучения технологий диагностики индекса групповой сплоченности Сишора дают возможность утверждать, что исследуемые дают оценку свой коллектив как довольно сплоченный и единый. Это обозначает, что в коллективе присутствует благоприятная, дружественная атмосфера, направленная на взаимопомощь и взаимоподдержку.

По средним данным методики Томаса преимущество работников отдается таким коммуникативным стратегиям, как компромисс и сотрудничество, что весьма немаловажно. Но, тем не менее, стратегия избегания и стратегия уступки находятся на высоком уровне, что требует дополнительной работы с персоналом в этом направлении.

Большая часть людей в коллективе доброжелательны, что согласно данным анализа методики А. Ассингера составляет 60% от общего числа группы.

Рассмотрели коррекционную работу по улучшению социально-психологического климата коллектива и снижению эмоциональной напряженности.

Повторные исследования показали положительное влияние проведения тренингов в коллективе, а именно: снижен уровень тревожности и агрессии, повышена стрессоустойчивость, появился позитивный настрой на работу и стремление приобретать новые навыки (повышать уровень своей квалификации).

Залогом эффективной работы любого коллектива считается здоровая атмосфера. Если среди работников отсутствует неприязнь, у всех благоприятный настрой, в таком случае и производительность станет увеличиваться. Человек – существо социальное, для нормальной жизни ему просто необходимо здоровое общение и компания.

Любое событие, явление или процесс, которые вызывают длительные эмоциональные состояния, положительные или отрицательные, обозначаемые обычно понятием настроения, мы рассмотрели факторами социально-психологического климата.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации 2018 / сост. Таранин А.Б. — Москва: Издательство АСТ, 2018. — 32 с. — (Новейшее законодательство)
2. Кирхлер, Э. Мотивация в организациях. Том 1. Психология труда и организационная психология: моногр. / Э. Кирхлер. - М.: Институт прикладной психологии "Гуманитарный центр", 2017. - 505 с.
3. Волкогонова, О. Д. Управленческая психология. Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - М.: Форум, Инфра-М, 2015. - 352 с.
4. Галиуллина, Светлана Дмитриевна Психология Управления / Галиуллина Светлана Дмитриевна. - Москва: СИНТЕГ, 2015. - 244 с.
5. Организационная психология. Учебник. - М.: Юрайт, 2016. - 622 с.
6. Психология труда. Учебник и практикум. - М.: Юрайт, 2015. - 486 с.
7. Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии / Л.Б. Шнейдер. - М.: МПСИ, МОДЭК, 2015. - 352 с.
8. Анцупов А.Я. Социально-психологическая оценка персонала: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, В.В. Ковалёв. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 395 с.
9. Дейнека А.В. Современные тенденции в управлении персоналом: Учебное пособие / А.В. Дейнека, Б.М. Жуков. – М.: Академия Естествознания, 2012. – 372 с.
10. Л., фон Розенштиль Мольт В. Организационная психология / Л. фон Розенштиль, Мольт , Б. Рюттингер. - М.: Гуманитарный центр, 2014. - 464 с.
11. Маничева, С. А. Организационная психология / Под редакцией П.К. Власова, С.А. Маничева, Г.В. Суходольского. - М.: Издательство Санкт-Петербургского университета, Гуманитарный центр, 2008. - 480 с.
12. Организационная психология. - М.: Юрайт, 2012. - 576 с.

13. Организационная психология. Учебник для академического бакалавриата. - М.: Юрайт, 2014. - 570 с.

14. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. - М.: Речь, 2000. - 302 с.

15. Рогов, Е.И. Организационная психология. Учебник / Е.И. Рогов. - М.: Юрайт, 2015. - 624 с.

16. Свенцицкий, А. Л. Организационная психология. Учебник / А.Л. Свенцицкий. - М.: Юрайт, 2014. - 512 с.

17. Славгородская, Елена Организационно-педагогическая психология психической регуляции / Елена Славгородская. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2012. - 112 с.

18. Шейн Организационная культура и лидерство / Шейн, Эдгар. - М.: СПб: Питер, 2006. - 336 с.

19. Кирхлер, Эрих Дизайн работ в организациях. Психология труда и организационная психология. Том 3 / Эрих Кирхлер , Эрик Хельцл. - М.: Гуманитарный центр, 2010. - 204 с.

20. Горбунова, М. Ю. Социальная психология / М.Ю. Горбунова. - М.: Владос-Пресс, 2018. - 223 с.

21. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология / М.И. Еникеев. - М.: Норма, Инфра-М, 2014. - 393 с.

22. Пивоваров, Д.В. Методы социальной психологии / Д.В. Пивоваров. - М.: Академический проект, 2016. - 205 с.

23. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. - М.: Речь, 2015. - 302 с.

24. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология / А.Л. Свенцицкий. - М.: ТК Велби, Проспект, 2017. - 336 с.

25. Корниенко, Н.А. Социальная психология / Н.А. Корниенко. - М.: СибАГС, 2018. - 214 с.

26. *Чернова Г. Р.* Социальная психология: учеб. для вузов. – СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2010. 200 с.

27. Крысько, В. Г. Социальная психология : учебник для бакалавров / В. Г. Крысько. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 553 с. — Серия : Бакалавр. Базовый курс.

28. Ефимова, Н. С. Социальная психология : учебник для бакалавров / Н. С. Ефимова, А. В. Литвинова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 442 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

29. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведении. — М.: Аспект Пресс, 2001.

30. Занковский А.Н. Организационная психология: Учебное пособие для вузов по специальности «Организационная психология». — 2-е изд. — М.: Флинта: МПСИ, 2002. — 648 с.

31. Реньш М.А. Организационная психология [Текст]: учеб. пособие / М.А. Реньш [и др.]; под ред. М.А. Реньш. Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. 255 с

32. Ступницкий В. П. Психология: Учебник для бакалавров / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова, В. Е. Степанов. — М.: Издательскоторговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 520 с.

33. Джуэлл Л.. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов — СПб.: Питер. — 720 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»). 2001

34. Организационная психология: учебник для академического бакалавриата / под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 570 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

35. «Психология: Учебник для гуманитарных вузов» 2-е изд. / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).

36. Суворова Г.А. Психология деятельности. Учеб. пособие для студентов психологических и педагогических вузов. — М.: ПЕР СЭ, 2003. — 176 с.

37. Носкова О. Г. Н84 Психология труда: Учеб. пособие для студ. высш. учеб, заведений / Под ред. Е. А. Климова. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 384 с.

38. Доктор психологических наук, академик РАО, профессор В.Д. Шадриков Психология труда: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений/ П86 Под ред. проф. А.В. Карпова. — М.: Изд во ВЛАДОС ПРЕСС, 2003. — 352 с.

39. Толочек В. А., Современная психология труда: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2005. -479 с: ил. - (Серия «Учебное пособие»).

40. Психология: Учебник для гуманитарных вузов. 2-е изд. / Под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с.: ил. — (Серия «Учебник для вузов»).

41. Маклаков А. Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2016. — 583 с.: ил. — (Учебник для вузов).

42. Евтихов О. В. Е27 Психология управления персоналом: теория и практика. — СПб.: Речь, 2010. — 319 с.

43. Макарова, И. В. Психология : конспект лекций / И. В. Макарова. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт ; ИД Юрайт, 2010. — 237 с. — (Хочу все сдать!)

44. Общая психология : учебное пособие / под общ. ред. Н.П. Анси-мовой. – Ярославль : Изд-во ЯГПУ, 2013.

45. Иванников В. А., Основы психологии. Курс лекций. — СПб.: Питер, 2010. — 336 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

46. Ефимова Н. Основы общей психологии. - М.: Форум, Инфра-М, 2013. – 288 с.

47. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология. - Опубликовано: СПб.: Питер, 2012

48. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога в 2 ч. Часть 1. Система работы психолога с детьми разного возраста : практич. пособие / Е. И. Рогов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 412 с. — Серия : Настольная книга специалиста.

49. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога. В 2 ч. Часть 2. Работа психолога со взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения : практич. пособие / Е. И. Рогов. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 507 с. — (Серия : Настольная книга специалиста).

50. Луговский В. А. Психология профессиональной деятельности : учеб.- метод. пособие / В. А. Луговский, М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2015. – 101 с.

Приложение №1

Бланк тестируемого по методике Лутошкина Л.Н.

Положительные особенности	**+3**	**+2**	**+1**	**0**	**-1**	**-2**	**-3**	**Отрицательные особенности**
Доминирует бодрое и жизнерадостное настроение								Доминирует угнетенное настроение, пессимистический тон
Доминируют доброжелательность в отношениях, обоюдные симпатии								Доминируют конфликтность во взаимоотношениях, агрессивность, антипатии
Во взаимоотношениях между группировками внутри коллектива имеется обоюдное расположение и понимание								Группировки конфликтуют между собой
Членам коллектива нравится бывать вместе, принимать участие в общих делах, совместно проводить свободное время								Члены коллектива выражают безразличие к наиболее близкому общению, выражают негативное отношение к коллективной деятельности
Успехи или неудачи отдельных членов коллектива вызывают сопереживание, участие всех членов коллектива								Успехи и неудачи членов коллектива оставляют безразличными остальных, а в некоторых случаях вызывают зависть и злорадство
Доминируют одобрение и поддержка, упреки и критика высказываются с добрыми побуждениями								Критические замечания носят характер явных и скрытых выпадов
Члены коллектива с уважением относятся к мнению друг друга								В коллективе каждый считает собственное мнение главным и нетерпим к мнениям товарищей
В сложные для коллектива минуты совершается эмоциональное соединение по принципу "один за всех, все за одного"								В сложных случаях коллектив "раскисает", возникает замешательство, появляются ссоры, взаимные обвинения
Достижения или неудачи коллектива переживаются								Достижения или неудачи всего коллектива не находят

всеми как собственные								отклика у его отдельных представителей
Коллектив участливо и доброжелательно относится к новым членам, стремится помочь им освоиться								Новички ощущают себя лишними, чужими, к ним зачастую проявляется враждебность
Коллектив активен, полон энергии								Коллектив пассивен, инертен
Коллектив моментально реагирует, если необходимо совершить полезное дело								Коллектив нереально поднять на коллективное дело, каждый думает только о личных интересах
В коллективе имеется справедливое отношение ко всем членам, здесь поддерживают слабых, выступают в их защиту								Коллектив разделяется на "привилегированных" и "пренебрегаемых", здесь надменно относятся к слабым, высмеивают их
У членов коллектива выражается чувство гордости за свой коллектив, если его отмечают руководители								К похвалам и поощрениям коллектива здесь относятся безразлично

Приложение №2

Опросник по методике К.Томаса

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Приложение №3

Тест А.Ассингера

Подчеркните ответ

- Склонны ли вы подыскивать пути к примирению после очередного служебного конфликта? Всегда. Иногда. Никогда.
- Как вы ведете себя в критической ситуации? Внутренне кипите. Сохраняете полное спокойствие. Теряете самообладание.
- Каким считают вас сотрудники? Самоуверенным и завистливым. Дружелюбным. Спокойным и независтливым.
- Как вы отреагируете, в случае если вам предложат серьезную должность? Примите ее с некоторыми опасениями. Согласитесь без колебаний. Откажетесь от нее ради собственного спокойствия.
- Как вы станете себя вести, в случае если кто то из сотрудников без разрешения возьмет с вашего стола бумагу? Выдадите ему по первое число. Заставите вернуть. Спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь.
- Какими словами вы встретите супруга (супругу), в случае если он (она) вернулся(лась) с работы позднее обычного? Что это тебя так задержало? Где ты торчишь допоздна? Я уже начал(а) волноваться.
- Как вы ведете себя за рулем машины? Стараетесь обогнать автомобиль, которая показала вам хвост? Вам все равно, сколько автомобилей вас обошло. Помчитесь с такой скоростью, чтобы никто не догнал вас.
- Какими вы считаете собственные убеждения на жизнь? Сбалансированными. Легкомысленными. Крайне жесткими.
- Что вы предпринимаете, в случае если не все получается? Пытаетесь свалить вину на другого. Смиряетесь. Становитесь впредь осторожнее.
- Как вы отреагируете на статью о случаях распущенности среди современного молодого поколения? Пора бы уже запретить им такие развлечения. Надо создать им возможность организованно и культурно отдыхать. И чего мы столько с ними возимся?

- Что вы чувствуете, если место, которое вы хотели занять, досталось другому? И для чего я только на это нервы тратил? Очевидно, его физиономия шефу приятнее. Может быть, мне это удастся в другой раз.
- Как вы смотрите страшный фильм? Боитесь. Скучаете. Получаете искреннее удовольствие.
- Если из за дорожной пробки вы опаздываете на важное совещание? Будете волноваться во время заседания. Постараетесь вызвать снисходительность партнеров. Огорчитесь.
- Как вы относитесь к собственным спортивным успехам? Обязательно стремитесь выиграть. Цените удовольствие ощутить себя вновь молодым. Очень сердитесь, если не везет.
- Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане? Стерпите, избегая скандала. Вызовите метрдотеля и сделаете ему замечание. Отправитесь с претензией к директору ресторана.
- Как вы себя поведете, если вашего ребенка обидели в школе? Побеседуете с учителем. Устроите скандал родителям малолетнего преступника. Посоветуете ребенку дать сдачи.
- Какой, по вашему, вы человек? Средний. Самоуверенный. Пробивной.
- Что вы ответите подчиненному, с которым столкнулись в дверях учреждения, если он начал извиняться перед вами? Простите, это моя вина. Ничего, ерунда. А повнимательней вы быть не можете?
- Как вы отреагируете на статью в газете о случаях хулиганства среди молодого поколения? Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры? Надо бы ввести телесные наказания. Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели.
- Представьте, что вам предстоит заново родиться, но уже животным. Какое животное вы предпочтете? Тигра или леопарда. Домашнюю кошку. Медведя.

Приложение №4

Тестовый материал по методике Немчинова-Норакидзе

1. Я могу долго трудиться не уставая.
2. Я постоянно исполняю собственные обещания, не считаясь с тем, удобно мне это или нет.
3. Обычно руки и ноги у меня теплые.
4. У меня крайне редко болит голова.
5. Я уверен в собственных силах.
6. Ожидание меня раздражает.
7. Порой мне может показаться, что я ни на что не годен.
8. Обычно я ощущаю себя вполне счастливым.
9. Я не могу сконцентрироваться на чем-то одном.
10. В раннем возрасте я всегда незамедлительно и беспрекословно выполнял все то, что мне поручали.
11. Раз в месяц или чаще у меня бывает расстройство желудка.
12. Я зачастую ловлю себя на мысли, что меня что-то тревожит.
13. Я считаю, что я не более нервный, нежели большая часть людей.
14. Я не слишком застенчив.
15. Жизнь для меня практически всегда связана с большим напряжением.
16. Иногда случается, что я рассказываю о вещах, в которых не разбираюсь.
17. Я краснею не чаще, нежели другие.
18. Я зачастую расстраиваюсь из-за пустяков.
19. Я крайне редко наблюдаю у себя сердцебиение или одышку.
20. Не все люди, которых я знаю, мне нравятся.
21. Я не могу заснуть, если меня что-то беспокоит.
22. Обычно я спокоен и меня не просто расстроить.
23. Меня зачастую мучают ночные кошмары.
24. Я предрасположен все принимать слишком серьезно.

25. Когда я волнуюсь, у меня усиливается потливость.

26. У меня беспокойный и прерывистый сон.

27. В играх я предпочитаю скорее выигрывать, нежели проигрывать.

28. Я наиболее чувствителен, нежели большая часть людей.

29. Бывает, что нескромные шутки и остроты вызывают у меня хохот.

30. Я хотел бы быть так же доволен собственной жизнью, как, вероятно, довольны другие.

31. Мой желудок сильно тревожит меня.

32. Я регулярно обеспокоен своими материальными и служебными делами.

33. Я скептически отношусь к некоторым людям, хотя понимаю, что они не могут причинить мне вреда.

34. Мне порой кажется, что передо мной нагромождены такие проблемы, которых мне не преодолеть.

35. Я легко прихожу в замешательство.

36. Временами я становлюсь настолько взбудораженными, что это мешает мне заснуть.

37. Я люблю избегать конфликтов и затруднительных положений.

38. У меня случаются приступы тошноты и рвоты.

39. Я никогда не опаздывал на свидание или работу.

40. Временами я однозначно чувствую себя бесполезным.

41. Иногда мне не терпится выругаться

42. Почти всегда я ощущаю тревогу в связи с чем-либо или с кем-либо

43. Меня тревожат возможные неудачи.

44. Я зачастую опасаюсь, что вот-вот покраснею.

45. Меня зачастую охватывает отчаяние.

46. Я - человек раздражительный и легко возбудимый.

47. Я зачастую наблюдаю, что мои руки трясутся, когда я пытаюсь что-нибудь сделать.

48. Я практически всегда ощущаю чувство голода.

49. Мне не хватает решительности в себе.

50. Я легко потею, в том числе в прохладные дни.

51. Я зачастую воображаю о таких вещах, о которых лучше никому не говорить.

52. У меня крайне редко болит живот.

53. Я полагаю, что мне очень трудно сконцентрироваться на какой-либо задаче или работе.

54. У меня случаются периоды такого сильного беспокойства, что я не могу долго усидеть на одном месте.

55. Я постоянно отвечаю на письма сразу же после прочтения.

56. Я легко расстраиваюсь.

57. Практически я никогда не краснею.

58. У меня гораздо меньше опасений и страхов, нежели у моих друзей и знакомых.

59. Бывает, что я откладываю на завтра то, что необходимо сделать сегодня.

60. Обычно я работаю с огромным напряжением.

Приложение №6

Таблица 3

Значения трех шкал

Шкала	**Пункты в прямых значениях**	**Пункты в обратных значениях**	**Максимальная сумма баллов**
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

Таблица 4

Оценка уровней выгорания

Субшкала	**Низкий уровень L**	**Средний уровень M**	**Высокий уровень H**
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

_____ _____ /С.В. Щеглова/

подпись *(Ф.И.О.)*

«___» _____ 2018 г.