НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Направление психология (*код*) **Кафедра** социальная психология (*аббревиатура*)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА –

на тему «Социально-психологические методы коррекции межличностных отношений в организации»

Обучающийся Тананыхина Анастасия Сергеевна (Ф.И.О. полностью)  подпись

Руководитель Морозова Елена Анатольевна (Ф.И.О. полностью)  подпись

МОСКВА 2023 г.

ЗАДАНИЕ
на ВКР обучающегося

1. **Тема ВКР:** «Социально-психологические методы коррекции межличностных отношений в организации»
2. **Структура ВКР.**

Введение

Глава 1. Социально-психологические методы коррекции межличностных отношений в организации

1.1 Психологические особенности межличностных отношений в трудовом коллективе

1.2 Сущность социально–психологического климата в трудовом коллективе

1.3 Принципы построения коррекционных мероприятий при работе с коррекцией межличностных отношений в организации

Выводы по главе 1

Глава 2. Эмпирическое исследование и коррекция межличностных отношений в организации

2.1 Организация и методы исследования

2.2 Описание и анализ результатов исследования межличностных отношений в организации

Выводы по главе 2

Глава 3. Программа коррекции с межличностных отношений в организации

3.1 Описание коррекционной программы

3.2 Оценка эффективности программы коррекции межличностных отношений в организации

Выводы по главе 3

Заключение

Список литературы

Приложение

1.1 Основные вопросы, подлежащие разработке:

Во введении необходимо определить:

- актуальность темы;
- цель и задачи исследования;
- предмет и объект исследования (указывается конкретная организация и исследуемое направление ее работы);
- информационная база исследования (дополнительно указываются полное название организации с официального сайта, город, точный адрес);
- методы исследования;
- статистический критерий;
- практическую значимость работы;
- научную новизну предложений по дальнейшему развитию темы;
- практическое использование сформулированных во второй главе рекомендаций для сотрудников и их руководителей.

В главе 1 целесообразно рассмотреть:

- специфику социально-психологического климата в организации;
- должностные требования/инструкции для сотрудников;
- походы к изучению межличностных отношений в организации;
- продолжительность и этапы социально-психологического климата в организации;
- особенности включения сотрудников и межличностных отношений в организации;
- специфику современных тенденций при организации адаптивных систем и программ;
- проблемы и последствия агрессивного и дезадаптивного поведения сотрудников;
- условия успешной адаптации к социально-психологическому климату в организации и к профессиональной деятельности;
- сделать выводы по главе.

В главе 2 целесообразно:

- рассмотреть на примере 4 методик специфику показателей межличностных отношений в организации;
- по 1й методике поделить 40 специалистов (20 мужчин и 20 женщин) на 2 группы – в первую группу войдут люди с высокой тенденцией к повышению показателей межличностных отношений в организации, во вторую со средней и низкой.
- провести сравнение этих двух групп по всем методикам;
- сравнить результаты мужчин и женщин;
- связать полученные результаты с возрастом и стажем работы сотрудников;
- сделать схемы, графики, таблицы и выводы;
- после окончания исследования провести статистическую проверку полученных результатов с помощью статистического U-критерия Манна-Уитни;
- на основании статистических данных сформулировать рекомендации для сотрудников и их руководителей;
- разработать программу для повышения показателей низкого уровня межличностных отношений в организации;
- сделать выводы и заключение по главе.

В главе 3 целесообразно:

- представить программу коррекции межличностных отношений в организации;
- отследить динамику результатов до и после применения программы.

1.2 Исходные данные по ВКР (основная и дополнительная литература не менее 10 источников):

Основная литература:

1. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дейнека. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 288 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573308
2. Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 389 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496066

3. Николаев, А.А. Социальное управление: учебник для вузов : [16+] / А.А. Николаев, П.В. Разов ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2019. – 555 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576120

Дополнительная литература:

4. Овсянникова, Е.А. Психология управления : учебное пособие : [16+] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 222 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279817
5. Лукаш, Ю. А. Контроль персонала как составляющая безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю. А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 24 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115078
6. Мещерякова, А.В. Профессиональная адаптация и морально-психологическая подготовка сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие : [16+] / А.В. Мещерякова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 150 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577796
7. Чернопятов, А.М. Маркетинг персонала : учебник : [12+] / А.М. Чернопятов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 277 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564386

Интернет-ссылки:

№	**Наименование портала (издания, курса, документа)**	**Ссылка**
1.	Киберленинка	https://cyberleninka.ru/
2.	Большой перечень методик по различным направлениям	https://psytests.org/test.html
3.	Министерство образования и науки РФ	http://минобрнауки.рф
4	Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов	http://school-collection.edu.ru
5.	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов	http://fcior.edu.ru
	Электронная библиотека	Электронная библиотека WebReading

Руководитель: _____ _____ Морозова Е.А.
подпись расшифровка

Обучающийся задание получил: «_12_» ___06___2023 г.

Обучающийся: _____ __ _____ Тананыхина А.С.
подпись расшифровка

«_27_» ___ноября__2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....6

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ.....10

1.1. Понятие межличностных отношений как психологической категории.....10

1.2. Межличностная совместимость и межличностные отношения.....17

1.3. Удовлетворенность трудом и его взаимосвязь с индивидуально-психологическими характеристиками работников.....28

Выводы по главе 1.....34

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ РАБОТНИКОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ И ИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ И КОЛЛЕКТИВОМ.....36

2.1. Цель и методы исследования межличностных отношений работников в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» и их удовлетворенность трудом и коллективом.....36

2.2. Характеристика процедуры эмпирического исследования межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» и их удовлетворенность трудом и коллективом.....38

2.3. Интерпретация полученных результатов констатирующего этапа эмпирического исследования.....45

Выводы по главе 2.....51

ГЛАВА 3. ПСИХОКОРРЕКЦИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ С ПОМОЩЬЮ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА.....54

3.1. Коррекционные мероприятия по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола».....54

3.2. Анализ полученных результатов контрольного этапа эмпирического исследования.....62

3.3. Рекомендации по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола».....73

Выводы по главе 3.....75

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....77

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....82

ПРИЛОЖЕНИЯ.....88

ВВЕДЕНИЕ

Социально-психологический климат можно изучать как комплекс эмоционального состояния работников, который отражает степень удовлетворения трудовых работников разными факторами деятельности, выражает настроение и степень удовлетворения работников организацией труда, отношениями с другими работниками и общим уровнем организованности в компании в целом и трудовом коллективе в частности.

Структура социально-психологического климата коллектива может быть определена отношениями между работниками и синтезом межличностных взаимоотношений, через которые раскрывается социальное содержание взаимоотношений работников.

Актуальность темы исследования. В настоящее время постоянно растет интерес к изучению межличностных взаимоотношений в социально-психологическом климате в трудовом коллективе. Проблема диктуется, прежде всего, ростом требований к уровню психологического включения работников в их трудовую деятельность и усложнением их деятельности, и ростом их притязаний.

Рабочие взаимоотношения, возможно, представить как ролевую связь, административно-психологическое и эмоциональное познание, возникающее на основе практики работников, задаются материальными, организационно - управленческими условиями их деятельности.

В своих научных исследованиях ученый исследователь В.В. Бойко представляет содержание отношений в виде сотрудничества, соревнований, сплоченности и совместимости, а также в виде личностных качеств, от которых зависят особенности психологии общения работников.

Удовлетворение взаимоотношениями с работниками и руководством можно представить как показатель социально-психологического климата в коллективе. Удовлетворение отношениями с работниками связаны с

обсуждением в трудовом коллективе вопросов, которые связаны с рабочей деятельностью и частотой контактов работников в свободное от рабочей деятельности время.

Между работниками в любом случае складываются личные и рабочие взаимоотношения, которые не могут не влиять на рабочую атмосферу в трудовом коллективе на взаимоотношения в трудовой рабочей группе.

Проблеме межличностных взаимоотношений посвящены труды многих исследователей психологов, а именно И.П. Волков, Е.С. Кузьмин и О.И. Зотова, К.К. Платонов, А.В. Петровский, Л.И. Уманский и многие другие ученые, что подтверждается актуальностью темы научного исследования.

Цель исследования - выявление межличностных отношений и удовлетворенности работой в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола».

Объект исследования - межличностные отношения сотрудников АНО «Северская автошкола».

Предмет исследования - составляющие межличностных взаимоотношений и удовлетворенности работой в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола».

Актуальность и цель темы научного исследования позволила определить решение **практических задач**:

1. Теоретически изучить межличностные отношения в трудовом коллективе как основы социально-психологического климата рабочего коллектива.

2. Провести эмпирическое исследование межличностных отношений работников и удовлетворенности трудом и коллективом АНО «Северская автошкола».

3. Провести коррекцию взаимоотношений в трудовом коллективе с помощью социально-психологического тренинга.

4. Провести контрольное исследование межличностных отношений работников и удовлетворенности трудом и коллективом АНО «Северская автошкола» с целью выявления эффективности.

5. Дать рекомендации по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола».

Гипотеза исследования:

- существует связь между межличностными отношениями в трудовом коллективе и удовлетворенностью трудом сотрудников организации;
- коррекция межличностных отношений в трудовом коллективе может осуществляться при помощи социально-психологического тренинга.

В **эмпирическом исследовании** участвовали 40 работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» в возрасте от 21 до 45 лет. В трудовой стаж работников данного трудового коллектива составляет более 1 года. Средний возраст 2 года.

База исследования – АНО «Северская автошкола».

Для подтверждения выдвинутой гипотезы были использованы следующие **методы**:

1. **Теоретические методы:** анализ научных библиографических источников, теоретический анализ и синтез, обобщение и систематизация результатов;

2. **Эмпирические методы**: наблюдение, беседа, анкетирование, количественный и качественный анализ полученных результатов;

- Методика диагностики индивидуальных типологических особенностей Т. Лири в модифицированном варианте Л.Н. Собчик.
- Методика «Удовлетворенность работой и коллективом» Е.В. Шолоховой и Е.С. Кузьминой.
- Методика «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса.

3. Методы математической статистики: вычисление среднеарифметических значений, количественный анализ, построение диаграмм. Статистические расчеты выполнялись с помощью компьютерных программы «Excel». Математический анализ результатов коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена относится к показателям оценки тесноты связи.

Научная новизна исследования заключаются в том, что экспериментально установлена взаимосвязь характеристик межличностных отношений и личностных свойств.

Теоретическая значимость работы заключается в изучении межличностных отношений в трудовом коллективе как основы социально-психологического климата рабочего коллектива.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования полученных результатов в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола», а также в эмпирическом исследовании межличностных отношений работников и удовлетворенности трудом, и коллективом АНО «Северская автошкола».

Структура исследования: эмпирическое исследование состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, включающего 55 источников, приложения. Содержание работы изложено на 82 страницах.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

1.1. Понятие межличностных отношений как психологической категории

Проблема межличностных отношений в трудовом коллективе считается одной из более разработанных проблематик в социальной психологии. Изучено множество концепций, которые характеризуют данный вопрос.

Ученый социолог А.В. Петровский в своих научных исследованиях описывает концепцию межличностных отношений, в форме эмоциональных отношений, которые основаны на симпатии и антипатии работников трудового коллектива, ценностей и норм, принятых работниками, и глубина образования работников, которые характеризуются совместной деятельностью. [20, 84 с.]

Ученый аналитик Я.Л. Коломенский в своих научных исследованиях включает в систему взаимоотношений работников в коллективе как личные и деловые отношения. При этом отношения работников коллектива можно представить, как стихийное взаимодействие отношений.

Межличностные отношения можно считать важнейшим компонентом психологии трудовых групп, который оказывает влияние на трудовую деятельность работников в частности и трудовой коллектив в целом. [11, 34 с.]

Межличностные отношения работников коллектива формируются на основе эмоциональных взаимоотношений, а именно, чувств, сближающих и объединяющих работников, а работники трудового коллектива, которые их испытывают, демонстрируют готовность к сотрудничеству и общим действиям, либо наоборот, нежелание сотрудничать.

В структуре межличностных отношений работников трудового коллектива можно выделить когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Когнитивный компонент взаимоотношений работников трудового коллектива может включать все психические процессы, такие как ощущения, восприятие, память, мышление и воображение.

Под влиянием особенностей взаимности восприятия работников складываются их взаимопонимание. Существенными их характеристиками являются адекватность и идентификация. [4, 26 с.]

Эмоциональный компонент взаимоотношений работников трудового коллектива выражает переживания, которые возникают у работников под влиянием индивидуально-типологических особенностей работников, а именно симпатии/антипатии, удовлетворение собой, работниками, рабочей деятельностью и другие качества. Эмоциональный компонент выполняет регулирующую функцию при не официальных взаимоотношениях.

Ведущее значение в регулировании межличностных отношений имеет поведенческий компонент, который включает невербальные средства общения и действия и выражает отношения работника к другому работнику, также к трудовому коллективу в целом.

Обширный диапазон явлений, которые охвачены межличностными отношениями, подробно представлен ученым исследователем Н.Н. Обозовым в своих научных исследованиях в группах: понимание работниками трудового коллектива друг друга, межличностная привлекательность, взаимное влияние и поведение. [19, 41 с.]

Исследователь Р.С. Морозова в своих научных исследованиях и трудах более понятно отделяет деловые отношения работников от личных отношений.

Деловые отношения возникают по поводу совместной трудовой деятельности, а личные - как отношения, которые складываются между работниками независимо от трудовой деятельности.

Кроме того, она выделяет в своих научных трудах рациональные и эмоциональные межличностные отношения. В рациональных межличностных отношениях на первый план выступают знания и умения работников трудового коллектива друг о друге и оценивание, которое им дает окружение, а эмоциональные отношения, наоборот, оценка, которая основана на индивидуальном аспекте восприятия работником друг друга. Такие отношения обязательно сопровождаются эмоциями, но они не всегда могут быть основаны на реальных данных о работниках. [8, 59 с.]

Межличностные отношения являются таким понятием педагогики и психологии, интерес к которому не зависит от временных тенденций. Межличностные отношения, будучи закономерно включенными в самые разнообразные сферы человеческой жизнедеятельности и являясь одним из основных факторов любого социального процесса, всегда остаются актуальным предметом для исследований.

В научной литературе межличностные отношения понимается как: непосредственные связи и отношения, складывающиеся в реальной жизни между живыми индивидами. Иными словами - это эмпирические отношения реальных людей в их реальном общении; специфический вид отношения человека к человеку, который предоставляет возможность непосредственного одновременно не отложенного личностного отношения в ответ; психологические отношения, основанные на взаимной готовности субъектов к определенному типу неформального взаимодействия и общения, что сопровождается чувством симпатии - антипатии и могут быть оценочными и действенными, то есть реализовать взаимодействие.

Человеческие отношения предусматривают связь как минимум между двумя индивидами, а их характер зависит от характеров и психологических особенностей участников. В то же время отношения, в которых реализуется субъективный психологический фактор, накладывают своеобразный отпечаток на определенную социальную ситуацию.

Психологический словарь определяет межличностные отношения, как связи между людьми, которые субъективно переживаются и объективно оказываются в характере и способах межличностного взаимодействия, то есть взаимного влияния людей друг на друга в процессе их совместной деятельности и общения. Это система установок, ориентации и ожиданий, стереотипов и других диспозиций, через которые люди воспринимают и оценивают друг друга. Эти диспозиции опосредуются содержанием, целями, ценностями и организацией совместной деятельности, в то же время выступая основой формирования социально-психологического климата в коллективе.

Психологи рассматривают отношения как жизненно важный процесс для человека и особый способ адаптации к окружающей среде. Это происходит потому, что в результате этих отношений формируется представление человека о явлениях окружающей среды, о себе, своих возможностях и способностях, о других членах общества [11, С. 86–90]. Исследовательница Т. Репина достаточно четко обобщила толкование понятия "взаимоотношения" как разноплановую и относительно устойчивую систему выборочных, сознательных и эмоционально насыщенных связей между членами контактной группы. Эти связи находятся в постоянном развитии и определяются общением, совместной деятельностью, поступками и ценностными ориентациями [9, С. 69-71].

В нашем исследовании мы будем руководствоваться именно этим толкованием, потому как Т. Репина обобщила его в рамках исследования взаимоотношений.

Этот пробел частично был заполнен в работах, в которых выяснились возрастные особенности восприятия, понимание эмоционального состояния человека, влияние социальных категорий и стандартов на восприятие других и т.п. Главным предметом этих исследований были восприятие, понимание и познание ребенком людей. Отношение к окружающим приобретало выразительную когнитивистскую ориентацию: другой человек

рассматривалась как предмет познания. Характерно, что эти исследования проводились в лабораторных условиях вне реального контекста общения и взаимодействия.

Согласно толковому словарю "взаимоотношения" - это личностные отношения индивидов между собой, возникающие в общении и совместной деятельности. Компонентом совместной деятельности и отношений - есть взаимодействие.

Особенно важным для нашего исследования является определение в социологическом энциклопедическом словаре отношений как эмоционально-волевой установки личности на чем-либо, то есть проявление ее позиции.

Внутренняя личностная сущность отношений человека подробнее раскрывается С. Рубинштейном, который объяснял объективный аспект отношения человека к человеку как свойство человека, раскрываются через взаимоотношения.

Почти каждое человеческое действие является не только технической операцией по отношению к вещам, а и поступком по отношению к другому человеку. Таким образом, через отношение к вещам, к человеческим предметам проявляется отношение человека к человеку.

Теория межличностных отношений разрабатывалась В. Шутцем. По своей сущности она составляет совокупность гипотез, направленных на объяснение межличностного поведения на основе трех потребностей: включения, контроля и аффекта.

В основу своей теории В. Шутц возлагает такие постулаты:

Постулат межличностных потребностей.

1. Каждый индивид имеет три межличностные потребности: включение, контроль и аффект.

2. Включение, контроль и аффект позволяют предсказать и объяснить межличностное поведение индивида.

Постулат непрерывности отношений. Межличностная поведение взрослых индивидов - это поведение, которое является подобной той, с которой каждый из них встречался в своих детских взаимоотношениях, и возникает на основе следующих принципов:

1. Принцип постоянства: если взрослый воспринимает свою позицию в межличностной ситуации аналогично той, что имела место в его отношениях с родителями, он будет придерживаться поведения, которой придерживался в этих отношениях.

2. Принцип идентификации: если взрослый воспринимает свою позицию в межличностной ситуации аналогично позиции кого-то из своих родителей в его детские годы, взрослая его поведение будет аналогичной поведении родителей в отношении него.

Постулат совместимости.

Если совместимость группы А является больше совместимость группы В, то группа А более приближена, чем группа В до уровня своего оптимального функционирования.

Постулат развития группы. Формирование и развитие межличностных отношений двух и более индивидов происходит в определенном порядке по следующим принципам:

1. Принципом групповой интеграции - от момента, когда группа начинает свою "жизнь" и до начала распада, доминирующей сферой взаимодействия изначально является включения, затем контроль и наконец аффект. Этот цикл может повторяться.

2. Принципом распада группы - на последних этапах перед предсказуемым распадом группы доминирующие сферы межличностного поведения сменяют друг друга в обратном направлении: аффект, контроль, включения

Во взрослом возрасте, по мнению В. Щутца в контексте удовлетворения потребности включения возникают такие типы межличностного поведения:

1) Социально-дефицитный тип. Это человек, который характеризуется невысоким уровнем включения. Им присуща низкая коммуникабельность ориентаций на избегание контактов с другими людьми. Такой человек стремится соблюдать дистанцию между собой и окружающими, мотивируя это попыткой сохранить свою индивидуальность. На бессознательном уровне имеет место опасения быть отвергнутым, страх изоляции.

2) Социально чрезмерный тип. Экстраверт, который находится в постоянном поиске контактов, активно пытается получить внимание и принятие. Бессознательно такой человек также опасается быть отвергнутым, однако на уровне поведения делает все возможное, чтобы привлечь к себе внимание.

3) Социально выровненный тип. Индивид, у которого взаимоотношения в сфере включение всегда успешны, установление контакта с другими не составляет для него труда. Он уверенно чувствует себя и наедине с собой, и вместе с другими людьми, способен к риску и вхождения в различные группы, но может и воздерживаться от риска и взаимодействия, если считает это излишним. Чувствует свою ценность и значимость, способен искренне интересоваться другими людьми.

4) Патология. Неэффективное установления отношений в сфере включения приводит к отчуждению и замкнутости, к попытке создать свой собственный искусственный мир. Потребность контроля может быть определена как потребность создавать и сохранять удовлетворительные отношения с людьми, опираясь на контроль и силу, как необходимость чувствовать себя компетентным и ответственным.

Также необходимо отметить, что несмотря на отсутствие четкого и однозначного определения понятия межличностных отношений, на что указывала еще Л. Божович, признавая, однако, важность его использования при изучении личности ребенка, отечественная психология активно оперировала этим понятием в достаточно различных контекстах. Так, Л.

Выготский выдвинул идею интериоризации отношений как обязательного элемента развития личности ребенка. Рубинштейн расценивал отношение одного человека к другому как такое, которое у ребенка генетически предшествует отношению к себе. Для В. Мясищева это была система индивидуальных избирательных связей личности с различными сторонами объективной действительности, а для А. Петровского – многоуровневая система межличностных отношений [22, С. 10].

В итоге можно сделать вывод о том, что межличностные отношения в социальной психологии имеют классификации, могут быть рассмотрены в статике и динамике, а также могут включать множество вопросов, которые получили самостоятельное обширное изучение поставленного вопроса.

1.2. Межличностная совместимость и межличностные отношения

Личность является одной из главных категорий психологии. В силу многомерности и сложности понимания данного феномена в настоящему времени сложилось много концепций теоретического и прикладного характера, нередко принципиально различных в содержательном аспекте.

Зарубежная психология личности, а в дальнейшем и социальная психология, трансформировавшая в себе имеющиеся современные философские концепции, обнаруживает гораздо более богатую и разностороннюю историю своего становления и развития, отраженную, соответственно, в количестве имеющихся научных школ, нежели отечественная.

Понимание личности, в связи с этим, преломлялось в каждой из школ. Наибольший вклад в разнообразие концепций был внесен З. Фрейдом, А. Адлером, К. Хорни, Э. Фроммом, К. Юнгом, К. Левином, Дж. Уотсоном, Э. Торндайком, Э. Толменом, Б. Скиннером, Г. Оллпортом, Р. Кэттелом, А. Маслоу, К. Роджерсом, Э. Кречмером, Дж. Гилфордом, Г. Айзенком, В. Франклом, Р. Ассаджиоли и др.

При этом, можно выделить два подхода, в рамках которых разрабатывалось понимание личности указанными авторами: биологизаторский и социологизаторский (несмотря на то, что указанные понятия используются в большей мере в отношении категории психики, однако, личность является носителем сознания, которое априорно есть продукт психического). Безусловно, наиболее ярко абсолютизация биологического начала в человеке проявляется в бихевиоризме, где личность как феномен предельно редуцирована, а также в психоанализе и неофрейдизме. Односторонний взгляд проявляют и социологизаторские концепции, поскольку личность рассматривается исключительно в рамках внешней социально-психологической среды, при этом, природный компонент неоправданно дискриминирован.

Разработанные в отечественной психологии концепции человека, интегрировавшего в себе биологическое, психическое и социальное начало, обозначили дихотомию в терминологическом аппарате между понятиями: «личность», «индивид», «субъект деятельности» и «индивидуальность» и в дальнейшем, отмечая единство связи всех четырех компонентов и выделяя иерархические взаимозависимости между ними (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Б.Г. Ананьев, П.К. Анохин, В.С. Мерлин, А.А. Бодалев, К.К. Платонов, В.Н. Мясищев и тд.).

Леонтьев понимал личность как неотделимую от общества, основанную но несводимую к понятию индивида, отмечал ее как особое качество, которое приобретается только во взаимодействии с окружением, в процессе интериоризации социальных норм и является высшей ступенью системы общественных отношений [12].

А.В. Петровский, продолжая мысль А.Н. Леонтьева, говорил о личности как о системном социальном качестве, которое приобретается индивидом в рамках взаимодействия и конкретной деятельности, а также, которое характеризует уровень и качество представленности общественных отношений в индивиде [21, С. 55].

Авторы отмечали, что уникальность каждой личности проявляется в ее индивидуальных особенностях, таким образом, индивидуальность понималась как одна из многообразных сторон личности.

Иной подход обнаруживается в концепции В.С. Мерлина [6], в рамках которого особенности и свойства личности представлены только лишь одним из компонентов индивидуальности. Индивидуальность есть интеграция, совокупность систем, неразрывная взаимосвязь индивидуальных свойств организма, индивидуальных свойств личности и социально-психологических свойств субъекта деятельности, находящихся в телеологических, равновероятных связях друг с другом. При этом, каждая из совокупностей индивидных, личностных и социально-психологических свойств несводима друг к другу, и не является менее значимой в сравнении с другой. Структура личности не есть система, поскольку аксиоматично не включает в себя, например, темперамент, относящийся к индивидным свойствам, но при этом, содержательно представлена взаимосвязями и уровневой организацией свойств личности – симптомокомплексами.

Теория интегральной индивидуальности В.С. Мерлина позволила впервые объяснить сложные взаимосвязи и взаимозависимости между природными и социальными детерминантами жизнедеятельности человека, и наглядно обнаружить структурные и функциональные особенности реализации активности субъекта как неповторимой индивидуальности [6].

Б.Г. Ананьев также говорил о личности как об одном из составляющих компонентов индивидуальности, при этом остальной совокупностью определяющих индивидуальность звеньев является индивид и субъект деятельности. Индивид трактовался Б.Г. Ананьевым как природное существо, носитель совокупности индивидуальных психодинамических конституциональных и типических свойств. Личность — это индивид в совместной деятельности и общении, другими словами это – субъект социальных отношений, социальное существо [1, С. 110]. Субъект деятельности же занимает место между индивидом и личностью и

соединяет биологическую и социальную сущность человека. Субъект – тоже понимается как индивид, но представленный как носитель сознанием и способности к деятельности.

Таким образом, совокупное изучение индивидных, личностных и социально-психологических свойств субъекта, реализующегося в деятельности, как было подтверждено Б.Г. Ананьевым, В.С. Мерлиным и др. позволяет анализировать многогранную сущность человека в неразделимой взаимосвязи составляющих звеньев. Такой подход представляется наиболее ценным и информативным с точки зрения изучения взаимосвязи индивидуально- психологических особенностей личности в рамках ситуативного межличностного взаимодействия.

Отметим, что благодаря описанным выше отечественным концепциям в рамках общей психологии и социальной психологии личности, наглядно и четко представляется дихотомия структурных составляющих личности как субъекта ситуативного взаимодействия и функциональных их проявлений. Каждый элемент структуры имеет функциональное в большей или меньшей степени значение и ценность. Структура обозначает интегративную взаимосвязь составляющих свойств личности, а функция – то, каким образом происходит реализация субъектной активности личности в рамках системы взаимоотношений и взаимодействий. Таким образом, исследование только структурных или только функциональных проявлений субъекта представляется однобоким и гораздо менее информативным.

Личность, как и субъект, реализуется только в конкретной деятельности и взаимодействии, социальных отношениях. Анализ структурно-функциональных характеристик вне отрыва личности от интеракции определяет еще большую ценность. С.Л. Рубинштейн говорил о том, что «субъект в своих деяниях, в актах своей творческой самодеятельности не только обнаруживается и проявляется, он в них созидается и определяется. Поэтому тем, что он делает, можно определять

то, что он есть; направлением его деятельности можно определять и формулировать его самого» [1, С. 55].

Из указанного определения становится понятно, что субъект может развиваться и совершенствоваться только в деятельности, при обязательном учете созидательной, предметной (в смысле субъект-объектных отношений) деятельности.

Остановимся на понимании субъекта С.Л. Рубинштейном [23, С. 116]. Одним из важнейших свойств субъекта является активность, самостоятельность, стремление к саморазвитию и самоопределению. Активность в данном случае понимается не просто как направленное стремление к достижению определенного результата, сутью является не просто воздействие на окружающие объекты с целью удовлетворения потребности, – это свойственно индивиду. Обобщая изложенное, можно сказать, что субъект – это направленность всех ресурсов личности, гармонично взаимосвязанных между собой, на самосовершенствование и развитие. Центральным свойством субъекта является выраженность саморегуляции [7, С. 70].

Таким образом, субъектно-деятельностный подход позволяет изучить личность в процессе развития, в процессе конкретной деятельности. Противоположностью подхода является когнитивизм, который направлен на изучение отдельных свойств и характеристик, наиболее значимых в реализации активности и деятельности.

Разработанный С.Л. Рубинштейном подход позволил изучить способы осуществления деятельности, причем не только фактического исполнения ее, но особенностей планирования, моделирования и реализации и оценки результатов деятельности при наличии интенциональной активности субъекта [1, С. 56].

Продолжение научных идей С.Л. Рубинштейна осуществлялось в дальнейших трудах К.А. Абульхановой-Славской, Б.Г. Ананьева, А.Г. Асмолова, А.В. Брушлинского, А.К. Осницкого А.А. Деркач, В.А.

Петровского, Т.В. Белых и др., причем осмысление идей происходило в разных направлениях и с разным результатом обобщений.

А.В. Брушлинский выделил еще одну детерминанту в развитии субъекта: смысл жизни. Умение человека обобщать свои возможности, достижения еще не обозначают в нем субъекта. Смысл жизни — это краеугольный камень развития, глубочайшее ценностно-смысловое образование, стремление к которому и постижение его обозначает в личности субъекта. Отметим, что именно в концепции А.В. Брушлинского отмечается самое обширное понимание субъекта [4, С. 4].

«Субъект-это человек, люди на высшем (индивидуализировано для каждого из них) уровне активности, целостности (системности), автономности. Субъект - это все человечество в целом, представляющее собой противоречивое системное единство субъектов иного уровня и масштаба: государств, наций, общественных классов и групп, индивидов, взаимодействующих друг с другом». Брушлинский называет субъекта высшей системной целостностью всех его сложнейших и противоречивых качеств, в первую очередь психических процессов, состояний и свойств [4, С. 10].

Б.Г. Ананьев, продолжая идеи С.Л. Рубинштейна, тем не менее, представил понимание субъекта в двух разных плоскостях: субъект познания и субъект деятельности [1, С. 55; 23, С. 69]. Он подчеркивал, что индивид как изначально биологическое понятие не может являться носителем высочайших свойств, субъекта. Их полнота раскрывается только в системе общественного взаимодействия, на основании только лишь свойств личности, представленных ценностными ориентациями и ориентированностью на творение деятельности, а субъект деятельности реализует себя не более чем в деятельностях и является носителем свойств исполнителя.

А.Н. Леонтьев, в отличие от вышеуказанных авторов, считал, что высшей степенью развития является не субъект, а личность. Под субъектом

подразумевается только лишь включенность в деятельность, а личность – это носитель идейно-нравственных ценностей. В противовес этому мнению, К.А. Абульханова-Славская (как и В.А. Петровский), говорила о том, что не каждая личность способна стать субъектом. Личность можно обозначить как инструментальное понятие, она обеспечивает выраженность саморегуляции, контроль за результатами деятельности в соответствии с субъективными ценностно-нравственными ориентациями. Субъект же обозначает способ деятельности и способ познания, в соответствии с морально-смысловой направленностью, это надстройка над инструментальной плоскостью гораздо более высокого порядка [14, С. 75].

По В.А. Петровскому, субъект осуществляет, творит деятельность, «производит новые предметы духовной и материальной культуры», через это осуществляется творческая самореализация [22, С. 10].

В.А. Петровский в своей концепции использует новую терминологию: автор говорит о существовании такого понятия как «субъект активности», а также о методе отраженной субъектности [22, С. 10]. Субъект активности воспроизводит себя в жизни окружения, а также себя самого в своей собственной жизни, в отличие от субъекта деятельности. Происходит отражение себя как в сознании, так и в восприятии окружения. Автор выделял не рассматриваемые ранее особенности, например, когда в присутствии творческой личности человек обретает оригинальность размышления. Таким образом, концепция обрела практическую наглядность.

Дальнейшая разработка субъектно-деятельностного подхода была осуществлена А.К. Осницким и Л.Н. Павловой. В рамках их концепции изучалось понятие субъектности как целостной характеристики активности, которая обнаруживается в результатах деятельности и поведения [15, С. 375].

Понятие субъектности обозначает человека как активного деятеля своей жизни, обладающего ценностными и нравственными ориентирами, с высокой выраженностью целеполагания, руководством процесса деятельности [18, С. 176].

Л. Н. Павлова, на основании эмпирического исследования пришла к выводу о потенциале субъектности для человека: это значимая познавательная компонента для реализации активности, самопознания и иных проявлений субъекта. Высокую значимость Л.Н. Павлова отводит активности, при этом под термином активность подразумевается сформированное умение целеполагания, моделирования деятельности и а также умение реализовать саму деятельность [15, С. 375].

Однако, К.А. Абульханова-Славская отмечает появившуюся проблему в расхождении двух уровней изучения феномена «субъект»: теоретического и методологического, в утрате собственного единственного обозначения. Это происходило, поскольку обнаружилась тенденция (которая стала отмечаться с Б.Г. Ананьева), к дифференциации категории «субъект». Вторая проблема обнаружилась под влиянием философских тенденций к пониманию данной категории. Категория субъекта в философском понимании – это идеальная форма существования человека, эталон. К.А. Альбуханова-Славская отмечает, что субъект не обязательно должен быть наделен только лишь идеальными и нравственными свойствами. На основании концепции С.Л. Рубинштейна, К.А. Альбуханова-Славская определила основные положения субъектно-деятельностного подхода [15, С. 375].

Первое: субъект есть целостная система. Принцип жизни живых существ определен природой, а субъект может воздействовать на иные системы и трансформировать собственную. Субъект не идеален, но он является субъектом в том случае, если обнаруживается интенция, цель и определенные действия к самосовершенствованию.

Второе. Сущность субъекта предполагает возникновение противоречий между индивидными, личностными стремлениями/потребностями/целями. Субъект способен к развитию в том случае, если может разрешить возникающие противоречия.

Значит, при таком рассмотрении субъект фактически обнаруживает в себе свойства индивидуальности, а поскольку индивидуальность — это многоуровневая иерархичная система, представленная индивидными, личностными свойствами и свойствами субъекта деятельности, развитие самого субъекта в данном случае будет представлять развитие всей интегративной системы.

При изучении совместимости, как описывает в своих научных трудах Н.Н. Обозов, основой для изучения является определение данного понятия. Общего понятия совместимости пока не существует в интерпретации, у каждой научной дисциплины, пусть это будит психология, медицина или философия оно различно и дается только его описание. [23, 63 с.]

Совместимость - взаимное соответствие свойств работников трудового коллектива, в которые входят взаимная симпатия, характер эмоциональных установок, взаимная внушаемость, интересы и потребности. Однако во многих научных трудах, ученые предлагают различие понятий срабатываемости и совместимости. [9, 40 с.]

Срабатываемость автор предлагает как согласованность субъективных характеристик, которые обеспечивают эффективность выполнения труда. Она применяется только к деловым, профессиональным отношениям в совместной деятельности, потому что они направлены на получение эффективности труда с точки зрения количества и качества затраты времени и энергии работников.

Совместимость, в отличие от срабатываемости, является феноменом, который существует в рамках личных взаимоотношений, которые основаны на симпатии и мотивации к труду. [3, 19 с.]

Неопределенность определения совместимости обусловлена трудностью изучения выбора совместимых критериев. В работах, посвященных изучению совместимости, можно определить применение критериев эффективности коллективной деятельности, низкой конфликтности в трудовом коллективе, высокого взаимопонимания между работниками.

Однако ни один из применяемых критериев совместимости не может являться достаточно обоснованным и полным, в результате чего возможно доказать уязвимость любого критерия совместимости и взаимосвязи.

В научных трудах М.И. Аникеева, важным обстоятельством, который обусловливает взаимоотношения между работниками коллектива в условиях совместной деятельности, можно считать однородность или разнородность коллектива. [2, 60 с.]

Первый уровень однородности или разнородности трудового коллектива определяет соотношение социально-психологических параметров работников, а второй уровень - сходство или различие мнений, оценок и отношений к самим себе, сотрудникам с частности и коллективу в целом.

Первоначальное соотношение мнений и оценок к самим себе, работникам с частности и коллективу в целом характеризует степень единства взглядов работников и выражает сходств или различие ценностей и личностных установок.

На данном этапе работники коллектива в совместной трудовой деятельности не только осознают сходство или различие во мнениях, оценках и отношениях, но и понимают значимость для осуществления трудовой деятельности.

Вторичный уровень взаимодействия мнений, оценок и отношений к самим себе, сотрудникам с частности и коллективу в целом, регулируется психологическими механизмами, такими как подражание, комфортность и внушение. Степень позитивного изменения мнений, оценок и трудовых

взаимоотношений считается одним из основных показателей сплоченности работников трудового коллектива. [4, 26 с.]

Ученый исследователь А.Л. Свенцицкий в своих научных трудах дает определение межличностной совместимости как способности рабочего коллектива к совместной трудовой деятельности, которая основана на их оптимальном сочетании, сходстве различий их свойств труда. В итоге это приводит к взаимной дополняемости рабочего коллектива в условиях совместной трудовой деятельности, имеет целостность. [25, 29 с.]

Ученый исследователь В.А. Розанова в своих научных исследованиях и трудах выделяет основные виды социально-психологической совместимости, а именно психофизиологическую и социально-психологическую совместимость.

Психофизиологическая совместимость определяет согласованность эмоциональных и поведенческих реакций, рост эффективности совместной трудовой деятельности работников трудового коллектива. [18, 44 с.]

В случае социально-психологической совместимости имеется в виду эффективность оптимального сочетания поведения работников в трудовом коллективе, потребностей, интересов и ценностей.

Итак, научные исследования точно показывают, что психологическая совместимость работников в коллективах формируется за счет действий разных факторов.

Степень совместимости работников трудового коллектива может быть разной на стадиях ее функционирования в силу динамики межличностных отношений. Комплектация трудового коллектива с учетом требований совместимости способствует росту уровня их эффективности и удовлетворения трудовой деятельностью.

В основу модели организационного подхода, который предложен в научных трудах исследователем Н.В. Гришиной, и вытекает из типологии конфликтов, положен анализ взаимосвязей, которые устанавливаются

между работниками трудового коллектива, включены в процесс получения единого трудового продукта. [14, 48 с.]

Они обусловлены психологическими особенностями выполнения совместной трудовой деятельности, а социальные особенности обусловлены принадлежностью работников, как к трудовому коллективу в частности, так и к социальной компании в целом. Нарушение эффекта существования ведет к возможности организации различных социально-психологических конфликтов. [1, 76 с.]

В итоге можно сделать вывод о том, что феномен межличностной совместимости имеет глубокую разработку в социальной психологии. Но, несмотря на это до сих пор не проработаны вопросы, требующие решения в социально-психологическом направлении.

1.3. Удовлетворенность трудом и его взаимосвязь с индивидуально-психологическими характеристиками работников

Удовлетворенность трудом можно представить, как характеристику, складывающуюся из удовлетворенности возникающих рабочих ситуаций, которая отражает отношение работников трудового коллектива к выполняемой работе и условиям трудовой деятельности и труда в целом. [15, 69 с.]

Удовлетворенность трудом, как совокупность установок по отношению к работе, может быть определена компонентами удовлетворенности внешними условиями труда, личностными и социальными факторами, наличием возможности реализации своих ожиданий и способностей, соответствием работы ведущей трудовой мотивации.

В своих научных трудах исследователем Л.А. Верещагиной определены факторы удовлетворенности трудовой деятельности, а именно ориентация работников на содержание труда и его деятельности,

благоприятные для работников условия, хорошая организация рабочих мест и трудового процесса в целом, благоприятные взаимоотношения в коллективе, достаточный уровень зарплаты, наличие перспектив роста карьеры. [6, 61 с.]

Обобщая, можно сделать вывод о том, что удовлетворенность трудом работников зависит от стилистики руководства, характера компетенций, внутренней политики компании.

Поскольку удовлетворенность рабочей деятельностью работников трудового коллектива зависит от разнообразных особенностей их деятельности и от организации рабочего места, реорганизационных мер и улучшения условий трудовой деятельности могут привести к росту производительности труда и чувства удовлетворенности. [22, 70 с.]

Если сопоставить удовлетворенность трудовой деятельностью с профессиональной принадлежностью, получается, что удовлетворенность связана со степенью ответственности работников трудового коллектива и сложности занимаемой должности.

В целом удовлетворенность деятельностью работников трудового коллектива зависит от внешних и внутренних особенностей личности работников, и оказывают влияние разные факторы, например, условия труда, уровень зарплаты, возможность самореализации в труде, психологические качества отношений с начальством и сотрудниками. [21, 68 с.]

Изучим качества, которые определяют удовлетворенность трудом и коллективом в целом.

Ученый аналитик Д.Л. Тимофеев в своих научных исследованиях описывает, что на удовлетворенность трудом может влиять контроль и отчуждение.

Контроль определяет, чему в своей жизни работник склонен приписывать ответственность: внешним силам и обстоятельствам или себе и своим усилиям. У тех, кто чувствует связь с работниками и имеет

внутренний контроль, выше удовлетворенность трудом и совместная деятельность. [24, 50 с.]

Мера напряжения труда и серьезность отношения к труду может повысить и удовлетворить трудовое стремление к рабочим достижениям, а нетерпеливость и раздражительность, что проявляется в гневе, враждебности, ощущений постоянной нехватки времени может снижать удовлетворенность трудом и мотивацию трудовой деятельности.

Более других удовлетворены трудом работники трудового коллектива, которым присуще корпоративное доверие. Также было установлено, что работники трудового коллектива, которые не склонны к невротизму, которые имеют высокое самоуважение, а также внутренний локус контроля, в большей степени удовлетворены работой.

Волевая саморегуляция предполагает владение поведением работников в коллективе в разных трудовых и даже конфликтных ситуациях и способность управлять своим поведением. Она предполагает четкое понимание цели, настойчивость в ее достижениях, сохранение спокойствия на пути достижения целей. Настойчивость характеризуется стойким стремлением к достижению цели. [13, 18 с.]

Эмоционально-волевой уровень саморегуляции можно считать комплекс свойств, особенностей и возможностей работников, которые реализуются с участием волевых процессов. По-другому его можно назвать самообладанием, которое как волевое свойство личности работников может быть определено, как умение владеть собой, действиями и настроением, даже в моменты сильных переживаний.

Также самообладание еще называют выдержкой. Кроме самообладания к волевой саморегуляции относят настойчивость как силу намерений работников, их стремление к завершению трудовой эффективности, умение добиваться поставленной цели работы, преодолевая трудности на пути к ее достижению. [7, 68 с.]

Таким образом, можно сделать вывод о том, что присутствие саморегуляции, способность владеть собой и добиваться поставленной трудовой цели способствуют получению удовольствия от выполняемой трудовой деятельности и удовлетворения собой, положительно может сказываться на удовлетворенности трудом.

Удовлетворенности трудом способствует эмоциональная стабильность. Установлено, что работники, удовлетворенные трудом, наилучшим образом приспосабливаются к трудовым условиям и обладают большей устойчивостью. [12, 10 с.]

Формирование благоприятного психологического микроклимата в коллективе является одной из главных задач заведения. Это объясняется его влиянием как на профессиональную деятельность инструкторов и педагогов, так и эффективность учебного процесса в целом.

Коллектив (от лат. Collectivus - собирательный) - высший уровень развития и функционирования социальной группы, отмечается единством идейных, организационных, деловых и межличностных отношений. Для коллектива характерно единство целей, высокий уровень общения. Главным фактором для коллектива выступает цель его профессиональной или общественной полезной деятельности.

Важным для коллектива является уровень его интегрированности, сплоченности членов коллектива, удовлетворение их потребностей и интересов в трудовой деятельности, физическом, психическом и нравственном развитии. Коллектив является звеном, связывающим личность со всем обществом [13].

Различают деловую и психологическую структуру коллектива. Если коллектив интегрированный, сплоченный, то эти две структуры хорошо сочетаются, в противном случае - могут противоречить друг другу. Успешное управление коллективной деятельностью предусматривает осведомленность не только с профессиональным общением, но и с профессиональным общением. Профессиональные задачи коллектива

существенно влияют на межличностные отношения и одновременно психологический климат коллектива, что может либо усиливать, или разрушать его предметную деятельность.

В коллективе межличностные отношения выполняют следующие функции:

- консолидирующую - сплочение коллектива, объединения усилий для решение учебно-воспитательных задач;

- стимулирующая - реализация эмоционального потенциала, жизненной энергии коллектива;

- стабилизирующую - обеспечение устойчивости внутриколлективных отношений, создание предпосылки для успешной адаптации новых участников;

- регулирующую - утверждение норм взаимоотношений, этического оценивания поведения индивидов и функции [16, С. 3181].

Успех деятельности каждого учебного заведения обеспечивает целенаправленный коллектив единомышленников, в котором ценят индивидуальность, творческие способности, характер, интересы и предпочтения каждого. Сплотить коллектив означает не ограничить свободу личности, а обеспечить пространство для максимальной реализации творческого начала каждого, не разрушая методической концепции учебного заведения [13].

Неформальное общение в определенной степени зависит от профессионального, хотя является относительно самостоятельным. Дружеские отношения, сотрудничество и взаимопомощь формируют в учебном заведении благоприятный для самореализации развития личности социально-психологический климат.

Недоброжелательность, что проявляется в конфликтах, делает невозможным реализацию единой линии. Поэтому официальная и неофициальная сферы общения в педколлективе не могут существовать обособленно.

Единство официального и неофициального общения не абсолютна.

Профессиональная деятельность охватывает такие формальные элементы - соблюдение правил, норм, инструкций, применение устоявшихся приемов.

Неформальная деятельность включает поиск нового, творчество, индивидуальность, импровизация [16, С. 3181].

Психологическими проявлениями формального общения является педантизм, традиционность, консерватизм, догматизм, что заставляет действовать по инструкции, порождает растерянность в нестандартных ситуациях. Организация деятельности, общения на неформальной основе может вносить неопределенность, разрозненность, непоследовательность действий, игнорирование коллективности в реализации общезначимых задач. Поэтому чрезмерная склонность к одному принципу деятельности может дезорганизовать работу и взаимоотношения коллектива.

В завершении можно сделать вывод о том, что одним из важных условий успешности межличностного взаимодействия в коллективе является общение на профессиональном уровне. И в данном направлении особо приоритетным становится проведение профессиональной кадровой политики.

Взаимодействие в зависимости от того, насколько они придерживаются интересов друг друга, может разворачиваться на следующих принципах:

а) сотрудничество - взаимодействие, при котором способствуют удовлетворению интересов друг друга, придерживаются приблизительно паритета, объединяют свои усилия добровольно, опираясь на осознание значения и необходимости решения общей задачи, стремление помочь другим участникам общего дела. Между ними возникают взаимные обязанности и ответственность;

б) соперничество - борьба участников взаимодействия в реализации своих интересов, утверждении своей позиции;

в) доминирование - подчинение своим интересам партнера по взаимодействию с использованием слабости его позиции. Баланс интересов в таких условиях невозможен.

Выводы по главе 1

1. Проблема благоприятности социально-психологического климата не ограничивается влиянием климата на развитие личных качеств работников трудового коллектива и на организацию у них взглядов, убеждений, служебных идеалов, состояния дисциплины. В итоге можно сделать вывод о том, что межличностные отношения в социальной психологии имеют классификации, могут быть рассмотрены в статике и динамике, а также могут включать множество вопросов, которые получили самостоятельное обширное изучение поставленного вопроса.

2. Профессиональная деятельность работников трудового коллектива является особо значимой, ее эффективное выполнение требует от работников владения знаниями, умениями и навыками и наличия трудовых качеств личности. Психологическими требованиями к профессиям преподавателей и инструкторов в автошколе являются коммуникативные качества: открытость, умение установить контакт инструкторов с учениками, вежливость, корректность, владение приемами убеждения и техниками слушания, устойчивость, отсутствие раздражения, бесконфликтность, способность переключаться с одного действия на другое.

4. Таким образом, межличностные отношения определяют положение работника в трудовом коллективе. От того, каким образом они складываются, зависит благополучие, удовлетворенность, сплоченность работников трудового коллектива, способность решать поставленные задачи. Наличие саморегуляции, способность владеть собой и добиваться поставленной цели способствует получению удовольствия от выполняемой трудовой деятельности, что положительно сказывается на удовлетворенности трудом и коллективом в целом. Формирование благоприятного психологического микроклимата в коллективе является одной из главных задач заведения. Это объясняется его влиянием как на

профессиональную деятельность инструкторов и педагогов, так и эффективность учебного процесса в целом.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ РАБОТНИКОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ И ИХ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ И КОЛЛЕКТИВОМ

2.1. Цель и методы исследования межличностных отношений работников в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» и их удовлетворенность трудом и коллективом

На основании изученного теоретического и методологического материала по изучению межличностных отношений и удовлетворенности работой работниками трудового коллектива АНО «Северская автошкола», можно сказать о том, что на удовлетворенность работой могут влиять различные факторы, к которым можно отнести межличностные отношения, которые являются первостепенными, что и определило цель эмпирического исследования.

Базой для проведения эмпирического исследования стала Автономная Некоммерческая Организация «Северская автошкола».

В ходе определения важности изучения эмпирического исследования, была выдвинута гипотеза как предположение о том, что на удовлетворенность выполнения работы оказывают влияние социально-психологические факторы, среди которых психологический климат трудового коллектива и трудовые взаимоотношения являются определяющими, а именно чем лучше обстановка и отношения в трудовом коллективе, тем выше будит удовлетворенность трудовой деятельностью.

Цель констатирующего этапа эмпирического исследования определила решение практических задач:

1. Разработать методологию эмпирического исследования, которая поможет решить практические задачи и подтвердить гипотезу.

2. На констатирующем этапе эмпиричного исследования определить характеристики межличностных отношений работников

трудового коллектива, их удовлетворенностью трудовой деятельностью и тактики ведения работников в конфликтных ситуациях.

3. Выполнить обработку и интерпретировать результаты работников на констатирующем этапе эмпирического исследования.

4. Сделать выводы.

Объект исследования - межличностные отношения сотрудников АНО «Северская автошкола».

Предмет исследования - составляющие межличностных взаимоотношений и удовлетворенности работой в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола».

Для решения практических задач были определены **диагностические методики:**

- Методика диагностики индивидуальных типологических особенностей Т. Лири в модифицированном варианте Л.Н. Собчик.
- Методика «Удовлетворенность работой и коллективом» Е.В. Шолоховой и Е.С. Кузьминой.
- Методика «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса.

В **эмпирическом исследовании** участвовали 40 работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» в возрасте от 21 до 45 лет. В трудовой стаж работников данного трудового коллектива составляет более 1 года.

Работниками трудового коллектива для доказательства практических задач и гипотезы были использованы тестовые бланки ответов, составляющие 3 перечисленные методики.

Условием эмпирического исследования стала анонимность, поэтому вместо имен, при обработке данных были использованы номера работников.

Первый этап направлен на подбор респондентов и методик эмпирического исследования, по теме ВКР и поставленным задачам.

На втором этапе проведено эмпирическое исследование, проведена диагностическая работа. Проведен анализ результатов и их статистическая проверка.

Третий этап – психокоррекционный – был посвящен психодиагностической, психокоррекционной и психопросветительской работе. На этом этапе проводилась разработка программы психологической коррекции межличностных отношений в трудовом коллективе с помощью социально- психологического тренинга. Этот этап помог сформировать психолого-педагогические рекомендации педагогам, воспитателям и родителям по профилактике агрессивного поведения у старших дошкольников.

Методы математической статистики: вычисление среднеарифметических значений, количественный анализ, построение диаграмм. Статистические расчеты выполнялись с помощью компьютерных программы Excel». Математический анализ результатов коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Коэффициент ранговой корреляции Спирмена относится к показателям оценки тесноты связи.

2.2. Характеристика процедуры эмпирического исследования межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» и их удовлетворенность трудом и коллективом

Методику, которая была разработана Л.Н. Собчик, несмотря на ее лаконичность, можно считать информативной. В первую очередь, с помощью ИТО можно определить индивидуальные типологические особенности и ведущие черты характера работников трудового коллектива. [17, 62 с.]

Данная методика способствовала определению спектра более подходящих работникам трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» видов профессиональной деятельности и преобладающих им деловых качеств.

По результатам проведения эмпирического исследования мы постарались понять, насколько уравновешенными являются работники трудового коллектива АНО «Северская Автошкола», какие особенности их характера акцентуированы, в благоприятной ли они находятся ситуации или дезадаптированы.

Работники трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» ответили на утверждения методики в количестве 91 утверждения за 30 минут, в процессе заполнения бланков ответов они ставили утвердительные или отрицательные мнения, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1

Бланк ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91									

С помощью ключа к данной методике ИТО Л.Н. Собчик нами были определены результаты изучаемых особенностей работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола»:

Ложь - (L): верно - 16, 31, 45, 46, 60, 61, 75, 76, 90.

Аггравация - (F): верно - 2, 17, 32, 47, 62, 77, 64, 79, неверно - 91.

Экстраверсия - (I): верно - 12, 27, 29, 42, 44, 72, неверно - 14, 57, 87.

Спонтанность - (II): верно - 4, 19, 21, 34, 49, 50, неверно - 6, 65, 80.

Агрессивность - (III): верно - 7, 22, 36, 37, 51, 53, 68, неверно - 66, 81.

Ригидность - (IV): верно - 9, 24, 26, 39, 41, 56, неверно - 71, 83, 86.

Интроверсия - (V): верно - 3, 5, 33, 35, 48, 78, неверно - 18, 20, 63.

Сензитивность - (VI): верно - 15, 28, 43, 59, 89, неверно - 11, 13, 30, 74.

Тревожность - (VII): верно - 8, 23, 38, 52, 54, 69, 84, неверно - 67, 82.

Лабильность - (VIII): верно - 10, 25, 40, 55, 58, неверно - 70, 73, 85, 88.

За каждый ответ, который совпадал со значимым показателем, начислялся 1 балл. Интерпретация находилась в зависимости от количества значимых ответов по 8 шкалам, исключая шкалы «ложь» и «аггравация»:

0 - 1 балл - гипоэмотивность, не понимание и не откровенность.

3 - 4 балла (норма) - гармоничная личность работника.

5 - 7 баллов (умеренная выраженность) - акцентуированные черты личности работника.

8 - 9 баллов (избыточная выраженность) - состояние напряженности, затрудненная адаптация.

Тенденции, компенсированные полярными свойствами, являются свидетельством значительной эмоциональной напряженности и признаком наличия внутреннего конфликтов у работников, если показатели превышают 5 баллов. Для нормы в пределах 4 баллов свидетельствует сбалансированность разнонаправленных свойств.

Социально-психологические аспекты, такие как лидерство и компромисс проявляются у работников трудового коллектива, как акцентуированный или дезадаптирующий стиль межличностного поведения при показателях более 4 баллов по соседствующим типологическим свойствам.

По шкалам «аггравация» и «ложь» помогли определить надежность полученных результатов - высокие показатели по шкале «ложь» помогли выявить неискренность и тенденцию показать себя в лучшем свете, а высокие показатели по шкале «аггравация» - стремление подчеркнуть имеющиеся проблемы и сложность собственного характера.

У работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» данные ответы, которые превысили 5 баллов, были определены недостоверными ответами.

Методика «Удовлетворенность работой и коллективом» Е.В. Шолоховой и Е.С. Кузьминой позволила определить факторы формирования, управления коллективом и удовлетворенностью трудовой деятельностью. [10, 39 с.]

Обработка тестовых бланков данной методики проводилась на основе следующего ключа:

1. Нравится ли Вам ваша работа? (1 - 5 баллов)
2. Хотели бы Вы перейти на другую работу? (1 - 5 баллов)
3. Определите, по 5-балльной шкале степень развития качеств у Вашего непосредственного директора? (1 - 5 баллов)
4. Как Вы считаете, пользуется ли Ваш руководитель влиянием на дела трудового коллектива? (1 - 5 баллов)
5. Предположим, что по каким-либо причинам Вы временно не можете работать, вернулись ли бы Вы на свое нынешнее место работы? (1 - 5 баллов)
6. Отметьте, пожалуйста, с каким из утверждений Вы согласны?

Большинство работников - бесконфликтные люди - 5 баллов.

В коллективе есть всякие работники - 5 баллов.

Большинство членов коллектива малоприятные работники - 1 балл.

7. Какая атмосфера преобладает обычно в Вашем коллективе? (1 - 9 баллов)
8. Насколько хорошо, по Вашему мнению, организована Ваша работа?

Работа организована очень хорошо - 5 баллов.

В общем, не плохо, хотя есть возможность улучшения - 4 балла.

Трудно сказать - 3 балла.

Работа организована неудовлетворительно, много времени расходуется впустую - 2 балла.

Работа организована очень плохо - 1 балл.

9. Укажите, в какой степени Вы удовлетворены разными условиями вашей работы? (1 - 5 баллов)

Условия - расписание, обеспечение работой, зарплата, санитарно-гигиенические условия, отношение директора, возможность карьерного роста.

Была выполнена обработка бланков методики «Удовлетворенность деятельностью и коллективом», которая производилась в порядке: все отмеченные пункты в анкетах работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» переведены, согласно условиям методики в цифровые значения.

На основе них, была составлена сводная таблица результатов по каждому вопросу в отдельности, а в итоге просуммированы полученные баллы и сделаны выводы по вопросам:

94 - 124 баллов - высокий уровень удовлетворенности трудом и коллективом.

95 - 93 балла - средний уровень удовлетворенности трудом и коллективом.

96 - 54 балла - низки уровень удовлетворенности трудом и коллективом.

Методика «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса позволила определить тактику поведения в конфликтных ситуациях работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола».

Автор методики К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на аспектах изучения конфликтов, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются продуктивными или деструктивными, возможность стимулировать продуктивное поведение. [5, 24 с.]

Работникам трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» были даны 30 пар утверждений, которые характеризуют ту или иную тактику поведения в конфликтных ситуациях на работе. Работники выбрали более для них подходящие утверждения.

Для описания типов поведения работников в конфликтных ситуациях К. Томас была применена двухмерная модель регулирования конфликтов, измерениями в которой явились стратегии партнерства и напористости.

Стратегия партнерства ориентирована за учет интересов и потребностей работников - стратегия согласия, кооперация, поиск и приумножение общих интересов.

Стратегия напористости ориентирована на использование собственных интересов и достижение собственных целей. Сторонники стратегии напористости нетерпеливы и эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение, легко ссорятся и портят рабочие отношения.

Соответственно этим двум основным измерениям были выделены пять основных тактик регулирования возможных конфликтов между работниками трудового коллектива АНО «Северская Автошкола»:

Противоборство - тактика стремления удовлетворения интересов работников АНО «Северская Автошкола», невзирая на интересы других работников, а уступка - тактика, в противоположность соперничеству, приносимая в жертву собственных интересов ради других работников, приспособление.

Компромисс - тактика частичных взаимных уступок и частичного удовлетворения интересов работников при взаимодействии, а избегание - тактика ухода, отсутствия стремления к кооперации, и отсутствие к достижению собственных целей.

Сотрудничество - тактика поиска альтернативы, которая полностью удовлетворяет интересы работников.

Работникам были предложены бланки ответов для заполнения и временной период для выполнения.

Оптимальной стратегией поведения в возможном конфликте можно считать такие, при которых применяются все 5 тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов.

Для оптимизации своего поведения в конфликте работников было рекомендовано привести значения всех пяти тактик в интервал от 5 до 7 баллов, то есть реже прибегать к тактике, имеющей завышенные значения и чаще использовать тактики, имеющие заниженные значения.

Многие специалисты утверждают, что необходимо применение всех пяти тактик - противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки - в зависимости от конкретных условий конфликтной ситуации.

Предлагалось на основе методики «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса выявить наименее развитые тактики возможного конфликтного поведения на работе и определили приоритетные задачи их предотвращения и развития.

Предлагалось определить свои возможности помочь работникам овладеть разными тактиками поведения в конфликтных ситуациях на работе. Проведена оценка возможностей содержания образовательной области и форм процесса способствовать развитию у работников тактик противоборства, сотрудничества, компромисса, избегания и уступки.

Предлагалось определить возможности помочь работникам овладеть различными тактиками поведения в конфликте. Проведена оценка возможности ситуаций профессионального взаимодействия - совещаний, дискуссий, собраний, тренингов содействовать педагогической компетентности поведения работников в конфликте.

Соответствие результатов анализа квалификационным требованиям:

Высшая категория (2 - 3 балла) - работники, которые выполнили тест К. Томаса (1 балл), получили при подсчете по 5 - 7 баллов для каждой тактики поведения в конфликтных ситуациях на работе (1 балл), может

помочь работникам овладеть разными тактиками поведения в конфликтных ситуациях на работе (1 балл).

Первая категория (2 - 3 балла) - работники, которые выполнили тест К. Томаса (1 балл), получили при подсчете по 5 - 7 баллов для каждой тактики поведения в конфликтных ситуациях на работе (1 балл), может помочь работникам овладеть разными тактиками поведения в конфликтных ситуациях на работе.

Вторая категория (1 балл) - работники, которые выполнили тест К. Томаса, определили приоритетные задачи развития тактик разрешения конфликтных ситуаций на работе.

2.3. Интерпретация полученных результатов констатирующего этапа эмпирического исследования

Проведем анализ результатов эмпирического исследования на определение индивидуально-типологических особенностей работников трудового коллектива, тактик поведения в конфликтных ситуациях на работе и удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола».

Для этого воспользуемся подобранными методиками, представленными ранее.

Результаты исследования на определение индивидуально¬типологических особенностей работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» представим в таблице:

Таблица 2

Результаты работников АНО «Северская автошкола» после первичного проведения методики «ИТО» Л.Н. Собчик

Индивидуальнотипологические особенности работников	Типологические особенности сотрудников, на 40 чел.							
	0-3 чел.	Z%	4-5 чел.	Z%	6-7 чел.	Z%	8-9 чел.	Z%
Тревожность	16	53%	14	47%	0	0%	0	0%
Лабильность	1	3%	19	63%	10	34%	0	0%
Экстраверсия	4	13%	18	60%	6	20%	2	7%
Спонтанность	2	6%	10	33%	11	36%	7	22%

Агрессивность	4	14%	10	33%	11	36%	5	17%
Ригидность	1	3%	16	53%	9	31%	4	13%
Интроверсия	6	20%	17	57%	7	23%	0	0%
Сензитивность	6	20%	19	63%	5	17%	0	0%

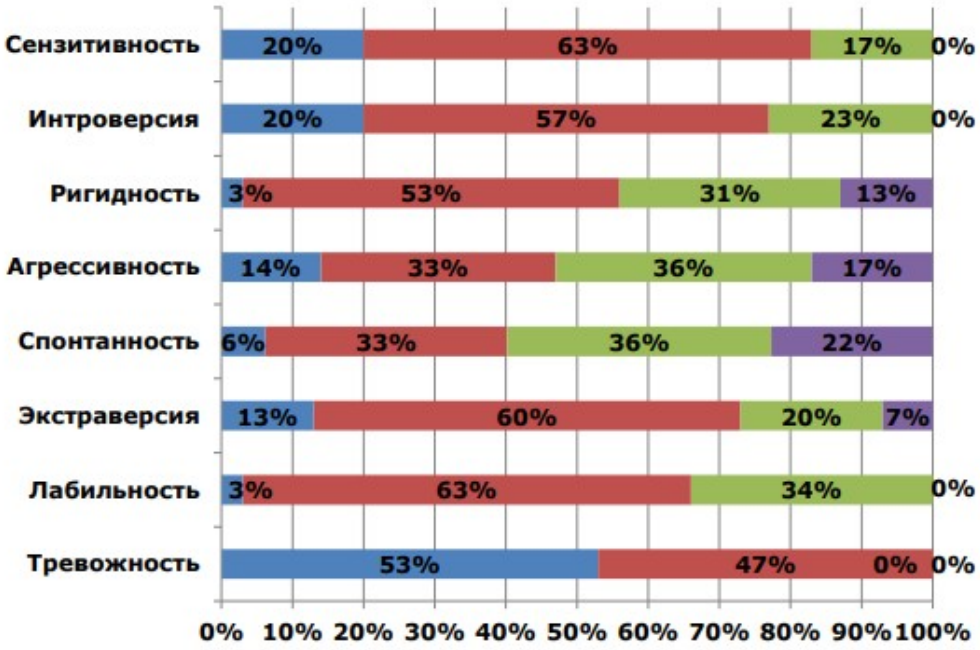


Рисунок 1 – Результаты проведения методики ИТО Л.Н. Собчик

Если посмотреть индивидуальные результаты по тревожности работников АНО «Северская автошкола», то можно сказать, что половину 53% работников очень эмоциональны, проявляют склонность к навязчивым страхам, остальные 47% работников вполне гармоничны в выборах, прослеживается баланс разнонаправленных свойств. По результатам лабильности видно, что у большинства 63% работников АНО «Северская автошкола» прослеживается изменчивость настроения, а у 34% работников выявлена мотивационная неустойчивость.

По итогам экстраверсии прослеживается избыточная общительность у 13% работников АНО «Северская автошкола», а именно акцентирование проявления экстраверсии, а вот явных интровертов показывают данные у 20% работников. У остальных - прослеживается среднее гармоничное личностное качество.

Спонтанность ярко выражена у 6% работников АНО «Северская автошкола», остальные работники стремятся обдумывать высказывания и следить за своими поступками. Сензитивность и впечатлительность прослеживается у большинства 63% работников АНО «Северская автошкола», а вот подозрительность и гипоинертность только у 3% работников, их критичность в отношении мнений и субъективизм, повышено стремление к отстаиванию своих взглядов и принципов.

Результаты исследования на определение удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» представим в таблице:

Таблица 3

Сводная таблица результатов исследования на определение удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола»

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	СУММА
1	5	5	45	4	5	3	7	4	30	108
2	4	5	30	4	3	5	6	3	27	87
3	5	5	38	5	5	5	7	4	29	103
4	3	3	28	4	3	3	9	3	30	86
5	4	5	20	4	5	3	7	4	26	78
6	4	3	24	4	3	5	6	5	29	83
7	5	5	40	5	5	3	8	4	30	105
8	2	1	14	21	1	3	2	1	9	54
9	3	3	40	4	3	5	6	5	31	100
10	5	5	42	5	5	5	5	5	31	108
11	4	1	20	3	3	1	3	2	12	49
12	2	1	16	1	3	3	2	2	9	39
13	5	5	56	5	5	5	8	4	30	123
14	4	3	30	3	3	5	6	4	29	87
15	3	3	25	3	3	3	4	4	25	73
16	4	3	25	4	3	3	4	4	20	70
17	3	1	35	4	1	3	6	4	30	87
18	4	5	42	4	5	5	6	3	33	107
19	3	3	33	3	3	3	5	3	23	79
20	4	3	25	3	5	3	4	4	20	71
21	5	5	47	5	5	5	8	5	33	118
22	1	1	11	2	3	3	2	2	12	37
23	1	1	10	1	1	1	2	1	10	28
24	2	3	23	3	3	3	2	3	15	57
25	3	1	13	1	1	3	3	1	16	42
26	4	3	40	3	5	5	8	5	30	103
27	4	3	35	5	3	3	7	8	32	100
28	2	1	13	1	3	1	3	2	10	36

29	3	3	19	3	3	3	3	3	20	60
30	4	3	40	5	5	5	8	5	27	102
31	4	1	20	3	3	1	3	2	12	49
32	2	1	16	1	3	3	2	2	9	39
33	5	5	56	5	5	5	8	4	30	123
34	4	3	30	3	3	5	6	4	29	87
35	3	3	25	3	3	3	4	4	25	73
36	4	3	25	4	3	3	4	4	20	70
37	3	1	35	4	1	3	6	4	30	87
38	4	5	42	4	5	5	6	3	33	107
39	3	3	33	3	3	3	5	3	23	79
40	4	3	25	3	5	3	4	4	20	71

На таблице наглядно видно, что из 40 работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» только 4 работников набрали меньше 55 баллов, это работники № 23, 28, 22, 12, 25, 11 и 8 в порядке роста баллов, что составило 21,5% и соответствует условиям методики – неудовлетворенностью трудом и коллективом в целом.

37,5% работников имеют высокий уровень удовлетворенности трудом и коллективом, что в порядке снижения баллов работников под № 13, 21, 10 и 1, можно считать лидерами в данном трудовом коллективе, а также работники под № 18, 7, 3, 30, 26, 27, 9 и 31, можно считать предпочитаемыми.

21% работников имеют низкую удовлетворенность, а остальные 40% работников, набравшие от 55 до 93 баллов имеют средний уровень.

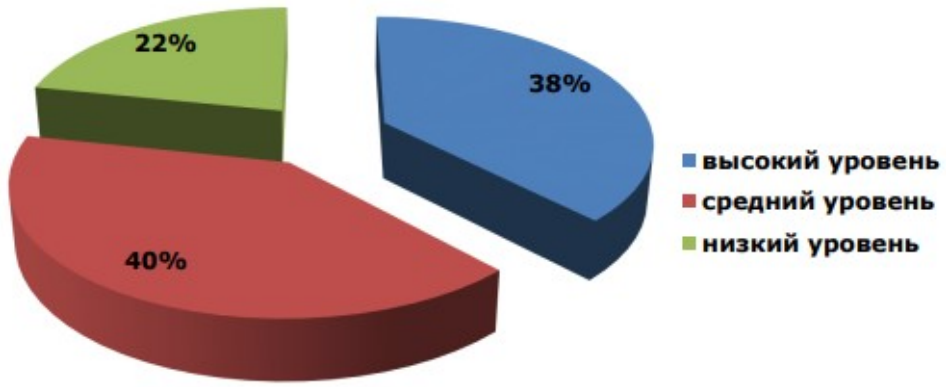


Рисунок 2 – Уровень удовлетворенности трудом и коллективом АНО «Северская Автошкола», в %

На рисунке 2 наглядно видно, что отношение к трудовой деятельности и коллективу у большинства работников хорошее и удовлетворительное, что соответствует достаточно высокому уровню развития.

Методика «Удовлетворенности коллективом и трудовой деятельностью» показала, что 37,5% работников имеют высокий уровень удовлетворенности, это работники под № 13, 21, 10, 1, которые являются лидерами в трудовом коллективе, а также работники под № 18, 7, 3, 30, 26, 27, 9 и 31, которые, согласно результатам в данном коллективе являются предпочитаемыми.

21,5% работников имеют низкий уровень удовлетворенности трудом и коллективом, согласно результатам относятся к числу «принебрегаемых». Остальные 40% работников, набравшие от 55 до 93 баллов имеют средний уровень удовлетворенности трудом и коллективом.

Анализ диагностических результатов проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса позволил сделать вывод:

Выраженность представлений о стратегиях поведения работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» в конфликтных ситуациях была определена по вышеописанной методике К.Н. Томаса.

Было сконцентрировано внимание на аспектах изучения конфликтов, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола», какие из них являются продуктивными, а какие деструктивными, возможность стимулирования продуктивности поведения.

Наличие противоположных тенденций в конфликтном поведении говорит о том, что работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола», не владеют адекватными способами поведения и не умеют выражать собственные чувства, что приводит к возникновению организационных конфликтов, а глубокого отрицательного отношения к окружающему миру у них нет.

Представим результаты работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола», получены в процессе проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса в таблице 4.

Таблица 4

Результаты проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса

№	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях сотрудников	Количество сотрудников, 40 чел.	% соотношение
1	Соперничество (конкуренция)	13	43%
2	Сотрудничество	8	27%
3	Компромисс	5	17%
4	Избегание	2	6,5%
5	Приспособление	2	6,5%

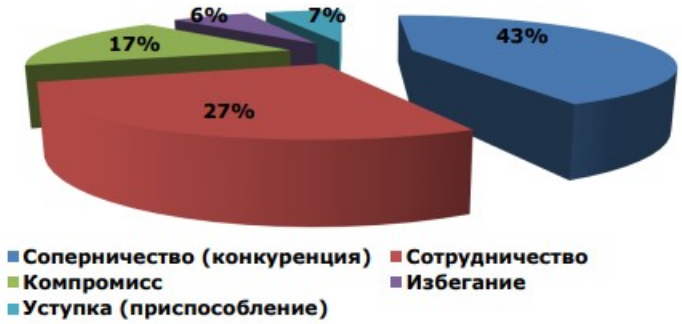


Рисунок 3 – Результаты проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К. Томаса

Полученные результаты свидетельствуют о том, что почти половина 43% работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» предпочитают стратегию соперничества. Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим работникам.

27% работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» готовы к сотрудничеству, а именно они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон, а 17% - идут на компромисс как соглашение между участниками конфликтных ситуаций, это достигается путем взаимных уступок.

Остальные работники коллектива АНО «Северская автошкола» выбирают избегание или уступки (по 6,5%), для них характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и принесение в жертву собственных интересов ради других интересов. Таким образом, можно сделать вывод, о том, что у работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» наиболее часто представлены стратегии сотрудничества или соперничества, практически не встречаются стратегии избегания и компромисса.

Выводы по главе 2

Базой для исследования стала АНО «Северская Автошкола», а объектом - работники данной организации.

В процессе первичного (констатирующего) эмпирического исследования были решены практические задачи с помощью подобранных диагностических методик:

1. Разработана методология эмпирического исследования, которая помогла решить практические задачи.

2. Проведено первичное эмпиричное исследование по определению характеристики межличностных отношений работников трудового коллектива их удовлетворенностью трудовой деятельностью и ведение работников в конфликтных ситуациях.

3. Выполнена обработка и интерпретация результатов первичного эмпирического исследования.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что проведенное констатирующее эмпирическое исследование показало, что у работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» достаточно часто представлены представления о стратегии решения конфликтных ситуаций с помощью сотрудничества, приспособления или конкуренции, редко встречаются стратегии избегания и компромисса.

Актуальностью данного исследования было рассмотрение по отдельности стратегий поведения в конфликтных ситуациях, удовлетворенности трудом и коллективом в целом и личностных особенностей ее участников.

Была определена связь между ними, поэтому предполагалось определение связи между стратегиями поведения в конфликтных ситуациях и индивидуально-типологическими особенностями, в качестве которых были рассмотрены свойства личности работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола».

Связь между показателями избегания и спонтанности может быть проинтерпретирована тем, что стратегия избегания, предполагает, что тот, кто ее использует, в первую очередь они стремятся не попадать в конфликтные ситуации, работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» предпочитают не создавать напряженных конфликтных ситуаций, которые впоследствии могут привести к трудовым конфликтам.

Работники не ставят для себя цели поучаствовать в конфликтных спорах, они готовы предоставить другим работникам трудового коллектива АНО «Северская автошкола» возможность решить спорные вопросы, но такое нежелание участвовать в создавшихся конфликтных ситуациях может быть связано с неуверенностью в собственных профессиональных возможностях решить ее в свою пользу.

Возможно, поэтому выбор стратегии характерен для эмоционально неустойчивых работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» и связано с изменением избегания частой смены настроения.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» могут, будучи радостными и веселыми, вдруг резко стать грустными и поддавленными. Они любят быть в центре внимания и достаточно легко принимают на себя любые социально-профессиональные роли, но в случае конфликтной ситуации, как получилось по результатам, для них самым разумным вариантом будет не вступать в него.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола», оказавшиеся в конфликте и выбравшие стратегию приспособления, готовы принести в жертву собственные интересы ради интересов других работников. Они, как и в случае с выбором стратегии избегания, не любят участвовать в конфликтных ситуациях, но чтобы их избежать, они не уклоняются от них, а подстраиваются под конфликтную ситуацию.

Для них важно сохранить мирные и добрые отношения с другими работниками, и поэтому они готовы уступить их интересам и желаниям, даже если они идут в разрез их собственным.

По результатам исследования видно, что для данной стратегии поведения в конфликтных ситуациях характерно индивидуально-типологическое свойство как тревожность. Это, возможно, связано с тем, что тревожные работники очень неуверенны в себе, нерешительны и подозрительны к окружению.

У них явная потребность соответствовать требованиям руководящего окружения, поэтому они очень бояться наказания с их стороны за непослушание.

В работе они очень преданные и верные помощники, но предпочитают быть на ведомых ролях, поэтому для таких работников оптимальным вариантом является приспособление, чтобы не испортить сложившихся отношений.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» готовы признать себя неправыми в конфликтной ситуации, чтобы избежать ссоры с другими работниками и руководством. Можно предположить, что такие работники выбирают данную стратегию еще и потому, что так считают окружающие их руководители, они в очень редких случаях пойдут против их мнения.

ГЛАВА 3. ПСИХОКОРРЕКЦИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ С ПОМОЩЬЮ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

3.1. Коррекционные мероприятия по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола»

Для того чтобы улучшить межличностные отношения в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» были определены решение формирующих мероприятий с последующей контрольной проверкой работников на выявление результативности с помощью практических задач:

1. Провести психокоррекцию межличностных отношений работников в трудовом коллективе посредством социально-психологического тренинга.

2. С целью определения улучшения социально-психологического климата в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола» провести контрольную эмпирическую диагностику, используя те же методики, что и на констатирующем этапе эмпирического исследования и сравнить контрольные данные с первоначальными данными.

3. Выполнить обработку и интерпретацию результатов контрольного эмпирического исследования.

4. Провести математическую статистику подтверждения связи индивидуальных типологических особенностей работников и поведения в конфликтных ситуациях.

5. Дать рекомендации по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола».

Социально-психологический тренинг является одним из коррекционных средств и планомерно осуществляющую методику разных

тренинговых упражнений с целью организации и улучшения умений и навыков, роста эффективности труда и деятельности.

Разработанный тренинг включил в себя ролевую игру и групповую дискуссию, составил блоки разных коммуникативных умений, необходимых при вступлении в межличностный контакт, умения и навыки психологического аргументирования, активного слушания, выявления скрытого намерения работников.

На формирующем этапе эмпирического исследования использовался разработанный тренинг развития мотивов межличностных отношений, программа которого направлена для развития мотивацией, которая лежит в основе межличностных отношений - осознания опасений и страхов, развития эмпатии, ценностей других работников и себя самого, развитие коммуникаций.

Так как тренинг направлен на деятельность с глубокими личностными проявлениями работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола», он содержит упражнения, в которых они испытывают сильные чувства, и упражнения, в которых используется обратная связь.

Формирующий этап исследования был разделен на ознакомительный, самораскрываемый и развивающий этап. Были определены аспекты развития мотивации межличностных отношений: развитие доверия к работникам, осознание мотивов межличностных отношений, развитие представлений о ценности работников и себя самого, усвоение способов разрешения рабочих проблем, позитивное развитие мотивов межличностных отношений.

Цель формирующего этапа эмпирического исследования - развитие и улучшение у работников личностных ресурсов.

Задачи формирующего этапа эмпирического исследования:

6. Обучить приемам общения и развить коммуникативную культуру работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола».

7. Сформировать умение работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» конструктивно действовать в конфликтных ситуациях.

8. Сформировать мотивацию саморазвития работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола», обеспечив их необходимыми психологическими ресурсами и средствами.

9. Реализовать цели социально-психологического тренинга за счет решения задач по развитию у работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» конкретных жизненно-необходимых навыков и умений.

Материально - техническое обеспечение при проведении коррекционных мероприятий: просторное помещение, с наличием 30 сидячих мест для работников, ватман, бумага, карандаши, ручки.

За счет проведения коррекции межличностных отношений работников, с помощью социально-психологического тренинга, была поставлена цель коррекции по формированию позитивной Я-концепции и усиления личностных ресурсов, навыков эффективности общения и взаимодействия, саморегуляции, роста уверенности в себе как работнике и снижения уровня агрессивности и конфликтного поведения.

Поскольку данный социально-психологический тренинг направлен на работу с личностными проявлениями работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола», в процессе коррекции он содержал коррекционные упражнения, в которых работники коррекционного коллектива испытывали сильные чувства, и коррекционные упражнения, в которых использовалась обратная связь.

В соответствии с задачами социально-психологического тренинга в процессе коррекционных занятий были проработаны основные аспекты коррекции мотивации межличностных и конфликтных отношений, а именно умения воспринимать, учитывать и реагировать на критику, понимание мотивов межличностных отношений, представления о ценности

других работников и себя самого лично, способы конструктивного поведения в конфликтах на работе.

Проведению социально-психологического тренинга предшествовал подготовительный этап детальной проработки тренинга. В первую очередь изначально было обращено внимание к некоторым рекомендациям, данным работникам, предшествующие данному тренингу - выводам констатирующего этапа эмпирического исследования.

В процессе коррекции были использованы тренинговые упражнения, которые были направлены на определенные проблемы, позитивные примеры из трудовой жизни.

Проводя коррекционные занятия на тренинге, было уделено внимание созданию атмосферы открытости и спонтанности, где каждый из работников смогли поделиться своим опытом без опасения осуждения.

В процессе коррекции также возникали недопонимания, всплески негативных эмоций и реакций, проявления которых были связаны исключительно прежним опытом общения между работниками.

На подготовительном этапе проведения социально-психологического тренинга помимо знакомства с целями и задачами тренинга данный этап состоял в подготовке к его организации, его проведение не требовало специализированных материалов. Для работников были подготовлены 30 комплектов бумаги для записей, наборы цветных карандашей, бейджи с именным номером для обозначения работников. Было подобрано просторное помещение на втором этаже, определено продолжительность тренингов.

Основной этап проведения социально-психологического тренинга межличностных отношений работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» состоял из 10 блоков в течение 3 дней, которые представим в таблице:

Таблица 5

Основной этап проведения социально-психологического тренинга межличностных отношений работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола»

День СПТ	**Блоки СПТ**	**Название упражнений**
День 1	Блок 1. Тема «Знакомство, обучение релаксации, организация предпосылок для свободного выражения чувств и общения в коллективе».	Упражнение «Учимся расслабляться ». Упражнение «Глаза в глаза».
	Блок 2. Тема «Осознание себя, внимание к поведению другого работника, умение вести разговор».	Упражнение «Части моего Я». Упражнение «Таможня». Упражнение «Умение вести разговор».
	Блок 3. Тема «Умение слушать собеседника, работники, значимые для меня, работа с чувствами».	Упражнение «Слушаем молча». Упражнение «Значимые работники». Упражнение «Список чувств».
	Блок 4. Тема: Типичные проблемы. Игровой тренинг.	Упражнение «Мои проблемы». Упражнение «Ассоциации».
	Блок 5. Тема: Необычный опыт общения. Осознание своих идеалов и различных черт.	Упражнение «Спина к спине». Упражнение «Мои идеалы». Упражнение «Монстр».
	Блок 6. Тема: Осознание проблем в отношениях с людьми.	Упражнение «Мои проблемы». Упражнение «Свое пространство». Упражнение «Крокодил».
	Блок 7. Тема: Осознание мотивов межличностных отношений. Выражение чувств.	Упражнение «Мотивы наших поступков». Упражнение «Чувства без слов».
	Блок 8. Тема: Чем мы обязаны другим. Чувство благодарности.	Упражнение «Особые дары». Упражнение «Благодарность без слов». Упражнение «Волшебный магазин».
	Блок 9. Тема: Мотивы наших поступков. Обратная связь.	Упражнение «Мотивы наших поступков». Упражнение «Горячее место». Упражнение «Медитация».
	Блок 10. Тема: Смирение в отношениях с людьми. Обратная связь. Завершение группы.	Упражнение «Молитва об умиротворении». Упражнение «Телеграммы». Упражнение «Я - реальный, идеальный, глазами других».
	Завершение группы. Заключительное слово ведущего.	

Для обеспечения целенаправленности социально-психологического тренинга подобранный материал был разбит на блоки. Каждый блок содержал тему, которая объединяла несколько упражнений, которые были направлены на общую цель коррекционной работы и на тему блока коррекционного дня.

Первый день содержал три коррекционных блока.

Первый блок содержал знакомство, обучение релаксации, создание предпосылок для свободного выражения чувств. Было потрачено больше времени для того, чтобы работники коррекционной группы могли расслабиться, стали больше доверять друг к другу.

Во втором блоке была осуществлена помощь в осознании себя, обучение вниманию к поведению других работников, умению вести разговор. При выполнении графических упражнений, работники стали раскрепощенными и откровенными. При обсуждении итогов при выполнении упражнений вслух многие работники испытывали трудности в откровенном выражении своих чувств. Однако постепенно степень доверия повышалась. Принятие чужой роли таможенника в упражнении раскрепостить, вырабатывать внимательность к чувствам других работников к своим собственным.

В третьем блоке социально-психологического тренинга была оказана помощь в выработке умений эффективности слушания работников, определения значимых работников для каждого работника с целью осознания пользы, приносящей конструктивность межличностных отношений.

Наряду с этим были поставлены задачи, при обсуждении которых работники отметили, что их неумение выслушивать других работников явилось для них новым открытием.

В результате первого дня работники определились, насколько они хотят открыться работникам в группе и как подать сигнал, если они не хотят

этого делать. Можно сделать вывод, что линия поведения большинства работников коррекционной группы стала более ровной и уверенной.

Второй день принес для работников коррекционной группы основную нагрузку социально-психологического тренинга. В работе над первым блоком упражнений второго дня стало ясно, что поставленные ранее цели достигнуты на высоком уровне.

Работники осознали себя как часть коррекционной группы, осознали свою ответственность по отношению к партнерам и проявляют доверие. Наряду с этим большинство из работников коррекционной группы поняли цели тренинга, возросла мотивация к участию в нем.

Второй блок содержал индивидуальную работу над проблемами каждого работника. После каждого упражнения традиционно проводилось обсуждение итогов упражнения «Мои проблемы» работники начали осознанно осваивать эффективную обратную связь и ее значение. Это умение развивалось в течение всего второго дня.

Поскольку общение играет значимую роль в построении межличностных отношений, данной теме было посвящено большее количество упражнений, но они имели определенное направление, например, упражнение «Мои идеалы» помогло выделить позитивные элементы общения с другими работникам.

Третий и четвертый блок был посвящен коррекционной работе по осознанию проблем и мотивов в отношениях с работниками. Работа велась над личностными проблемами, которые связаны с межличностными отношениями, а также техническими проблемами, которые затрудняют конструктивное построение трудовых отношений. Здесь следует отметить высокую активность работников коррекционной группы, но приходилось напоминать о непозволительности нарушений трудовых правил.

К концу коррекционного дня работники научились выражать откровенно свои мысли, но в соответствии с установленными правилами.

Они сами отметили при этом, что рабочее общение стало спокойным и конструктивным.

Некоторые работники выражали мнение, что запомнят эти правила при повседневном трудовом рабочем общении. Своеобразным показателем высокой эффективности социально-психологического тренинга для работников явилось их пожелание продолжить коррекционную деятельность над собой дома.

Третий день стал заключительным днем социально-психологического тренинга. Первый блок был направлен на освоение умений видеть и уметь использовать полезный потенциал другого человека, быть благодарным ему за это. Было включено несколько упражнений на выработку коммуникативных умений, которые включают вербальное и невербальное выражение чувств и мыслей. В процессе коррекционной работы в третий день работники проявляли высокий уровень умения овладевать новыми упражнениями.

Основной идеей выступил детальный анализ человеческих качеств с позиции их оценивания. Многие работники избавились от стереотипов в оценке личностных качеств, выработали позитивные критерии оценки других работников, пересмотрели взгляды на «положительность - отрицательность» некоторых черт личности, в том числе и своих черт.

На протяжении последних двух блоков превалировала личностная коррекционная работа над собой каждого работника, которая имела направление осознания мотивов поступков в отношениях с работниками. Акцент делался на выработку умений подавать эффективную обратную связь.

Завершение коррекционной работы группы включало слово ведущего и обсуждение итоговых результатов социально-психологического тренинга для каждого работника. После слов благодарности работников коррекционной группы за участие в данном тренинге им было предложено высказаться о своем участии.

Все без исключения работники отметили, что тренинг для них оказался полезным. В качестве приобретений многие работники называли следующее: «мы лучше узнали себя», «научились лучше понимать других», «избавились от некоторых проблем».

Многие работники отметили, что социально-психологический тренинг явился для них фундаментом для дальнейшей работы над собой и своим поведением, то есть составили огромный потенциал, который еще предстоит реализовать в ближайшее время.

3.2. Анализ полученных результатов контрольного этапа эмпирического исследования

С целью определения улучшения социально-психологического климата в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола» проведена контрольная эмпирическая диагностика, используя те же методики, что и на констатирующем этапе эмпирического исследования и проведено сравнение контрольных данных с первоначальными данными:

1. Методика диагностики индивидуальных типологических особенностей Т. Лири в модифицированном варианте Л.Н. Собчик.
2. Методика «Удовлетворенность работой и коллективом» Е.В. Шолоховой и Е.С. Кузьминой.
3. Методика «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса.

В контрольной проверке участвовали те же 30 работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» в возрасте от 21 до 45 лет с трудовым стажем более 1 года.

Проведем повторный анализ результатов эмпирического исследования на определение индивидуально-типологических особенностей работников трудового коллектива, тактик поведения в

конфликтных ситуациях на работе и удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола».

Результаты исследования на определение улучшения индивидуально-типологических особенностей работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» представим в таблице:

Таблица 6

Результаты работников АНО «Северская автошкола» до и после проведения методики «ИТО» Л.Н. Собчик

Индивидуальнотипологические особенности работников	**ИТО до и после исследования, %**							
	До исследования				**После исследования**			
	0-3 чел. %	**4-5 чел. %**	**6-7 чел. %**	**8-9 чел. %**	**0-3 чел. %**	**4-5 чел. %**	**6-7 чел. %**	**8-9 чел. %**
Тревожность	53%	47%	0%	0%	66%	34%	0%	0%
Лабильность	3%	63%	34%	0%	10%	82%	9%	0%
Экстраверсия	13%	60%	20%	7%	15%	70%	15%	0%
Спонтанность	6%	33%	36%	22%	9%	42%	40%	9%
Агрессивность	14%	33%	36%	17%	21%	54%	20%	5%
Ригидность	3%	53%	31%	13%	5%	62%	13%	20%
Интроверсия	20%	57%	23%	0%	20%	65%	15%	0%
Сензитивность	20%	63%	17%	0%	20%	70%	10%	0%

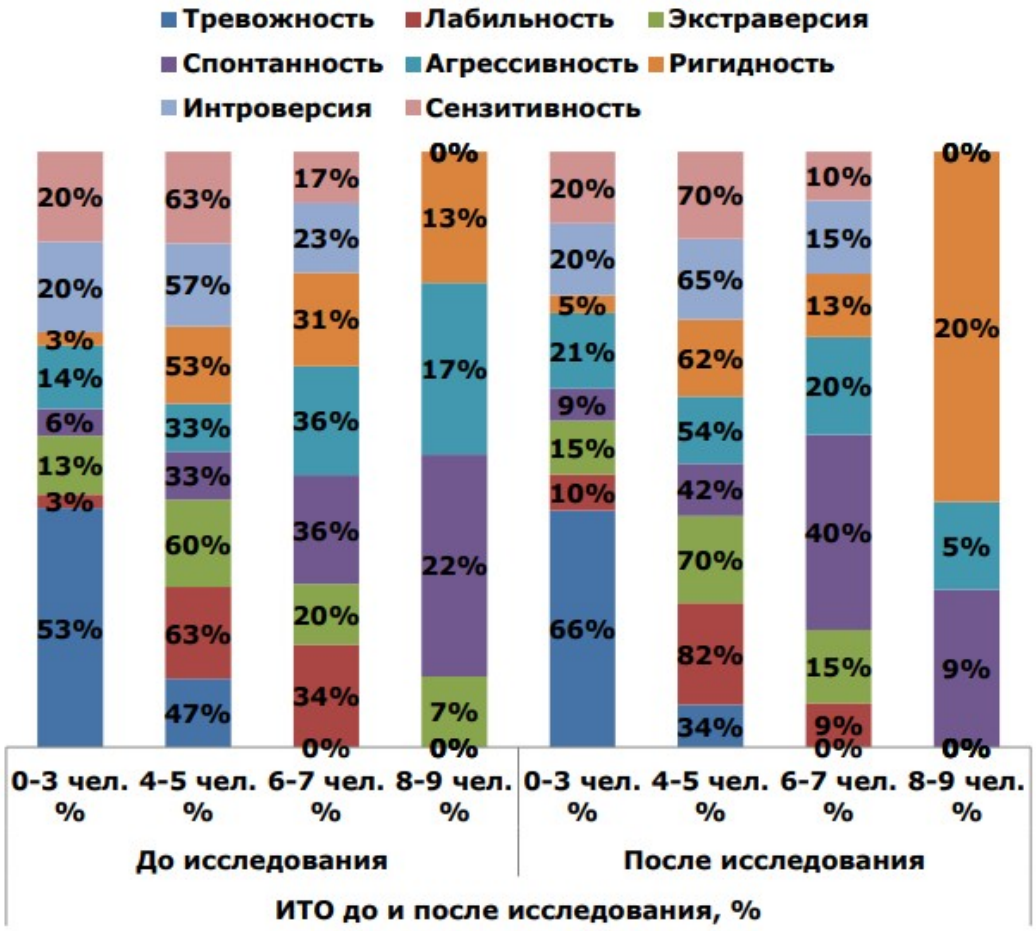


Рисунок 4 – Результаты работников АНО «Северская автошкола» до и после проведения методики «ИТО» Л.Н. Собчик

Если посмотреть индивидуальные результаты до и после эмпирического исследования по тревожности работников АНО «Северская автошкола», то можно сказать, что она снизилась на 13%, но работники все равно очень эмоциональны, проявляют склонность к навязчивым страхам, остальные работники вполне гармоничны в выборах, также прослеживается баланс направленных свойств.

По повторным результатам лабильности видно, что почти у всех работников АНО «Северская автошкола» прослеживается изменчивость настроения, и только у 18% работников выявлена мотивационная неустойчивость, что по сравнению с первоначальными данными на 19% ниже.

По итогам экстраверсии прослеживается избыточная общительность у 15% работников АНО «Северская автошкола», а именно акцентирование проявления экстраверсии, а вот явных интровертов показывают данные, снизились на 5% работников. У остальных - прослеживается среднее гармоничное личностное качество.

Сензитивность и впечатлительность прослеживается у большинства работников АНО «Северская автошкола», а вот подозрительность и гипоинертность почти не у кого, их критичность в отношении мнений и субъективизм, повышено стремление к отстаиванию своих взглядов и принципов.

Результаты до и после проведения эмпирического исследования на определение удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» представим в таблице:

Таблица 7

Сводная таблица результатов исследования на определение удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола»

№ работника	СУММА до исследования	СУММА после исследования
1	108	128
2	87	92
3	103	115
4	86	97
5	78	82
6	83	83
7	105	112
8	54	65
9	100	115
10	108	118
11	49	52
12	39	43
13	123	136
14	87	98
15	73	82
16	70	82
17	87	82
18	107	121
19	79	83
20	71	89
21	118	125
22	37	46

23	28	35
24	57	64
25	42	45
26	103	115
27	100	120
28	36	64
29	60	72
30	102	117
31	49	52
32	39	43
33	123	136
34	87	98
35	73	82
36	70	82
37	87	82
38	107	121
39	79	83
40	71	89

Таблица 8

Динамика удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» до и после эмпирического исследования

Уровни удовлетворенности трудом и коллективом	**Удовлетворенность трудом работников до и после эмпирического исследования**	
	До исследования	**После исследования**
Высокий уровень	38%	56%
Средний уровень	40%	31%
Низкий уровень	22%	3%

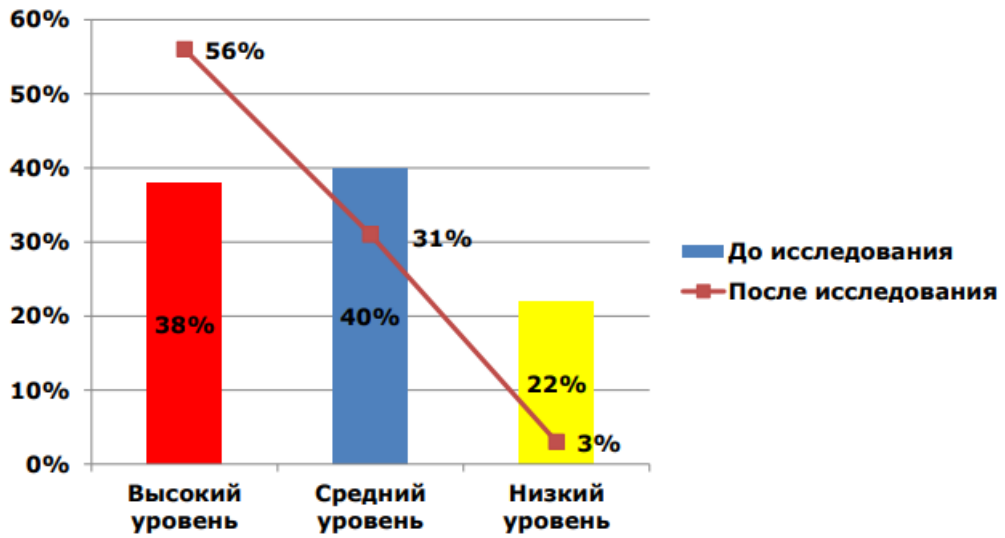


Рисунок 5 –Уровень удовлетворенности трудом и коллективом АНО «Северская Автошкола» до и после эмпирического исследования, в %

На таблице наглядно видно, что из 40 работников трудового коллектива АНО «Северская Автошкола» только 4 работников составило 3% и соответствует условиям методики - удовлетворенность трудом и коллективом в целом. В этом помог проведенный социально-психологический тренинг.

Если изначально 38% работников имели высокий уровень удовлетворенности трудом и коллективом, которых можно считать лидерами и предпочитаемыми в данном трудовом коллективе, то после проведения эмпирического исследования он увеличился еще на 18%.

Если изначально 40% работников имели среднюю удовлетворенность трудом и коллективом, то после проведения исследования 9% работников стали иметь высокий уровень удовлетворенности трудом и коллективом.

На рисунке наглядно видно, что отношение к трудовой деятельности и коллективу у большинства работников вполне хорошее, что соответствует достаточно высокому уровню развития.

Анализ диагностических результатов проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса позволил сделать вывод об эффективности проведенных коррекционных мероприятий.

Выраженность представлений о стратегиях поведения работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» в конфликтных ситуациях была определена также по вышеописанной методике К.Н. Томаса.

Также было сконцентрировано внимание на аспектах изучения конфликтов, какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола», какие из них являются продуктивными, а какие деструктивными.

Наличие тенденций в конфликтном поведении говорит о том, что работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола», научились владеть адекватными способами поведения и выражать собственные чувства, что подтверждено результатами эмпирического исследования.

Представим повторные результаты работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола», которые получены в процессе проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса в таблице:

Таблица 9

Результаты проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К.Н. Томаса

№	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях сотрудников	Результаты проведения эмпирического исследования	
		До исследования	После исследования
1	Соперничество (конкуренция)	43%	21%
2	Сотрудничество	27%	35%
3	Компромисс	17%	21%
4	Избегание	6,5%	5%
5	Приспособление	6,5%	18%

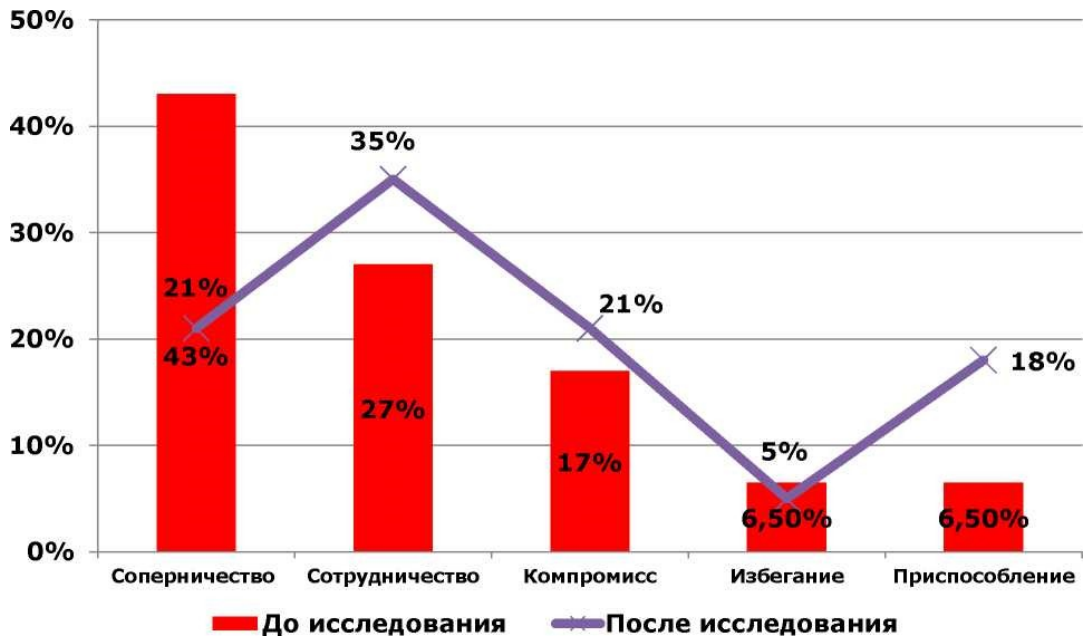


Рисунок 6 – Результаты проведения методики «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях» К. Томаса

Полученные результаты свидетельствуют о том, что предпочтение соперничества снизилось вдвое и составило после проведения исследования 21% работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» предпочитают стратегию соперничества. Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим работникам.

Стратегия сотрудничества выявлена у 35% работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола», а именно они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы работников и себя самих, что на 8% больше чем до начала исследования, а 21% работников которые идут на компромисс как соглашение между участниками конфликтных ситуаций, это достигается путем взаимных уступок.

Остальные работники коллектива АНО «Северская автошкола» выбирают приспособление, для них характерно как принесение в жертву собственных интересов ради других интересов и приспособиться.

Таким образом, можно сделать вывод, о том, что у работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» наиболее часто представлены стратегии сотрудничества, компромисса или соперничества, практически не встречаются стратегии избегания.

Математический анализ результатов коэффициента ранговой корреляции Спирмена:

Для получения более объективного вывода были использованы статистические методы проверки поставленной гипотезы. Проверка данной гипотезы осуществлялась математическим методом.

Для нахождения зависимости преобладающей стратегии поведения в конфликтных ситуациях от индивидуально-типологических особенностей сотрудников АНО «Северская автошкола» был выбран метод коэффициента ранговой корреляции Спирмена как метода, который отражает статистическую связь между параметрами, выраженными по степени предпочтительности.

Было выполнено ранжирование значений «А» («ИТО» Л.Н. Собчик) и «В» (К. Томас). Их ранги занесены в колонки «Ранг «А» и «Ранг «В».

Произведен подсчет разности между рангами «А» и «В» и занесены в колонку «d», далее произведено возведение каждой разницы в квадрат «d2», далее посчитана сумма квадратов и произведен расчет коэффициента ранговой корреляции.

Критические значения - обратная зависимость статистически значимая. Взаимосвязь между зависимыми переменными установлена, это означает, что от личностных особенностей сотрудников будет зависеть выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях: соперничество и агрессивность, сотрудничество и лабильность, компромисс и экстраверсия, избегание и сензитивность, также приспособление - тревожность. Нами было выявлено, что связи существуют между такими стратегиями поведения в конфликтных ситуациях:

1. «соперничество» - «агрессивность» и «ригидность»;
2. «сотрудничество» - «лабильность»;
3. «компромисс» - «экстраверсия» и «спонтанность»;
4. «избегание» - «сензитивность»;
5. «приспособление» - «тревожность» и «интроверсия».

В работе внимание уделялось рассмотрению трех моделей поведения в конфликтных ситуациях: конструктивная, деструктивная и конформистская, которые включают в себя различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Конструктивная модель предполагает такие стратегии поведения в конфликтных ситуациях как сотрудничество и компромисс, деструктивная - соперничество, а конформистская - избегание и приспособление.

Актуальностью данного исследования было не просто рассмотрение по отдельности стратегий поведения в конфликтной ситуации и личностных особенностей ее участников, а важно было посмотреть связь между ними.

Поэтому предполагалось определить связи между стратегиями поведения в конфликтной ситуации и личностными особенностями, в которых были рассмотрены индивидуально-типологические качества и тенденции поведения в конфликтной ситуации.

Были определены критические значения для расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена и представлены в таблице.

Таблица 10

Критические значения для расчета коэффициента ранговой корреляции Спирмена

№	Значение «А»	Ранг «А»	Значение «В»	Ранг «В»	Значение «d»	Значение «d2»
1	3,53	1	7,13	5	-4	16
2	4,93	3	6,5	3	0	0
3	4,9	2	6,83	4	-2	4
4	6,13	5	4,93	1	4	16
5	5,7	4	5,73	2	2	4
ИТОГО		15		15	0	40

Критическим значением является N=0,94.

Сотрудники автошколы используют такие стратегии поведения в конфликтной ситуации:

Связь между стратегией поведения «соперничество» соответствует таким индивидуально-типологическим качествам личности сотрудников как «агрессивность» и «ригидность», а стратегией поведения «сотрудничество» - таким индивидуально-типологическим качествам как «лабильность».

Прослеживается связь между стратегией поведения «компромисс» и таким индивидуально-типологическим свойством личности как «экстраверсия» и «спонтанность» стратегией поведения «избегание» и таким индивидуальным типологическим свойством личности сотрудников как «сензитивность», также связь между стратегией поведения в конфликтах как «приспособление» и индивидуально-типологическим свойством личности как «тревожность» и «интроверсия».

Достаточно часто представлены представления о стратегии решения конфликтных ситуаций с помощью приспособления, сотрудничества и конкуренции, редко встречаются стратегии избегания и компромисса.

Сотрудники, оказавшиеся в конфликтной ситуации и выбрав стратегию поведения соперничество, предполагают, что для сотрудников столовой характерны агрессивность и ригидность, подразумевается, то, что такие сотрудники чаще своевольны в отстаивании своих интересов, самореализованы и упрямы.

В конфликтных ситуациях идут в разрез чужим интересом и всегда отстаивают свои интересы и принципы, в ущерб другим сотрудникам. Такие сотрудники критичны в своих мнениях.

Что касается сотрудников, оказавшихся в конфликтной ситуации, и, выбрав стратегию поведения, сотрудничество или компромисс. В такой конфликтной ситуации сотрудники стараются прийти к соглашению между участниками конфликтной ситуации, и прийти к решению путем взаимных уступок, а сотрудничество сотрудников в конфликтной ситуации, приводят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих конфликтных сторон.

Для таких сотрудников характерны такие индивидуально-типологические качества личности предполагают, что для сотрудников характерны лабильность, экстраверсия и спонтанность, с одной стороны они открыты в общении, стремительны к расширению рабочих контактов, а с другой стороны - непродуманны в высказываниях, мотивационно неустойчивы, что достаточно часто является причиной возникновения конфликтных ситуаций.

Стратегию «избегание», предполагают, что сотрудники с сензитивным качеством личности, такие сотрудники стремятся не попадать в конфликтные ситуации, предпочитают не создавать напряженных ситуаций, которые впоследствии могут привести к проблемам, сотрудники впечатлительны, рефлексивны и восприимчивы.

Сотрудники не ставят для себя цели поучаствовать в спорах, они готовы предоставить другим возможность решать спорные вопросы. Но такое нежелание участвовать в создавшейся конфликтной ситуации может быть связано с неуверенностью в собственных способностях и возможностях решить ее в свою пользу.

Возможно, поэтому выбор такой стратегии характерен для эмоционально неустойчивых сотрудников в связи с тем, чтобы избежать частой смены настроения. Такие сотрудники могут, будучи радостными и веселыми, вдруг резко стать грустными и поддавленными. Они любят быть в центре внимания, легко принимают на себя любые социальные роли, но в случае конфликтной ситуации, как получилось по результатам, для них самым разумным вариантом будет не вступать в конфликт, скорее избегают его.

Сотрудники, оказавшиеся в конфликтной ситуации и выбрав стратегию поведения приспособление, предполагают, что сотрудники с тревожным и интровертированным качеством личности, готовы принести в жертву собственные интересы ради интересов другого сотрудника. Они, как и в случае с выбором стратегии избегания, не любят участвовать в конфликтах, но чтобы их избежать, они не уклоняется от них, а подстраиваются под ситуацию.

Для них важно целью служит сохранение мирных и добрых отношений с другими сотрудниками, и поэтому они готовы уступить их интересам, желаниям, даже если они идут в разрез их собственным.

По результатам исследования видно, что для стратегии приспособления в конфликтных ситуациях характерно такое типологические качество как интроверсия и тревожность. Это, возможно, связано с тем, что сотрудники столовой чаще восприимчивы, сдержаны и замкнуты, неуверенны в себе, нерешительны, подозрительны к окружающим.

3.3. Рекомендации по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола»

В целях улучшения межличностных отношений в коллективе АНО «Северская Автошкола», важно применить организационные и социально-психологические приемы:

1. Пригласить профессионального психолога, провести совместные деловые игры, посетить психологические семинары и тренинги с целью устранения возможных конфликтов в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола». Целесообразно психологу проводить сопровождение и консультирование работников по отдельности и коллектива автошколы в целом.

2. Можно рекомендовать организацию для клуба психологической разгрузки. Его участники смогут не только отдохнуть от профессиональной нагрузки и восстановить силы после трудового дня, но и научиться эффективным способам саморегуляции, поднять настроение, развить лидерский потенциал, повысить уверенность, улучшить способность во взаимодействии с работниками, сформировать адекватные способы поведения в конфликтах.

3. Нужно повысить материальную заинтересованность работников, улучшить условия труда, применение методов морального и материального стимулирования, разработать кадровую политику по продвижению особо отличившихся работников.

4. Привлечь работников к совместным занятиям спортом, например, можно организовать спортивные соревнования между работниками, создать футбольную команду, устраивать коллективные спортивные игры с выездом на природу. Это поможет улучшить не только физическое и психологическое состояние работников, но и поднять их командный дух и сплотить их, что должно положительно сказаться на росте эффективности деятельности, и как следствие роста прибыли предприятия.

5. Провести интеллектуальные соревнования между работниками, например, на лучшую идею проекта, на звание лучшего работника. В качестве бонусов, рекомендуется выдавать абонементы на посещение фитнес центра. А особо отличившихся работников при подведении итогов можно поощрять также различными бонусами, что позволит повысить уровень социально-психологического климата коллектива АНО «Северская Автошкола».

6. В целях развития профессионально-квалификационного потенциала необходимо работников отправить на курсы повышения квалификации, поощрять подготовку работников, закупая литературу, обучающие программы и другие информационные источники.

7. С целью роста квалификации работников помимо прохождения курсов повышения квалификации в учебных центрах, создать специальную обучающую программу для работников применительно к условиям автошколы, стандартным ситуациям, которые возникают в процессе труда.

Для наилучшего усвоения материала рекомендуется сделать ее в игровой форме, что позволит уменьшить на обучение, развить познавательный интерес работников, улучшить их интеллектуальный потенциал и социально-психологический климат коллектива АНО «Северская Автошкола» в целом.

В целях улучшения межличностных отношений в коллективе АНО «Северская Автошкола» рекомендована поддержка общего уровня организационной культуры:

1. Необходимо улучшать уровень оплаты труда в целях роста мотивации деятельности работников и роста эффективности производственного процесса.

2. Важно улучшать организацию коррекционных мероприятий, направленных на рост интеграции трудового коллектива, способствующих уменьшению текучести кадров.

3. Важно больше внимания уделять созданию благоприятной эмоциональной атмосферы в трудовом коллективе, содействовать росту контактов между работниками, способствовать их профессиональному росту, показывая их преимущества.

4. Вследствие неритмичного характера трудовой деятельности, способствовать организации мероприятий, которые направлены на рост устойчивости к стрессу, и снижение негативных последствий, которые могут отражаться на нервно-психическом состоянии работников. В конечном счете, данные мероприятия окажут значимое влияние на улучшение межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола».

Выводы по главе 3

Для того чтобы улучшить межличностные отношения в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» были представлены формирующие мероприятия и проведена контрольная проверка работников на выявление результативности с помощью практических задач:

Проведена психокоррекция межличностных отношений работников в трудовом коллективе посредством социально-психологического тренинга.

Социально-психологический тренинг позволил развить доверие к работникам и осознать мотивацию межличностных отношений, развить представления о ценности работников и себя самих, усвоить способы разрешения рабочих проблем, развить мотивы межличностных отношений, а в результате в целом улучшить личностные ресурсы.

Многие работники отметили, что социально-психологический тренинг явился для них фундаментом для дальнейшей работы над собой и своим поведением, то есть составили огромный потенциал, который еще предстоит реализовать в ближайшее время.

С целью определения улучшения социально-психологического климата в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола» проведена контрольная эмпирическая диагностика, использованы те же методики, что и на констатирующем этапе эмпирического исследования и проведено сравнение контрольных данных с первоначальными данными.

Полученные результаты улучшения социально-психологического климата коллектива данного предприятия подтвердили поставленные задачи и гипотезу эмпирического исследования.

Даны рекомендации по улучшению межличностных отношений в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола», а именно организационные и социально-психологические приемы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема благоприятности социально-психологического климата не ограничивается влиянием климата на развитие личных качеств работников трудового коллектива и на организацию у них взглядов, убеждений, служебных идеалов, состояния дисциплины.

Профессиональная деятельность работников трудового коллектива является особо значимой, ее эффективное выполнение требует от работников владения знаниями, умениями и навыками и наличия трудовых качеств личности работников.

Психологическими требованиями к профессиям преподавателей и мастеров производственного обучения вождению в автошколе являются коммуникативные качества: открытость, умение установить контакт

инструкторов с учениками, вежливость, корректность, владение приемами убеждения и техниками слушания, устойчивость и отсутствие раздражения, бесконфликтность, способность переключаться с одного действия на другое, меняя при этом стили педагогического и технического отношения.

Таким образом, межличностные отношения определяют положение работника в трудовом коллективе. От того, каким образом они складываются, зависит благополучие, удовлетворенность, сплоченность работников трудового коллектива, способность решать поставленные задачи. Наличие саморегуляции, способность владеть собой и добиваться поставленной цели способствует получению удовольствия от выполняемой трудовой деятельности, что положительно сказывается на удовлетворенности трудом и коллективом.

Базой для исследования стала АНО «Северская Автошкола», а объектом - работники данной организации.

В процессе первичного (констатирующего) эмпирического исследования были решены практические задачи с помощью подобранных диагностических методик:

1. Разработана методология эмпирического исследования, которая помогла решить практические задачи.

2. Проведено первичное эмпиричное исследование по определению характеристики межличностных отношений работников трудового коллектива их удовлетворенностью трудовой деятельностью и ведение работников в конфликтных ситуациях.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что проведенное констатирующее эмпирическое исследование показало, что у работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» достаточно часто представлены стратегии решения конфликтов с помощью сотрудничества, приспособления или конкуренции, редко встречаются стратегии избегания и компромисса.

Актуальностью данного исследования было рассмотрение по отдельности стратегий поведения в конфликтах, удовлетворенности трудом и коллективом в целом и личностных особенностей ее участников.

Была определена связь между ними, поэтому предполагалось определение связи между стратегиями поведения в конфликтных ситуациях и индивидуально-типологическими особенностями, в качестве которых были рассмотрены свойства личности работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола».

Связь между показателями избегания и спонтанности может быть проинтерпретирована тем, что стратегия избегания, предполагает, что тот, кто ее использует, в первую очередь они стремятся не попадать в конфликтные ситуации, работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» предпочитают не создавать напряженных конфликтных ситуаций, которые впоследствии могут привести к трудовым конфликтам.

Работники не ставят для себя цели поучаствовать в конфликтных спорах, они готовы предоставить другим работникам трудового коллектива АНО «Северская автошкола» возможность решить спорные вопросы, но такое нежелание участвовать в создавшихся конфликтных ситуациях может быть связано с неуверенностью в собственных профессиональных возможностях решить ее в свою пользу. Возможно, поэтому выбор стратегии характерен для эмоционально неустойчивых работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола» и связано с изменением избегания частой смены настроения.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» могут, будучи радостными и веселыми, все же резко стать грустными и поддавленными. Они любят быть в центре внимания и достаточно легко принимают на себя любые социально-профессиональные роли, но в случае конфликтной ситуации, как получилось по результатам, для них самым разумным вариантом будет не вступать в него.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола», оказавшиеся в конфликте и выбравшие стратегию приспособления, готовы принести в жертву собственные интересы ради интересов других работников. Они, как и в случае с выбором стратегии избегания, не любят участвовать в конфликтных ситуациях, но чтобы их избежать, они не уклоняются от них, а подстраиваются под конфликтную ситуацию.

Для них важно сохранить мирные и добрые отношения с другими работниками, и поэтому они готовы уступить их интересам и желаниям, даже если они идут в разрез их собственным. По результатам исследования видно, что для стратегии поведения в конфликтных ситуациях характерно индивидуально-типологическое свойство как тревожность. Это, возможно, связано с тем, что тревожные работники очень неуверенны в себе, нерешительны и подозрительны к окружению.

У них явная потребность соответствовать требованиям руководящего окружения, поэтому они очень бояться наказания с их стороны за

непослушание. В работе они очень преданные и верные помощники, но предпочитают быть на ведомых ролях, поэтому для таких работников оптимальным вариантом является приспособление, чтобы не испортить сложившихся отношений.

Работники трудового коллектива АНО «Северская автошкола» готовы признать себя неправыми в конфликтной ситуации, чтобы избежать ссоры с другими работниками и руководством. Можно предположить, что такие работники выбирают данную стратегию еще и потому, что так считают окружающие их руководители, они в очень редких случаях пойдут против их мнения.

Для того чтобы улучшить межличностные отношения в трудовом коллективе АНО «Северская Автошкола» были представлены формирующие мероприятия и проведена контрольная проверка работников на выявление результативности с помощью практических задач:

Проведена психокоррекция межличностных отношений работников в трудовом коллективе посредством социально-психологического тренинга.

Социально-психологический тренинг позволил развить доверие к работникам и осознать мотивацию отношений, развить представления о ценности работников и себя самих, усвоить способы разрешения рабочих проблем, развить мотивы межличностных отношений, а в результате в целом улучшить личностные ресурсы. Многие работники отметили, что социально-психологический тренинг явился для них фундаментом для дальнейшей работы над собой и своим поведением, то есть составили огромный потенциал, который еще предстоит реализовать в ближайшее время.

С целью определения улучшения социально-психологического климата в трудовом коллективе АНО «Северская автошкола» проведена контрольная эмпирическая диагностика, использованы те же методики, что и на констатирующем этапе эмпирического исследования и проведено сравнение контрольных данных с первоначальными данными.

Полученные результаты улучшения социально-психологического климата коллектива данного предприятия подтвердили поставленные задачи и гипотезу эмпирического исследования. Даны рекомендации по улучшению межличностных отношений в данном трудовом коллективе, а именно организационные и социально-психологические приемы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М.: Издательство «Пресс», 2013. - 76 с.
2. Аникеев М.И. Психология трудового коллектива: Учебник. - М.: «Издательство тренинга ПРИОР», 2011. - 60 с.
3. Аникеев Н.П. Психологический рост климата в коллективе. - М.: «Просвещение», 2015. - 19 с.
4. Бойко В.В., Панферов В.Н. Социально-психологический климат коллектива и личность / под редакцией Грачева А.Р. - М.: 2014. - 26 с.
5. Волков И.П. Методы социометрии в социально-психологических исследованиях. - СПб.: Издательство ЛГУ, 2010. - 24 с.
6. Волков Ю.Г., Добренько В.И., Нечипоренко В.Н., Попов А.В. Социология: Издание 2, исправленное и дополненное. - М.: Издательство «МАКС», 2014. - 61 с.
7. Гуськова Т.А. Влияние психологической совместимости сотрудников на социально-психологический климат в коллективе // Медицина. Социология. Философия. Прикладные исследования. – 2022. – № 6. – С. 93-98.
8. Дейнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дейнека. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 288 с
9. Дейнека, А.В. Управление человеческими ресурсами : учебник / А. В. Дейнека, В. А. Беспалько. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 389 с.
10. Донцов А.И. Психология трудового коллектива. - М.: Издательство МГУ, 2016. - 68 с.
11. Ермоленко А.Е. Взаимосвязь коммуникативной компетентности сотрудников и социально-психологического климата коллектива // Активность и ответственность личности в контексте жизнедеятельности :

материалы II Всерос. науч-практ. конф., Омск, 6-7 окт. 2016 г. – Омск, 2016. – С. 166-170.

12. Ефремова А.В. Коммуникативная компетентность сотрудников как фактор, обусловливающий качество психологического климата производственного коллектива / А.В. Ефремова, Н.А. Мишанкина // Велес. – 2017. – № 3-2. – С. 107-111.

13. Журавлев А.Л. Социально-психологические проблемы управления // Прикладные проблемы социальной психологии. - М., 2011. - 59 с.

14. Запрудский Ю.Г. Трудовой коллектив: Учебное пособие. - Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2013. - 40 с.

15. Изучение социально-психологического климата в трудовом коллективе с помощью экспресс методики / Социально-психологические проблемы коллектива / под редакцией Е.В. Шолоховой, Е.С. Кузьмина. - М., 2014 г. - 39 с.

16. Козлов Ю.С. Коммуникативная компетентность как показатель профессионального статуса трудовой деятельности / Ю.С. Козлов, Д.С. Батарчук // Экономика и социум. – 2022. – № 3-1 (94). – С. 600-603.

17. Коломенский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. - Минск, Издательство БГУ, 2014. - 34 с.

18. Комиссарова Т.А. Управление человеческими ресурсами. - Минск: Издательство «Аспект-Пресс», 2012. - 10 с.

19. Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации : учеб. для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко ; Рос. гос. торг.-эконом. ун-т. – Москва : Юрайт, 2012. – 415 с.

20. Коноваленко, Марина Юрьевна. Психология общения : Рекомендовано Учебно-методическим отделом среднего профессионального образования в качестве учебника и практикума для студентов образовательных учреждений среднего профессионального

образования / М. Ю. Коноваленко . – 2. изд., перераб. и доп . – Москва : Юрайт, 2020 . – 476 с.

21. Кочергина К.В. Роль коммуникативной компетентности персонала организации / К.В. Кочергина, Д.С. Батарчук // Экономика и социум. – 2017. – № 12 (43). – С. 1525-1530.

22. Кравец Г.В. Социально-коммуникативная компетентность сотрудников малого предприятия и её роль в оптимизации социально-психологического климата коллектива / Г.В. Кравец // Современные тенденции и инновации в области гуманитарных и социальных наук : сб. материалов VII Междунар. науч.-практ. конф., Йошкар-Ола, 5 апр. 2021 г. – Йошкар-Ола, 2021. – С. 417-422.

23. Кричевский Р.Л., Дубровская Е.М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. - М.: Издательство «Аспект-Пресс», 2014. - 18 с.

24. Крысько В.Г. Социальная мотивация работников: Учебник для студентов высших учебных заведений. - М.: Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС. 2014. - 48 с.

25. Куницын В.Н. Межличностное общение. - СПб.: Издательство «Питер», 2013. - 69 с.

26. Лехтянская Л.В. Эффективность делового общения – важный фактор в деятельности сотрудника предприятия / Л.В. Лехтянская, В.В. Куликова // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2021. – № 3 (36). – С. 233-236.

27. Лукаш, Ю. А. Контроль персонала как составляющая безопасности и развития бизнеса : учебное пособие / Ю. А. Лукаш. – 2-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2017. – 24 с.

28. Марусева И.В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах (подготовка к экзамену) : учеб. пособие для вузов / И.В. Марусева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. – 214 с.

29. Мещерякова, А.В. Профессиональная адаптация и морально-психологическая подготовка сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие : [16+] / А.В. Мещерякова ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 150 с

30. Михайлов С.Г. Развитие коммуникативной политики как условие эффективной деятельности предприятий // Социология и право. – 2017. – № 4 (38). – С. 27-33.

31. Морено Я.Л. Тренинг как экспериментальный метод / перевод с англ. - М.: Академический Проект. 2015. - 30 с.

32. Никифоров Г.С., Дмитриева О.Р. Практикум по психологии профессиональной деятельности. - СПб., 2011. - 62 с.

33. Николаев, А.А. Социальное управление: учебник для вузов : [16+] / А.А. Николаев, П.В. Разов ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2019. – 555 с

34. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука. - М.: Издательство «Институт психотерапии», 2016. - 44 с.

35. Обозова А.Н. Психология атмосферы в коллективе: Учебное пособие для факультетов психологии, книга социологии, экономики и журналистики. - Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М», 2017. - 41 с.

36. Общая психология. Т. 1 : Хрестоматия : В 5 т. / Сост. В. А. Мазилов, В. Д. Шадриков . – Москва : РИД РосНОУ, 2019 . – 876 с.

37. Общая психология. Т. 2 : Хрестоматия : В 5 т. / Сост. В. А. Мазилов, В. Д. Шадриков . – Москва : РИД РосНОУ, 2020 . – 509 с.

38. Овсянникова, Е.А. Психология управления : учебное пособие : [16+] / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 222 с.

39. Перфильев М.В. Понятие «коммуникативная компетентность» и подходы к ее изучению // Экономика и социум. – 2020. – № 9 (76). – С. 446-451.

40. Петровский А.В. Личность и коллектив. - М.: Знание. 2014. - 84 с.

41. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная психология. - СПб.: Питер. 2011. - 68 с.

42. Прыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения. - СПб.: «Наука», 2015. - 70 с.

43. Социальная психология: Учебное пособие для вузов / под ред. А.М. Столяренко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 63 с.

44. Тимофеев Д.Л. Проблемы социально-психологического климата рабочего коллектива. - М.: СФЕРА, 2014. - 50 с.

45. Тисунова В.Н. Управление социально-психологическим климатом в коллективе как средство улучшения управленческих коммуникаций и обеспечения экономической безопасности организации / В.Н. Тисунова, Ю.В. Грибанова, Д.Н. Кравцов // Коммуникология : электрон. науч. журн. – 2018. – № 2. – С. 29-37.

46. Чамкин А.С. Основы коммуникологии: (теория коммуникации) : учеб. пособие / А.С. Чамкин. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 349 с.

47. Чернопятов, А.М. Маркетинг персонала : учебник : [12+] / А.М. Чернопятов. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 277 с

48. Шапиева А.С. Коммуникативная компетентность педагога как фактор благоприятного социально-психологического климата коллектива / А.С. Шапиева, Т.Х. Абдулазимова, Р.А. Кучмезов // Проблемы современного педагогического образования. – 2023. – № 78-4. – С. 274-277.

49. Язвенцов Э.Л., Обломов Д.Д. Социология / под ред. Д.Д. Обломова. - СПб, 2016. - 29 с.

50. Feldenkrais M. 1981. Body and Mature Behaviour. N.Y.: International Universities Press Inc. 167 p.

51. BastoniS., et al. Psychosocial effects and use of communication technologies during home confinement in the first wave of the COVID-19 pandemic in Italy and the Netherlands // International Journal of Environmental

Research and Public Health. 2021. Vol. 18. № 5. P. 2619.

52. Buecker S., et al. Loneliness and the Big Five Personality Traits: A Meta-analysis//European Journal of Personality. 2020. Vol. 34. P. 8—28.

53. La Placa V., Oham Ch. Loneliness and young people experiencing mental health difficulties: evidence and further research// PEOPLE: International Journal of Social Sciences. 2019. Vol. 5. № 2. P. 1024—1039.

54. Mann F., et al. A life less lonely: The state of the art in interventions to reduce loneliness in people with mental health problems// Soc. Psychiatry Psychiatr. Epidemiol. 2017. Vol. 52. № 6. P. 627—638.

55. Rumas R., et al. Predictors and consequences of loneliness during the COVID-19 pandemic // Psychiatry Research. 2021. Vol. 300. P. 113934.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Тренинг межличностных отношений

День 1

Блок 1

Тема «Знакомство. Обучение релаксации. Создание предпосылок для более свободного выражения своих чувств»

Ведущий: «Предлагается каждому из работников взять табличку и написать свой номер. Скажите обязательно и свое настоящее имя и написанный номер».

Упражнение «Учимся расслабляться»

Ведущий рассказал о том, что когда испытываешь напряжение, можно помочь самому себе, расслабившись с помощью методов, помогающих не только почувствовать себя успокоиться, но и организовать условия для соответствующего поведения, не наносимого ущерб интересам других работников.

Затем проводились упражнения на релаксацию «Сядем удобнее, спина расслаблена, опирается на спинку стула, руки спокойно лежат на коленках. Сделаем по десять глубоких вдохов и выдохов. Можно закрыть глаза. Расскажите, что испытали, почувствовали, когда выполняли данное задание. Ведущий в данном случае показывал, как можно говорить о чувствах, стараясь описать то, что сам испытал.

Упражнение «Глаза в глаза»

Ведущий говорит о том, что зачастую работники довольствуются поверхностными контактами друг с другом, не пытаются увидеть, что переживают другие работники, после чего предлагает работникам пройти занятия в течение 5 минут смотреть им в глаза, стараясь определить контакт с работником.

По окончании ведущий спрашивал об ощущениях, которые испытали во время задания, было ли трудно установить зрительный контакт. Ведущий

предлагал правила поведения, подчеркивая, что данные правила распространяются и на него лично.

Блок 2. Тема «Осознание себя. Внимание к поведению другого. Умение вести разговор»

Упражнение «Части моего «Я»

Для упражнения потребовалась бумага, наборы карандашей. Ведущий предлагал вспомнить, какими бывают работники в разных трудовых случаях, как они, случается, ведут внутренний диалог с собой, и попытаться нарисовать разные части своего «Я».

После выполнения упражнения работники, по очереди показывая рисунки работникам коррекционной группы, рассказывали, что на них изображено. Они обменивались впечатлениями, трудно ли было выполнять задание, рассказать, что изобразили. При согласии каждого из работников ведущий собирала рисунки с условием, что они не будут никому показаны, но участники могут их посмотреть.

Упражнение «Таможня»

Ведущим предлагалось попрактиковаться в наблюдении, анализе поведения других работников, умении понять их душевное состояние. Итак, коррекционная группа - пассажиры, которые идут на рейс взлета самолета. Один из них - является контрабандистом. Контрабандист пытается вывезти из страны уникальное изделие». Один из работников прятал у себя ключ, после чего впускали таможенника. Мимо него по одному проходили пассажиры- работники, они пытались определить, кто контрабандист. Чтобы облегчить задание им предоставлялось три попытки. После того, как в роли таможенника побывали работники, ведущий просила их рассказать, на что они ориентированы, определяя контрабандиста. Ведущий тоже побывал в роли и «таможенника» и «контрабандиста».

Упражнение «Умение вести разговор»

Ведущий говорил о том, что за отсутствием умения ведения разговора, за поддержкой бесед скрывается отсутствие интереса к работникам, недостаток

сопереживания, боязнь контактов с другими работниками. Преодолевать эти проблемы можно за счет развития навыков ведения и поддержки разговоров. Группа разбивалась на пары. Темы выбирались самостоятельно, но несколько примеров подсказывал ведущий: что работников беспокоит на работе, что трудно в отношениях между собой, что хотелось бы развить, участвуя в тренинге.

На первом этапе разрешалось задавать только открытые вопросы, на которые нельзя ответить просто «да» или «нет». Ответы рекомендовалось давать подробные. После пяти минут разговоров менялись местами.

На втором этапе работники самостоятельно высказывали личный опыт, давали личную информацию.

Блок 3

Тема «Умение слушать. Люди, значимые для меня. Работа с чувствами»

Упражнение «Слушаем молча»

Ведущий, напомнив окончание предыдущего упражнения, говорил, что в трудовой деятельности и общении важно уметь не только поддержать разговор с работниками, но и уметь, молча выслушивать, что является важным проявлением участия, сопереживания работникам.

Участники разбивались на пары. В паре сначала один из работников рассказывали о себе нечто, что их волнует и беспокоит, на что они не находят ответа. Работникам разрешалось только невербальное выражение чувств по отношению к словам работников. Потом они менялись местами и те, кто выступал в роли слушателя, говорили о себе. Обмен ощущениями, которые возникли во время задания был проведен и при работе в парах, но следовало сделать это и в конце задания, когда все работники собрались.

Упражнение «Значимые люди»

Ведущему потребовалась бумага и набор цветных карандашей. Ведущий просил работников нарисовать трех самых значимых для них людей. Это могут быть не обязательно те, с кем они постоянно в контакте, но и те, кто значит для них больше, чем все остальные.

Ведущий тоже выполнял рисунок. После того, как рисунки были

выполнены, ведущий просил работников по очереди показать их и рассказать при этом об изображенных на них людях.

Упражнение «Список чувств»

Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «В жизни все мы испытываем разные чувства - положительные и отрицательные. Вспомните их названия. Запишите их в два столбика: слева - положительные, справа - отрицательные». На выполнение задания дается 5 минут. После этого ведущий просит подчеркнуть названия приятного чувства среди первых и самого неприятного - среди вторых; спрашивает, сколько вспомнилось положительного и сколько - отрицательного.

День 2

Блок 4

Тема «Типичные проблемы. Игровой тренинг»

Упражнение «Мои проблемы»

Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «В жизни все мы испытываем разные трудности, обнаруживая у себя черты, осложняющие нам жизнь. В том же время, если припомнить, найдутся примеры, показывающие, что мы вполне способны с ними справиться.

Вот, например, склонность откладывать на потом, когда мы дотягиваем с делами, которые нужно выполнить к сроку, до последнего момента, когда успеть уже почти нереально. Но все мы можем, наверное, вспомнить и случаи, когда заблаговременно, запланировав сделать что-то, успевали вовремя. Стало быть, все в наших руках.

Работникам предлагается вспомнить и записать такие случаи, а затем рассказать о них. После обсуждения ведущий предлагает таким же образом вспомнить о своих случаях встречающихся в трудовой жизни. Данное упражнение создает у работников ощущение близости и общности с другими работниками и в трудностях, и в возможностях владения ими.

Упражнение «Ассоциации»

Водящий выходит, остальные участники группы загадывают кого-то из оставшихся. Водящий по ассоциациям должен отгадать того, кто загадан

группой. Перед началом игры ведущий объясняет, что все вопросы водящего должны быть однотипны - на что или на кого похож тот, кого загадали: на какое время суток, на какую погоду, на какой день недели, на какой цвет радуги. Следует особо напомнить, что задание нужно выполнять так, чтобы не задеть самолюбия, не оскорбить того, кто был загадан. Данное упражнение помогает работникам подготовиться к получению обратной связи в других упражнениях.

Блок 5

Тема «Необычный опыт общения. Осознание своих идеалов и разных черт»

Упражнение «Спина к спине»

Ведущий говорит о том, что на группе имеется возможность получить опыт общения, недоступный в повседневной жизни. Двое участников группы садятся спиной к спине друг к другу и стараются в таком положении в течение 3-5 минут поддерживать разговор. По окончании они делятся ощущениями. Ведущий может спросить: легко ли было вести разговор, было ли это похоже на знакомые житейские ситуации, в чем отличия, какой получается беседа - более откровенной или нет. Остальные работники также могут поделиться своими чувствами.

Упражнение «Мои идеалы»

Ведущий предлагает участниками группы выделить разные, достаточно большие периоды в своей жизни и попытаться вспомнить, кто из ныне живущих или живших в прошлом людей был для них примером, на кого они хотели быть похожими - в чем-то или во всем. Это могут быть не только родные или близкие, знакомые, друзья, но и вымышленные герои - персонажи книг, фильмов, пьес, это могут быть и исторические личности, и ныне живущие знаменитости. Чем они привлекательны? Помогли они в жизни, или может, помешали в чем-то?

Упражнение «Монстр»

Ведущий: «Все мы признаем за собой разные недостатки. Но так ли уж они, если вдуматься, страшны? Представим себе, что в центре нашего круга стоит чучело - несимпатичное такое, вроде как ставят на огородах отпугивать птиц.

Он обладает всеми качествами, которые мы считаем недостатками. Так, если кто-то признает за собой некоторую слабость, он говорит: «Чучело такое-то» - и называет этот недостаток. Затем каждый из нас скажет, чем, вообще-то, неплохи те качества, которые были названы, но не про те качества, которые назвал сам, а про те, которые назвали у нашего чучела другие.

Ведущий записывает, что называют участники группы, сам называет одну или несколько «черт чучела». После того, как все участники высказались, ведущий называет, что записал, а остальные говорят, какие плюсы имеет то или иное качество.

Блок 6

Тема «Осознание проблем в отношениях с людьми»

Упражнение «Мои проблемы»

Ведущий предлагает работникам назвать примеры того, когда в их жизни проявлялись, и когда удавалось совладать с неумением, заботиться о другом человеке и о себе, манипулированием другими для того, чтобы добиться их расположения к себе и любви, трудностью мысленно поставить себя на место другого, понять его интересы, признать его права. В групповой дискуссии по завершении упражнения желательно обсудить, стало ли проще понять свои проблемы, найти способ их решения.

Упражнение «Свое пространство»

Один из работников добровольно встает в центр круга. Ведущий предлагает ему представить себя «светилом», на различном расстоянии от которого находятся остальные работники. Протагонист, поворачиваясь лицом к участникам группы, просит встать их на разном расстоянии от себя - так, чтобы очередной участник группы отошел от него на расстояние, соответствующее воображаемой дистанции в межличностных отношениях.

После того, как расстановка группы завершена, ведущий спрашивает протагониста, насколько комфортно созданное им пространство и не хотел бы он внести какие-то изменения.

Проводить это упражнение более чем с тремя участниками в качестве

«светила» за один раз не рекомендуется. В дискуссии не допускается обсуждение созданной схемы, но можно поделиться чувствами в зависимости от того, на какое расстояние оказался удаленным тот или иной участник, рассуждать, из чего складывается это расстояние, от чего оно зависит, хочется ли его сократить или увеличить. Последнее желательно обсуждать в абстрактном плане.

Упражнение «Крокодил»

Ведущий говорит о том, что многие работники боятся показаться окружающим смешными, нелепыми, и спрашивает их, кому знакомо это чувство. Следующая игра предлагается, как средство избавиться от этого опасения. Группа разбивается на две команды. Первая команда загадывает некоторое слово или словосочетание, вторая - делегирует своего участника, которому сообщается загаданное слово.

Последний должен изобразить это слово с помощью жестов, а его команда попытаться понять, что было загадано.Работники загадывают слова по очереди. После того, как в роли изображающего побывало большинство участников, можно обсудить собственные чувства, возникавшие, когда приходилось что-то изображать.

Блок 7

Тема «Осознание мотивов межличностных отношений. Выражение чувств»

Упражнение «Мотивы наших поступков»

Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «Наши поступки по отношению к другим работникам вызваны разными побудительными силами. Мы делаем что-то для других работников и потому, что симпатизируем им, любим их, и потому, что «так положено», так принято в обществе.

Важно понимать, что движет нами в том или ином случае. Вот, например, страх, боязнь наказания иногда осознается нами так или иначе, иногда мы делаем что-то, может, не осознавая зачем, а может, думая, что из лучших побуждений, но в основе страха.

Вспомните два случая - одни, когда вы сделали что-то для другого

работника потому, что боялись его или чьего-то еще гнева, осуждения, наказания, хотя в тот момент и не осознавали этого, и другой, когда вы сделали что-то для другого по той же причине, но при этом, прекрасно понимая, почему вы это делаете».

Работники, записав примеры из жизни, делятся ими. Затем ведущий просит вспомнить два поступка, продиктованные стремлением следовать социальной норме, «быть как все», «не высовываться». Затем обсуждается вопрос: что было труднее выполнить, не было ли трудно рассказать об этом.

Упражнение «Чувства без слов»

Работники разбиваются на пары. Пары по очереди выходят в центр круга. Один из участников загадывает некоторое чувство (такое, чтобы его можно было назвать одним словом или словосочетанием) и пытается изобразить его без помощи слов, только жестами и мимикой, а его партнер должен отгадать, что изображено.

Затем участники меняются ролями, и «отгадчик», загадав чувство, пытается изобразить. Остальные участники группы могут принимать участие в отгадывании, но после того, как у «отгадчика» закончатся предположения.

День 3

Блок 8

Тема «Чем мы обязаны другим. Чувство благодарности»

Упражнение «Особые дары»

Ведущий предлагает работникам вспомнить, что они получили от окружающих такого, что можно было бы назвать «дар» в полном смысле этого слова. Когда работники заполнили листок, ведущий просит рассказать их о каком-нибудь из их даров - любом, на выбор. Затем он просит участников рассказать, нет ли по отношению к кому-то из упомянутых людей чувства невыраженной благодарности.

Если есть, то ведущий предлагает работникам по очереди высказать свою благодарность этому человеку, пользуясь техникой «пустого стула», или попросив кого-то из участников группы выступить протагонистом.

Упражнение «Благодарность без слов»

Работники разбиваются на пары. Сначала один, а потом другой пытаются без помощи слов выразить чувство благодарности. Затем партнеры делятся впечатлениями о том, что чувствовал, выполняя это упражнение, искренно или наигранно выглядело изображение благодарности партнером, понятно ли было, какое чувство изображает партнер.

Упражнение «Волшебный магазин»

Ведущий предлагает участникам подумать, какими личными качествами они обладают. Затем просит представить себе волшебный магазин, где он - продавец, и где в обмен на качества, которые, как считают участники, у него в избытке, или те, от которых он хотел бы избавиться, можно получить другие личностные качества, нужные для себя.

«Покупатель» сдает свои качества, «продавец» говорит, есть ли то, что требуется, сколько он мог бы дать взамен. В дискуссии участники группы делятся своими переживаниями от игры, обсуждают, любое ли человеческое качество ценно.

Блок 9

Тема «Мотивы наших поступков. Обратная связь»

Упражнение «Мотивы наших поступков»

Потребуется бумага и ручки. Ведущий напоминает работникам упражнение и предлагает вспомнить по два случая, в одном из которых поступок был вызван неосознанным мотивом, а в другом - тот же мотив осознавался. На этот раз названы мотив любопытства, желание непременно добиться расположения, симпатии, дружбы, любви другого при помощи манипулирования им.

В обсуждении участники делятся, легко ли было вспомнить такие случаи, а если трудно, то почему, легко ли было осознать тот мотив межличностных отношений и какие чувства владели, когда нужно было об этом рассказать.

Упражнение «Горячее место»

Ведущий предлагает участникам узнать мнение о них остальных

участников группы. Высказываться друг о друге он рекомендует приблизительно в такой форме: «Когда ты делаешь или говоришь то-то и то-то, у меня возникают такие-то чувства, и мне кажется, что это могло быть то-то и то-то». Используется только тот опыт, который был получен во время занятий. Следует избегать определений «нравится», «хорошо», «плохо».

Один из участников по желанию садится в центр круга. После того, как все высказались, он коротко рассказывает, что испытал, когда говорили о нем. Участники высказываются по очереди, но на «горячее место» садятся только по желанию. В обсуждении участники делятся впечатлениями, как изменились их чувства по отношению друг к другу после этого упражнения.

Упражнение «Медитация»

Ведущий просит участников сесть удобнее, и расслабиться, возможно, используя при этом приемы релаксации. Говоря негромко и неторопливо, ведущий просит участников представить себе, что они идут по лесу. По обе стороны лесой дороги шелестят деревья. Они выходят на поляну, посреди которой растет старое кряжистое дерево, под которым сидит мудрец.

Ему можно задать вопрос и потом, терпеливо подождав, получить ответ. Участникам рекомендуется спросить его о какой-либо проблеме в отношениях с другими людьми. После этого нужно мысленно обойти вокруг дерева. На обратной стороне ствола висит отрывной календарь. «Какое на нем число? Как оно связано с окружающими людьми и с тобой?» После упражнения участники делятся друг с другом: какой вопрос они задали мудрецу, и какой получили ответ.

Блок 10

Тема «Смирение в отношениях с людьми. Обратная связь»

Упражнение «Молитва об умиротворении»

Ведущий читает участникам группы молитву об умиротворении: «Боже, дай мне разум и душевный покой принять то, что я не в силах изменить, мужество изменить то, что могу, и мудрость, чтобы отличать одно от другого». Затем участники вслед за ведущим повторяют молитву.

Ведущий просит подумать, какую проблему из собственной жизни можно было бы проанализировать при помощи молитвы, т.е. вычленить в ней то, что изменить нельзя, то, что можно изменить и попытаться отделить одно от другого.

В обсуждении участникам предлагается подумать о том, легко ли дается решение оставить попытки изменить что-то в других людях, и прежде всего их личностные качества, и найти, что для этого нужно.

Упражнение «Телеграммы»

Упражнение используется для завершения группы. Для проведения упражнения необходимы: «волшебная папка», бланки «телеграмм», ручки. Ведущий раздает участникам группы по набору «бланков телеграмм» - листков с именами всех участников группы, и просит написать самое хорошее, что каждый участник узнал о других участниках и о себе самом. Ведущий собирает «телеграммы» и «волшебную папку», чтобы во время следующего упражнения просмотреть, нет ли оскорбительный и грубых телеграмм, и если есть, вернуть авторам, с просьбой переписать.

Упражнение «Я - реальный, идеальный, глазами других»

Потребуется бумага и цветные карандаши. Ведущий просит участников группы нарисовать себя таким, как есть, таким, каким хотел бы быть, и таким, каким тебя видят другие люди. В обсуждении участники пытаются ответить на вопросы, чем вызваны расхождения в представлении о том, каким ты хотел бы быть и каким тебя видят другие, с тем, какой ты есть на самом деле. Были бы эти расхождения сильнее, если провести это задание в начале группы, и почему?

Завершение группы. Заключительное слово ведущего.

Приложение 2

Сводная таблица результатов исследования на определение удовлетворенности трудом работников трудового коллектива АНО «Северская автошкола»

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	СУММА
1	5	5	45	4	5	3	7	4	30	108
2	4	5	30	4	3	5	6	3	27	87
3	5	5	38	5	5	5	7	4	29	103
4	3	3	28	4	3	3	9	3	30	86
5	4	5	20	4	5	3	7	4	26	78
6	4	3	24	4	3	5	6	5	29	83
7	5	5	40	5	5	3	8	4	30	105
8	2	1	14	21	1	3	2	1	9	54
9	3	3	40	4	3	5	6	5	31	100
10	5	5	42	5	5	5	5	5	31	108
11	4	1	20	3	3	1	3	2	12	49
12	2	1	16	1	3	3	2	2	9	39
13	5	5	56	5	5	5	8	4	30	123
14	4	3	30	3	3	5	6	4	29	87
15	3	3	25	3	3	3	4	4	25	73
16	4	3	25	4	3	3	4	4	20	70
17	3	1	35	4	1	3	6	4	30	87
18	4	5	42	4	5	5	6	3	33	107
19	3	3	33	3	3	3	5	3	23	79
20	4	3	25	3	5	3	4	4	20	71
21	5	5	47	5	5	5	8	5	33	118
22	1	1	11	2	3	3	2	2	12	37
23	1	1	10	1	1	1	2	1	10	28
24	2	3	23	3	3	3	2	3	15	57
25	3	1	13	1	1	3	3	1	16	42
26	4	3	40	3	5	5	8	5	30	103
27	4	3	35	5	3	3	7	8	32	100
28	2	1	13	1	3	1	3	2	10	36
29	3	3	19	3	3	3	3	3	20	60
30	4	3	40	5	5	5	8	5	27	102
31	4	1	20	3	3	1	3	2	12	49
32	2	1	16	1	3	3	2	2	9	39
33	5	5	56	5	5	5	8	4	30	123
34	4	3	30	3	3	5	6	4	29	87
35	3	3	25	3	3	3	4	4	25	73
36	4	3	25	4	3	3	4	4	20	70
37	3	1	35	4	1	3	6	4	30	87
38	4	5	42	4	5	5	6	3	33	107
39	3	3	33	3	3	3	5	3	23	79
40	4	3	25	3	5	3	4	4	20	71

Приложение 3

Результаты данных диагностики межличностных отношений
Методика «Удовлетворенность работой и коллективом» Е.В. Шолоховой и Е.С. Кузьминой.

Респондент	Авторитарность	Эгоцентризм	Агрессия	Подозрительность	Эгоизм	Деспотизм	Дружественность	Альтруизм
1	9,0	7,5	8,3	7,5	7,7	6,1	9,1	10,5
2	10,1	7,4	10,1	7,5	7,1	8,9	8,9	9,1
3	9,9	7,2	9,5	8,5	7,4	6,9	10,1	8,1
4	10,2	7,7	9,0	7,1	6,5	6,7	7,3	8,6
5	11,0	7,0	9,1	7,2	6,5	7,5	9,4	9,5
6	10,0	7,8	8,1	7,0	6,1	7,2	9,7	9,8
7	10,5	8,1	7,6	8,0	5,6	8,1	8,4	8,6
8	9,2	8,1	7,3	7,7	7,7	8,2	7,4	7,6
9	11,1	6,5	9,3	7,0	6,7	7,5	8,7	7,3
10	10,4	8,9	8,0	8,0	6,7	7,8	8,7	8,9
11	9,0	7,8	9,6	6,3	8,3	6,9	8,7	8,8
12	9,6	7,3	7,0	7,4	7,8	7,2	10,6	7,4
13	9,7	8,1	8,2	8,3	5,8	7,4	7,9	9,3
14	9,6	9,2	9,1	7,2	7,7	7,8	9,4	8,4
15	10,2	5,7	8,7	7,9	6,3	7,0	9,5	8,1
16	10,0	7,0	7,3	6,5	7,5	8,3	9,3	8,1
17	9,0	7,1	9,3	7,2	6,5	8,8	8,6	11,8
18	10,1	6,4	7,0	7,9	6,8	8,1	8,1	8,2
19	11,2	7,0	8,1	7,6	7,2	7,7	7,8	8,7
20	7,9	7,3	7,7	8,0	6,5	9,3	9,4	8,7
21	9,0	7,5	8,3	7,5	7,7	6,1	9,1	10,5
22	10,1	7,4	10,1	7,5	7,1	8,9	8,9	9,1
23	9,9	7,2	9,5	8,5	7,4	6,9	10,1	8,1
24	10,2	7,7	9,0	7,1	6,5	6,7	7,3	8,6
25	11,0	7,0	9,1	7,2	6,5	7,5	9,4	9,5
26	10,0	7,8	8,1	7,0	6,1	7,2	9,7	9,8
27	10,5	8,1	7,6	8,0	5,6	8,1	8,4	8,6

28	9,2	8,1	7,3	7,7	7,7	8,2	7,4	7,6
29	11,1	6,5	9,3	7,0	6,7	7,5	8,7	7,3
30	10,4	8,9	8,0	8,0	6,7	7,8	8,7	8,9
31	9,0	7,8	9,6	6,3	8,3	6,9	8,7	8,8
32	9,6	7,3	7,0	7,4	7,8	7,2	10,6	7,4
33	9,7	8,1	8,2	8,3	5,8	7,4	7,9	9,3
34	9,6	9,2	9,1	7,2	7,7	7,8	9,4	8,4
35	10,2	5,7	8,7	7,9	6,3	7,0	9,5	8,1
36	10,0	7,0	7,3	6,5	7,5	8,3	9,3	8,1
37	9,0	7,1	9,3	7,2	6,5	8,8	8,6	11,8
38	10,1	6,4	7,0	7,9	6,8	8,1	8,1	8,2
39	11,2	7,0	8,1	7,6	7,2	7,7	7,8	8,7
40	7,9	7,3	7,7	8,0	6,5	9,3	9,4	8,7
Среднее	9,9	7,5	8,4	7,5	6,9	7,7	8,8	8,8

Приложение 4

Результаты данных опросника «Стратегия поведения в конфликтной ситуации» К. Томаса

	A	**B**	**C**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**L**	**M**	**N**	**O**	**Q 1**	**Q 2**	**Q 3**	**Q 4**
1	7,5	6,8	8,1	6,1	6,4	7,5	7,4	6,6	3,5	5,6	6,0	6,2	5,9	4,6	9,3	4,4
2	7,9	6,9	8,2	7,3	5,7	9,8	7,2	6,7	4,9	4,7	5,7	6,0	7,3	5,9	6,2	2,9
3	7,5	3,9	7,9	7,3	4,9	7,8	7,7	3,5	5,2	5,8	5,3	4,0	5,5	5,3	6,8	4,7
4	8,8	5,8	8,0	6,5	5,1	8,8	7,2	5,2	5,7	5,4	5,7	7,4	7,3	5,1	7,5	4,1
5	9,2	6,1	8,1	7,0	8,1	7,5	7,6	6,8	5,6	5,3	4,8	5,7	7,2	5,1	6,4	4,0
6	7,4	5,1	8,2	6,6	5,3	9,1	6,7	5,8	6,9	4,7	5,3	7,9	5,8	4,6	9,0	4,7
7	7,8	4,0	8,1	7,5	6,2	7,3	5,9	3,5	6,5	4,1	6,2	5,2	6,7	4,7	8,7	4,9
8	8,3	5,0	8,1	5,8	5,6	8,1	8,0	5,5	4,6	5,0	4,8	5,4	6,7	4,8	5,7	5,7
9	5,9	3,9	8,0	6,1	7,1	9,5	9,3	5,4	6,2	6,1	5,1	6,0	6,3	4,9	9,4	5,6
10	8,1	6,4	8,2	4,5	7,2	8,5	6,6	4,7	6,3	5,0	3,9	7,3	7,6	3,4	5,8	4,4
11	7,0	4,2	8,1	6,3	6,1	9,5	6,3	5,2	3,5	5,8	5,3	6,2	4,8	3,4	7,2	3,7
12	8,2	6,1	8,2	6,8	5,2	8,3	7,3	6,3	4,8	5,2	6,6	5,0	6,1	3,4	9,2	3,7
13	7,5	5,2	8,1	6,6	5,5	8,8	8,7	4,2	6,2	4,4	6,0	6,1	6,8	6,7	8,8	2,4
14	8,5	5,4	8,3	6,5	7,7	8,6	7,5	4,8	4,7	5,1	3,9	6,2	6,5	5,5	7,1	4,3
15	9,8	6,0	8,2	6,5	6,4	8,1	8,8	3,0	6,2	5,6	6,2	5,1	4,8	2,7	5,7	5,6
16	7,7	5,5	8,2	6,6	3,6	6,8	5,8	4,3	3,5	5,0	6,4	5,8	5,1	5,7	7,6	6,8
17	7,5	7,2	8,2	6,8	6,9	9,2	8,8	5,4	3,7	6,3	5,6	5,8	5,8	5,7	9,3	4,9
18	8,2	3,2	8,0	6,1	6,1	8,9	8,6	5,2	5,9	5,3	6,2	5,3	6,7	3,8	6,7	5,2
19	7,0	5,3	8,1	6,5	5,9	8,5	7,4	5,0	4,9	5,4	5,9	4,9	6,0	4,4	8,2	3,3
20	9,5	6,3	8,2	6,9	5,6	10,4	6,7	3,3	6,4	4,6	3,9	4,3	6,2	5,4	6,7	4,9
21	7,5	6,8	8,1	6,1	6,4	7,5	7,4	6,6	3,5	5,6	6,0	6,2	5,9	4,6	9,3	4,4
22	7,9	6,9	8,2	7,3	5,7	9,8	7,2	6,7	4,9	4,7	5,7	6,0	7,3	5,9	6,2	2,9
23	7,5	3,9	7,9	7,3	4,9	7,8	7,7	3,5	5,2	5,8	5,3	4,0	5,5	5,3	6,8	4,7

24	8,8	5,8	8,0	6,5	5,1	8,8	7,2	5,2	5,7	5,4	5,7	7,4	7,3	5,1	7,5	4,1
25	9,2	6,1	8,1	7,0	8,1	7,5	7,6	6,8	5,6	5,3	4,8	5,7	7,2	5,1	6,4	4,0
26	7,4	5,1	8,2	6,6	5,3	9,1	6,7	5,8	6,9	4,7	5,3	7,9	5,8	4,6	9,0	4,7
27	7,8	4,0	8,1	7,5	6,2	7,3	5,9	3,5	6,5	4,1	6,2	5,2	6,7	4,7	8,7	4,9
28	8,3	5,0	8,1	5,8	5,6	8,1	8,0	5,5	4,6	5,0	4,8	5,4	6,7	4,8	5,7	5,7
29	5,9	3,9	8,0	6,1	7,1	9,5	9,3	5,4	6,2	6,1	5,1	6,0	6,3	4,9	9,4	5,6
30	8,1	6,4	8,2	4,5	7,2	8,5	6,6	4,7	6,3	5,0	3,9	7,3	7,6	3,4	5,8	4,4
31	7,0	4,2	8,1	6,3	6,1	9,5	6,3	5,2	3,5	5,8	5,3	6,2	4,8	3,4	7,2	3,7
32	8,2	6,1	8,2	6,8	5,2	8,3	7,3	6,3	4,8	5,2	6,6	5,0	6,1	3,4	9,2	3,7
33	7,5	5,2	8,1	6,6	5,5	8,8	8,7	4,2	6,2	4,4	6,0	6,1	6,8	6,7	8,8	2,4
34	8,5	5,4	8,3	6,5	7,7	8,6	7,5	4,8	4,7	5,1	3,9	6,2	6,5	5,5	7,1	4,3
35	9,8	6,0	8,2	6,5	6,4	8,1	8,8	3,0	6,2	5,6	6,2	5,1	4,8	2,7	5,7	5,6
36	7,7	5,5	8,2	6,6	3,6	6,8	5,8	4,3	3,5	5,0	6,4	5,8	5,1	5,7	7,6	6,8
37	7,5	7,2	8,2	6,8	6,9	9,2	8,8	5,4	3,7	6,3	5,6	5,8	5,8	5,7	9,3	4,9
38	8,2	3,2	8,0	6,1	6,1	8,9	8,6	5,2	5,9	5,3	6,2	5,3	6,7	3,8	6,7	5,2
39	7,0	5,3	8,1	6,5	5,9	8,5	7,4	5,0	4,9	5,4	5,9	4,9	6,0	4,4	8,2	3,3
40	9,5	6,3	8,2	6,9	5,6	10,4	6,7	3,3	6,4	4,6	3,9	4,3	6,2	5,4	6,7	4,9
Среднее	8,0	5,4	8,1	6,5	6,0	8,5	7,5	5,0	5,3	5,2	5,4	5,8	6,3	4,7	7,6	4,5

Выпускная квалификационная работа – бакалаврская работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Выпускная квалификационная работа – бакалаврская работа прошла проверку на корректность заимствования в системе «Антиплагиат.ру».

Настоящим подтверждаю, что даю разрешение Университету «Синергия» на размещение полного текста моей выпускной квалификационной работы – бакалаврской работы, отзыва на мою выпускную квалификационную работу в электронно-библиотечной системе Университета «Синергия».

Тананыхина А.С.
ФИО



Подпись

«27» ноября 2023 г.