

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____ Л.Доценко

« ____ » _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

Тема: «Арт-терапія як засіб оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі»

Виконавець: студентка ПП-626 Цибульська А.Р.

Керівник: доктор психологічних наук, доцент Дробот О. В.

Нормоконтролер: _____ Бородінова Л.Ю.

(підпис)

Київ 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 «Психологія»
ОПП «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л.Доценко
«__» _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Цибульської Анни Ростиславівни

1. Тема дипломної роботи: «Арт-терапія як засіб оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі», затверджена наказом ректора від 15 жовтня 2020 року №2006/ст.
2. Термін виконання роботи: з 07.10.2020 до 07.12.2020 р.
3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до першого, другого та третього розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 74 сторінки, з них обсяг основного тексту 54 сторінки, список використаних джерел нараховує 60 позицій.
4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні основи оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії; Розділ 2. Емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату в колективі; Розділ 3. Розробка психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): таблиці, рисунки.

Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	09.10.2020	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	15.10.2020	
3.	Написання основної частини. Перше читання керівника	16.11.2020	
4.	Написання вступу, висновків. Уточнення плану дипломної роботи	23.11.2020	
5.	Оформлення роботи. Подання керівникові	30.11.2020	
6.	Попередній захист дипломної роботи	07.12.2020	
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	14.12.2020	
8.	Подання остаточного варіанта на кафедру	15.12.2020	
9.	Захист роботи	22.12.2020	

8. Дата видачі завдання: «__» _____ 2020 р.

Керівник дипломної роботи _____ Дробот О. В.

(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання _____ Цибульська А.Р.

(підпис випускника) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Арт-терапія як засіб оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі»: 74 сторінки, 60 використаних джерел та літератури, 3 додатки.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічний клімат в колективі.

Предмет дослідження – оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та експериментально дослідити психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Методи що були використані під час написання роботи:

теоретичні: аналіз, класифікація, систематизація, порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження;

емпіричні: спостереження, опитування; тестування; констатувальний експеримент, формувальний експеримент;

методи статистично-математичної обробки даних: порівняльний аналіз даних по кожному учаснику та середніх показників досліджуваної групи за допомогою пакету статистичних програм SPSS Statistics 17.0, Microsoft Office Excel 2010.

У дипломній роботі розкрито сутність основних підходів дослідження соціально-психологічного клімату та його оптимізації.

Описано метод арт-терапії як засіб впливу на особистість, котрий використовує можливості мистецтва для досягнення позитивних змін в інтелектуальному, емоційному та особистісному розвитку людини, а також сприяє підвищенню ефективності та результативності роботи персоналу за рахунок поліпшення групової згуртованості, профілактики трудових конфліктів та підтримки елементів корпоративної культури підприємства.

Проаналізовано та узагальнено психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Проведено емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату в колективі за допомогою наступних методик:

а) Методика «Діагностика психологічної атмосфери в організації» А.Ф.Фідлера;

б) Методика «Визначення індексу групової згуртованості» К.Сішора;

в) Методика «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі» О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито.

Також було розроблено та впроваджено корекційну програму оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії, здійснено перевірку її ефективності та надано рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's».

Практичне значення роботи полягає в тому, що було розроблено та впроваджено корекційну програму оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії, здійснено перевірку її ефективності та надано рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's». Матеріали даного дослідження можуть бути використані в діяльності практичних психологів, педагогів в корекційно-розвивальній, консультативній, просвітницькій та освітній діяльності, а також для розробки різних тренінгових програм.

АРТ-ТЕРАПІЯ; ГРУПОВА АРТ-ТЕРАПІЯ; ГРУПОВА ЗГУРТОВАНІСТЬ;
ПСИХОЛОГІЧНА АТМОСФЕРА; СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ;
ОПТИМІЗАЦІЯ; КОЛЕКТИВ

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОПТИМІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ ЗАСОБАМИ АРТ-ТЕРАПІЇ	
1.1. Теоретичні основи проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.....	11
1.2. Метод арт-терапії як засіб впливу на особистість, сутність групової арт-терапії.....	19
1.3. Психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.....	24
Висновки до першого розділу.....	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ	
2.1. Організація дослідження соціально-психологічного клімату в колективі.....	28
2.2. Методи та методики дослідження	28
2.3. Аналіз отриманих результатів дослідження соціально-психологічного клімату в колективі мережі піцерій «Domino's».....	32
Висновки до другого розділу	37
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ ОПТИМІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ ЗАСОБАМИ АРТ-ТЕРАПІЇ	
3.1 Розробка та впровадження психокорекційної програми.....	39
3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.....	42
3.3. Практичні рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's».....	46
Висновки до третього розділу.....	49
ВИСНОВКИ	51

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	55
ДОДАТКИ.....	60

ВСТУП

Актуальність дослідження. В останні роки проблема соціально-психологічного клімату в колективі організації інтенсивно досліджується психологами, соціологами та управлінцями. Це обумовлено тим, що дане питання постає одним з визначальних чинників впливу на життєдіяльність працівників. Сприятливий соціально-психологічний клімат колективу установи є багатофункціональним показником рівня розвитку колективу, що забезпечує працездатність його членів та високу ефективність праці. Від нього залежить те, чи будуть реалізовані внутрішні потенціали як працівника, так і колективу в цілому.

Так, соціально-психологічний клімат розглядається як суспільно-психологічний феномен та стан колективної свідомості який відображає характер, зміст та спрямованість психології членів організації (Є. Кузьмін, К.Платонов); тлумачиться з точки зору соціальної та психологічної сумісності членів групи та їх морально-психологічної єдності (О. Щербань, Л. Коган); проявляється в емоційно забарвлених психологічних зв'язках між членами колективу, які утворилися на основі їх близькості (В.Шепель); демонструє загальний емоційно-психологічний настрій групи людей (О.Лутошкін); можна спостерігати через призму взаємовідношень людей, що знаходяться в постійному контакті один з одним (Б.Паригін, В. Шепель).

Проблема вивчення оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі постає нагальною проблемою в психології сьогодення. Зокрема, найбільш успішно соціально-психологічний клімат колективу розвивається в установах з готовими до інновацій творчими людьми. Саме тому, арт-терапія буде найбільш ефективним засобом для формування соціально-психологічного клімату, оскільки передбачає в творчому процесі повне розкриття особистості та вихід її деструктивних емоцій.

Неоднозначність поглядів щодо вивчення даного феномену обумовлює вибір теми нашого дослідження: «Арт-терапія як засіб оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі».

Мета даного дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальному дослідженні психологічних особливостей оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Реалізація поставленої мети дипломної роботи зумовлює необхідність виконання таких **завдань** дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

2. Підібрати комплекс методик та провести емпіричне дослідження соціально-психологічного клімату колективу в мережі піцерій «Domino's».

3. На основі отриманих результатів емпіричного дослідження виявити напрями сучасної арт-терапії за якими можна оптимізувати соціально-психологічний клімат.

4. Розробити корекційно-профілактичну програму оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії та розробити практичні рекомендації керівництву організації мережі піцерій «Domino's».

Об'єкт: соціально-психологічний клімат в колективі.

Предмет: оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Для реалізації поставлених завдань було застосовано наступні **методи дослідження:**

теоретичні: аналіз, класифікація, систематизація, порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження;

емпіричні: спостереження, опитування; тестування; констатувальний експеримент, формувальний експеримент;

методи статистично-математичної обробки даних: порівняльний аналіз даних по кожному учаснику та середніх показників досліджуваної групи за допомогою пакету статистичних програм SPSS Statistics 17.0, Microsoft Office Excel 2010.

Для розв'язання поставлених завдань щодо виявлення психологічних особливостей оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі було використано ряд діагностичних методик:

а) Методика «Діагностика психологічної атмосфери в організації» А.Ф.Фідлера, яка виявляє психологічну атмосферу в колективі.

б) Методика «Визначення індексу групової згуртованості» К.Сішора для визначення індексу групової згуртованості.

в) Методика «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі» О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито для виявлення емоційного, поведінкового та когнітивного компонентів відносин у колективі.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у тому, що доведено і поглиблено використання для оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі методу групової арт-терапії.

Практична значущість роботи полягає в розробці та впровадженні корекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії, здійсненні перевірки її ефективності та наданні рекомендацій керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's». Матеріали даного дослідження можуть бути використані в діяльності практичних психологів, педагогів в корекційно-розвивальній, консультативній, просвітницькій та освітній діяльності, а також для розробки різних тренінгових програм.

Структура роботи та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 60 найменувань, 3 додатки. Основний зміст роботи викладений на 54 сторінках і містить 7 таблиць та 6 рисунків. Загальний обсяг роботи – 74 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОПТИМІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ ЗАСОБАМИ АРТ-ТЕРАПІЇ

1.1. Теоретичні основи проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі

Тлумачення поняття соціально-психологічний клімат в психологічній літературі розглядається в таких основних аспектах:

- соціально-психологічний клімат – це домінуючий у конкретному колективі відносно стійкий психічний настрій, який формується на основі психічного відображення умов життя та діяльності в міжособистісній взаємодії;

- соціально-психологічний клімат – це стан групової психіки, сукупність відношення членів колективу до колег по роботі, керівника колективу, умов та характеру сумісної діяльності [3].

Проблемою аналізу соціально-психологічного клімату займалися багато дослідників (Н.Мансуров, В.Шепель, Л. Почебут, К. Платонов та ін.). В результаті цих експериментальних та теоретичних досліджень сформувався наукове уявлення про даний феномен, що закріпилося в сучасній психологічній науці.

Вперше у вітчизняній психології термін «психологічний клімат» застосовував Н. С. Мансуров, який займався дослідженням виробничих колективів [22].

Згодом зміст соціально-психологічного клімату розкрив В. М. Шепель, який вважав, що він проявляється в емоційно забарвлених психологічних зв'язках між членами колективу, які утворилися на основі їх близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів, схильностей [4].

Поділяв клімат відносин між людьми на три кліматичні зони:

1) соціальний клімат, в залежності усвідомлення в колективі цілей і задач суспільства;

2) моральний клімат, з прийнятними в певному колективі моральними цінностями;

3) психологічний клімат, а саме неофіційні відносини між працівниками, які знаходяться в контактi один з одним.

Дослідники В. Чикер та Л. Почебут виокремлюють чотири базових підходи до розуміння природи соціально-психологічного клімату [34].

Прибічники першого підходу, а саме Є. Кузьмін та К.Платонов розглядають соціально-психологічний клімат як суспільно-психологічний феномен та стан колективної свідомості який відображає характер, зміст та спрямованість психології членів організації.

К. Платонов, розмежовує поняття психологічного клімату від соціально-психологічного, бо переконаний, що психологічний клімат є ширшим поняттям, оскільки разом з іншими компонентами соціально-психологічного клімату він обумовлює психічний стан кожної особистості в колективі [33].

Відповідно до праць О. Лутошкіна, прихильника другого підходу, ключовою ознакою соціально-психологічного клімату виявляється загальний емоційно-психологічний настрій групи людей [54].

Представники третього підходу Б.Паригін та В. Шепель розглядають соціально-психологічний клімат через призму взаємовідношень людей, що знаходяться в постійному контактi один з одним.

В ході становлення клімату складається система міжособистісних взаємин, що визначають самопочуття кожного члена групи. Соціально-психологічний клімат колективу вказує на домінуючий тон суспільного настрою колективу.

В свою чергу, важливим критерієм здорового психологічного клімату є переважання атмосфери взаємної поваги, товариського духу, принциповості, високої дисциплінованості, вимогливості та відповідальності [36].

Психологічна атмосфера проявляється в домінуючому психічному настрої людей та є однією з характеристик соціально-психологічного клімату, особливою властивістю якого є стійкість, що їх і відрізняє між собою. На відміну від соціально-

психологічного клімату психологічна атмосфера характеризується тимчасовими змінами та менше усвідомлюється людьми.

Четвертий підхід на чолі з В. Косолаповим [26], О. Щербанем [53] та Л. Коганом [18] передбачає розгляд клімату через соціальну та психологічну сумісність членів групи, їх морально-психологічну єдність, згуртованість, наявність загальних думок, звичаїв і традицій.

О.С. Анісімов, трактує соціально-психологічний клімат як соціально-психологічний феномен, який відображає рівень комфортності існування у спільній діяльності та груповій взаємодії [2].

В результаті аналізу наукової праці А. Романова [38], можна зазначити, що соціально-психологічний клімат утворює систему взаємовідносин, що виникають між членами колективу. Під впливом індивідуальних особливостей, традицій всередині групи та певних стандартів формується комплекс психологічних умов, які сприяють чи перешкоджають ефективній спільній діяльності та різнобічному розвитку особи в групі для досягнення цілей окремого індивіда, колективу та усього підприємства.

На думку Н. Беляєвої, рівень ефективності та результативності функціонування, соціально-психологічного клімату в колективі залежить від взаємовідносин між окремими працівниками, підрозділами, між керівником та його підлеглими, що впливає на діяльність підприємства [8].

Міжособистісні стосунки в позначаються на формуванні мікроклімату в колективі. Провідними чинниками, які здійснюють вплив на морально-психологічний клімат в колективі є специфічні особливості творчого процесу, самооцінки та структури міжособистісної взаємодії працівників між собою та з керівництвом [44]

Враховуючи вищезазначене, структура соціально-психологічного клімату може бути подана у наступному вигляді (рис. 1.1.1.).



Рис.1.1.1. Структура соціально-психологічного клімату (СПК) крізь призму відносин, об'єктивності стану та існуючих комунікацій

Загалом соціально-психологічний клімат розглядається не лише через призму відносин людини як до самої себе, оточуючих, виконуваної роботи та навколишнього світу з урахуванням об'єктивності стану, але й з точки зору можливості проявити дані відносини в реальній комунікації.

Залежно від змісту та спрямування виокремлюють три основні види соціально-психологічного клімату, що можуть по-різному впливати на самопочуття людини [28]:

- сприятливий – з позитивною спрямованістю;
- несприятливий – з негативною спрямованістю;
- нейтральний – без чітко визначеної спрямованості.

Кожен зазначений вид характеризується певними ознаками, як внутрішнього, так і зовнішнього характеру.

У формуванні позитивного соціально-психологічного клімату колективу велике значення відіграє особистість керівника. Завдяки своїм волевим якостям –

відповідальності, вимогливості, самостійності у прийнятті заключного рішення, він має правильно організувати роботу та мінімізувати рівень конфліктності у колективі [49].

До основних правил поведінки підлеглих відносять ввічливість та повагу до керівника. Психологічно здоровий колектив може сформуватись лише у результаті їх взаємодії при виконанні певних завдань.

Сприятливий соціально-психологічний клімат – один з найбільш важливих показників того, що колектив є спрацьованим механізмом – командою. Тобто у колективі переважає такий стан, коли кожному його члену надаються оптимальні умови для реалізації його трудових обов'язків.

Доброзичливими та комфортними будуть стосунки людей в колективі, коли його члени ставитимуться з повагою та симпатією один до одного [55].

Існують наступні типи основних ознак сприятливого соціально-психологічного клімату [31]:

- суб'єктивні (внутрішнього характеру), до яких належать високий рівень довіри у групі, задоволеність працею й приналежністю до колективу, вільне висловлювання власної думки, створення умов для активної професійної та творчої діяльності, самореалізація кожного співробітника, прийняття на себе відповідальності за стан справ у групі, бажання зробити внесок у розвиток колективу, поінформованість працівників про цілі та завдання організації, наявність позитивної перспективи для групи в цілому і кожного її учасника окремо;

- об'єктивні (зовнішнього характеру), а саме відсутність напруженості та конфліктності в колективі, високі результати спільної діяльності, низька плинність кадрів;

- загальні – організація та умови трудової діяльності, особливості роботи органів управління, характерологічні форми керівництва, характер виробничих відносин суспільства.

На психологічному рівні задоволеність відтворюється співвідношенням того, що людина віддає, та того, що вона отримує. Однакові умови можуть влаштувати одну людину, але зовсім не підходити іншій.

Члени колективів з несприятливим соціально-психологічним кліматом виділяються байдужим ставленням один до одного, відсутністю інтересу до групової діяльності та до життя колективу в цілому.

Такий клімат характеризується протилежними ознаками до попереднього. Працівники колективу існують ніби ізольовано один від одного. Наявна незадоволеність взаєминами, умовами та змістом праці. Відчувається напруженість в особистих стосунках, що позначається на настроях людини призводячи до незначних результатів діяльності, іноді зумовлюючи бажання змінити місце роботи [35].

Нейтральний соціально-психологічний клімат вирізняється певною збалансованістю суб'єктивних та об'єктивних ознак, але є нестійким і може змінитися в будь-який момент.

Розуміючи фактори, що впливають на соціально-психологічний клімат в колективі, можна регулювати їх прояв, а саме оптимізувати клімат колективу.

Загалом соціально-психологічний клімат в колективі підприємства формується під впливом багатьох різноманітних факторів, які визначають його зміст [30]:

- за рівнем середовища – фактори глобальної макросфери та локальної мікросфери;
- за напрямом впливу – економічні, соціально-демографічні; соціально-психологічні та організаційні.

Фактори глобальної макросфери охоплюють систему суспільних відносин та соціально-психологічну атмосферу загалом, разом із соціально-економічною ситуацією в країні. Під макросередовищем розуміється соціальний простір, оточення, в межах якого знаходиться і здійснює свою діяльність певна організація.

Щодо факторів мікросередовища, вони значно більше впливають на соціально-психологічний клімат в колективі. Щоденна діяльність людей та конкретні умови, в яких вони працюють, формуючи власний світогляд, визначають мікросередовище організації [20]. Тобто під факторами локальної мікросфери маскується взаємодія членів колективу між собою.

Ще одним фактором є індивідуально-психологічні особливості членів колективу та система їх ціннісних орієнтацій.

На думку Ухтомського, в формальній структурі колективу між його членами закріплюється фактор офіційних організаційних зв'язків, а саме [39]:

- спільно – індивідуальна діяльність;
- спільно – послідовна діяльність;
- спільно – взаємодіюча діяльність.

Важливими чинниками, що зумовлюють задоволеність працівників виконуваною роботою також виділяють вдалий вибір працівником фаху, цікавість роботи, успішність її виконання, систему стимулювання та стиль керівництва [7].

В контексті діяльності з оптимізації психологічного клімату в колективі важливо провести детальну психодіагностику:

- рівня його розвитку;
- індивідуально психологічних особливостей членів колективу;
- причин не ефективної управлінської діяльності;
- управлінських завдань, що заважають ефективній діяльності трудового колективу.

Крім того, подолати прояви несприятливого соціально-психологічного клімату та створити умови, за яких працівники організації відчуватимуть себе справжньою командою, в якій домінуючими ознаками будуть згуртованість та підтримка.

Групова сумісність виступає соціально-психологічним показником згуртованості групи та забезпечує безконфліктне спілкування й узгодження індивідуальних дій в умовах спільної діяльності [25].

Проблема оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі полягає у виборі найбільш ефективних форм і методів управління та спільної діяльності, котрі спрямовані на досягнення загальної мети, психологічні особливості працівників колективу та можливості самого керівника, завдяки чому зростає ефективність та результативність праці.

Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі передбачає формування наступних чинників [48]:

- чисельність колективу – у досить малій групі виникає хвилювання через власну відповідальність за прийняті рішення, тому зі збільшенням колективу ефективність роботи його членів зростає;

- статево-вікова структура колективу – зазвичай сприятливий соціально-психологічний клімат наявний у неоднорідних групах з розкриттям різновікових особливостей працівників;

- наявність спеціалістів різних рівнів кваліфікації;

- психологічна сумісність членів групи, яка є соціально-психологічним показником згуртованості групи та забезпечує безконфліктне спілкування працівників з узгодженням їх ціннісних орієнтацій, соціальних установок, інтересів, мотивів, потреб та інших індивідуально-психологічних характеристик;

- наявність неформальної структури в колективі, а саме уникання ситуацій, в котрих неформальні лідери перебуватимуть в опозиції до офіційного керівника;

- автономність – налагодження контактів з іншими колективами.

Важливе місце при оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі займає спілкування, ефективність якого зазвичай визначає якість рішень і те, яким чином відбудеться його реалізація.

Від майстерності побудови спілкування залежить результативність переговорних процесів, досягнення взаєморозуміння з колегами, чіткість виконання завдань, задоволеність персоналу своєю працею, соціально-психологічний клімат у колективі, відносини з громадськими організаціями та органами державної влади й управління.

З метою своєчасного та якісного впливу на соціально-психологічний клімат колективу користуються моделлю, представлену системою взаємозв'язків трьох його складових частин:

- 1) когнітивної – сприймання та пізнання членами колективу один одного;

2) афективної – емоційно-ціннісне ставлення членів колективу один до одного та до колективу загалом;

3) конативної – спрямованість членів колективу на співпрацю з іншими членами колективу.

Спираючись на думку сучасних науковців, до головних умов оптимізації соціально-психологічного клімату відносяться: тактовність, вміння поважати людей, культура міжособистісного та ділового спілкування, людяність у взаєминах, розвиток власних здібностей, самовираження, участь в управлінні справами підприємства, звернення до керівництва зі своїми питаннями та проблемами [5].

Отже, аналізуючи, можна зробити висновок, що дослідженням соціально-психологічного клімату займалось багато науковців. Таким чином, даний стан групової психіки, загалом розглядається в сукупності відношення членів колективу до колег по роботі, керівника колективу, умов та характеру сумісної діяльності, а також відображає рівень розвитку колективу підприємства та його психологічних резервів, здатних до більш повної реалізації, що пов'язано з вдосконаленням організації та умов праці.

Задля знаходження шляхів оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі, спершу потрібно діагностувати рівень його розвитку, а потім шукати закономірності та способи його формування.

1.2. Метод арт-терапії як засіб впливу на особистість, сутність групової арт-терапії

На сьогоднішній день стоїть необхідність використання інноваційних, більш ефективних методик для підвищення продуктивності праці працівників підприємств та організацій [27].

Арт-терапія виступає особливою формою не лише психодіагностики та психокорекції, а й розвитку особистості в цілому, оскільки ґрунтується саме на спонтанному творчому самовираженні за допомогою різних видів мистецтв [40].

Першочергово арт-терапія виникла в контексті теоретичних ідей З.Фрейда, згідно яких найважливішим механізмом психокорекційного впливу в арт-терапії фігурує сублимація [47], завдяки якій енергія перенаправляється в культурну творчість. Займаючись художньою творчістю людина знімає накопичену напругу й паралельно відображає хвилюючі її події.

Високий рівень дії механізмів психологічного захисту мінімізує ефективність вербальних технік. Ось чому цінність арт-терапії полягає саме у тому, що вона дозволяє долати захисні механізми.

Згодом К.Юнг відстоював ідею про те, що арт-терапія, як внутрішня потреба особистості, полегшує процес її саморозвитку через існуючий баланс між несвідомим і свідомим [56].

За результатами досліджень представника гуманістичного напрямку К.Роджерса, корекційні можливості арт-терапії пов'язані з наданням клієнту колосальних можливостей для самовираження та самореалізації в процесі творчої діяльності [37].

Думки вчених щодо ефективності художньої творчості, тобто арт-терапевтичного процесу різняться. Умовно механізми психокорекційної дії, характерних для методу арт-терапії, можна поділити на три групи:

- 1) прибічники першої вважають, що художня творчість допомагає встановити тісний контакт з людиною і отримати доступ до її переживань;
- 2) другої – що завдяки відволіканню від накопичених переживань створюється позитивний настрій;
- 3) представники третьої вбачають в творчому процесі вихід деструктивних емоцій.

Таким чином, Маргарет Наумбург впевнена, що після курсу художніх занять людина здатна вільно висловлювати свої страхи та переживання [59].

Е. Кріст переконаний, що неусвідомлені процеси з їхніми руйнівними ефектами перетворюються на досить ефективний інструмент створення нових прогресивних концепцій [10].

Найкращий спосіб отримання позитивного впливу від арт-терапії за поглядами Е.Крамер – процес художньої творчості, що допомагає виразити, пережити і остаточно вирішити внутрішні конфлікти особистості [19].

Щодо факторів впливу арт-терапевтичних засобів, в залежності від мети впливу, розрізняють наступні чотири напрямки арт-терапії:

- психофізіологічний – пов'язаний з корекцією психосоматичних порушень, у контексті вивчення психічних станів [9];

- психотерапевтичний – споріднений з впливом на емоційну та когнітивну сфери особистості з метою розкриття сутності переживань особистості та спрямування її на усвідомлення власних бажань та потреб [43];

- психологічний – покликаний сприяти інтеграції особистості;

- соціально-педагогічний – орієнтований на розширення кругозору особистості та активізацію її можливостей в практичній та художній діяльності.

Наступні базові функції арт-терапії виокремлюють Є.Мєдведєва, І.Лєвченко, Л.Комісарова та Т.Добровольська:

- катарсична – звільнює та очищує від негативних станів;

- регулятивна – забезпечує звільнення від нервово-психічної напруги, регулювання психосоматичних процесів, а також моделювання позитивного психоемоційного стану;

- комунікативно-рефлексивна – гарантує корекцію порушень спілкування, формування адекватної самооцінки й міжособистісних комунікацій [23].

Загалом методи арт-терапії базуються на припущенні, що внутрішній світ індивіда відображається у візуальних формах з настання моменту спонтанної роботи людини з образотворчими матеріалами.

За допомогою візуальної та пластичної експресії особистість проявляє аспекти свого внутрішнього світу, які вона не завжди здатна усвідомити і тим паче описати [42].

В свою чергу, дослідження І.М. Сеченова з даної проблематики свідчать, що експресія, пов'язана з її стійкими і динамічними підструктурами, і може розглядатися наступним чином:

- як експресивна структура актуальних психічних станів особистості;
- як засіб вираження і створення соціально-прийнятних форм поведінки;
- як спосіб розрядки в стресогенних ситуаціях [41].

Спеціальний курс арт-терапії використовується зазвичай у випадках виявлення дисгармонійної особистості з характерними для неї порушеннями емоційної, пізнавальної і поведінкової сфер, що можуть зумовлювати неадекватну самооцінку, рівень домагань, а також постійне перебування у протиріччях й конфліктах з собою, що значно впливає на спілкування з оточуючими [6].

У ході проведення арт-терапевтичного заняття провідною фігурою виступає людина, як особистість із бажанням до саморозвитку та розширення діапазону власних можливостей [12], яка спершу перебуває в ролі художника, а пізніше – спостерігача.

За видами арт-терапевтичні заняття поділяють на:

- директивні – спрямовуючі, в ході яких учасникам надається чітка установка на подальшу діяльність у терапевтичному процесі;
- не директивні – розвиваючі, з призначенням на створення сприятливої атмосфери емоційного сприймання, а також умов непередбаченого вираження почуттів [29].

Заняття з арт-терапії доречно будувати з шести етапів, до складу яких входять:

1) налаштування на творчість, котра базується на підготовці учасників до спонтанної художньої діяльності, використовуючи нескладні образотворчі прийоми, при виконанні яких настає релаксація й відбувається зниження контролю з боку свідомості;

2) актуалізація візуальних, аудіальних і кінестетичних відчуттів;

3) індивідуальна образотворча діяльність, а саме непряма проєктивна діагностика переживань особистості, її внутрішнього світу та способів самовираження, одержана при інтерпретації малюнків відповідно до критеріїв проєктивних методик [17]; В. Лук'яненко прийшов до того, що у взаємозв'язку з психокорекційним діалогом продукт творчої діяльності дозволяє сформувати віру у

свою ефективність в реалізації певної діяльності, а також налагодити стосунки з оточуючими [52];

4) активізація вербальної та невербальної комунікації в групі шляхом не примусового опису своєї роботи, після якого неважко скласти уявлення про оповідача та його цінності;

5) колективна робота в малих групах, котра полягає у програванні коротких спектаклів, в ході яких перетворення негативних переживань у комічну форму призводить до катарсису, інакше кажучи, звільнення від неприємних відчуттів перетворюється в переживання позитивних емоцій [51];

б) панування атмосфери емоційної теплоти та емпатії під час рефлексивного аналізу, приємні висловлювання допомагають здобути людині позитивний досвід самоприйняття й водночас полегшити спілкування.

Стосовно способу проведення, арт-терапія існує в індивідуальному та груповому варіантах. Застосовується не лише як основний метод, а й допоміжний.

Індивідуальний арт-терапевтичний процес зазвичай відбувається на основі психодинамічного підходу, сутність якого розвивається у дослідженні несвідомого через продукти образотворчої діяльності.

Груповий – передбачає демократичну атмосферу й менший ступінь залежності учасників групи від арт-терапевта, допомагає засвоювати нові ролі, надавати взаємопідтримку один одному та розвивати комунікативні навички, при цьому важливою є не лише взаємодія з іншими, а й індивідуальна творчість, що здійснює вплив на динаміку роботи загалом [58].

Варто зауважити, що процес формування особистості достатньо тривалий, складний і вимагає колективних зусиль [32].

М.Лібманн зазначає, що групова арт-терапія підвищує самооцінку, призводить до зміцнення ідентичності особистості, а також дозволяє розвивати соціальні навички.

Звідси основною метою групової арт-терапії є визначення змін в стані та соціальному поведженні учасників групи.

Виокремлюють наступні варіанти проведення групової арт-терапії, що різняться між собою за ступенем структурованості та групової взаємодії [15]:

- здебільшого неструктурована студійна відкрита група;
- аналітична закрита група з різним ступенем структурованості;
- тематично орієнтована група з різним ступенем відкритості й структурованості.

Відповідно до цього, можна зазначити, що арт-терапія розглядається в аспекті психокорекційного впливу мистецтва на суб'єкт, що проявляється в реконструкції психотравмуючої ситуації особистості за допомогою творчої діяльності, а саме виведенні глибинних переживань в зовнішню форму через продукт художньої діяльності.

Стосовно проведення арт-терапевтичних занять в групі – вони мають переважно психопрофілактичну та розвиваючу спрямованість, забезпечують можливість взаємної емоційної підтримки, слугують подоланню відчуття соціальної ізоляції та застою, завдяки чому даний метод може стати важливим напрямом у діяльності психологічних служб.

1.3. Психологічні особливості розвитку соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії

Соціально-психологічний клімат колективу виявляється у сукупності психологічних умов, котрі сприяють чи перешкоджають всебічному розвитку особистості в групі, а також продуктивній спільній діяльності [50].

Насамперед сприятливий соціально-психологічний клімат трудового колективу полягає не лише у створенні продуктивних умов для засвоєння нового навчального матеріалу чи вже відкритих істин, але й в особливій творчій атмосфері, що сприяє самовираженню та відкриттю нового [1].

Найбільш успішно соціально-психологічний клімат колективу розвивається в установах з готовими до інновацій творчими людьми. Саме від нього залежить те, чи будуть реалізовані внутрішні потенціали працівників.

Охоплюючи великий обсяг художніх і психологічних знань, арт-терапія слугує своєрідним інструментом переробки інформації та вирішення проблем. Інсайт-орієнтований характер даного методу дозволяє досягнути особистості кращого розуміння власних переживань [11], допомагає краще зрозуміти внутрішній світ, відношення до себе, дослідити особистісний потенціал, вказати на можливості до зміни свого теперішнього стану і відповідно відношення до світу у прояві відносин в комунікаціях.

Взаємовідносини між працівниками значно впливають на рівень ефективності та результативності функціонування підприємства. Від стану соціально-психологічного клімату колективу залежать показники групової діяльності [57].

Арт-терапевтичні технології широко застосовуються з метою кращого пізнання людини, що обумовлено рядом особливостей арт-терапевтичного підходу. Зокрема найбільш ефективними для формування соціально-психологічного клімату будуть ізотерапевтичні методи роботи, в ході виконання яких деталізуються різноманітні образи [16].

Неусвідомлювані внутрішні конфлікти і переживання зазвичай буває легше виразити за допомогою зорових образів, ніж висловити їх у процесі вербальної комунікації, оскільки невербальне спілкування легше відокремлюється від цензури свідомості.

Мета діагностики соціально-психологічного клімату в колективі полягає у підвищенні ефективності та результативності роботи персоналу за рахунок поліпшення групової згуртованості, профілактики трудових конфліктів та підтримки елементів корпоративної культури підприємства [60].

Ефективність спільної діяльності залежить від оптимального поєднання особових і групових можливостей. Завдяки сприятливій атмосфері у групі людина трансформується, у неї формуються нові можливості та проявляються потенційні, що має значний вплив на результати діяльності.

Несумісність працівників може призвести до конфліктів та викликати ворожість, що негативно позначиться на результатах спільної праці та психологічному кліматі колективу загалом.

Задля створення комфортного психологічного клімату всередині групи, значну роль відіграє робота над собою, спрямована на активізацію особистісного потенціалу, в чому і полягає основна мета арт-терапії [21].

Для подальшого впливу на процес формування здорової психологічної атмосфери в трудовому колективі, насамперед, бажано визначити індивідуальні особливості поведінки її учасників, що також можливо зробити завдяки діагностичним можливостям арт-терапевтичної роботи, у ході якої відбувається процес зцілення особистості за допомогою творчого самовираження, а саме досягається цілісність. Зцілення припускає духовну цілісність, гармонію духу й тіла, і за своєю природою пов'язане з внутрішнім буттям людини та її адаптацією до навколишнього світу [14].

Інтерпретація творчої продукції учасників з використанням метафор є перевагою арт - терапевтичного підходу при груповому проведенні [45].

Здебільшого даний метод буде ефективним для подолання соціальної ізоляції [13]. Особи, які беруть участь у заняттях мають можливість використовувати символічні засоби комунікації, що є психологічно безпечнішими у порівнянні з мовою.

На основі отриманого при груповій арт-терапії досвіду, учасники групових занять можуть розвивати й інші форми контакту один з одним.

Отже, завданнями арт-терапії як засобу впливу на особистість виступають діагностування психологічного стану осіб, психокорекція та психопрофілактика деструктивних емоційних проявів, реабілітація та зцілення особистості, що допомагають у встановленні соціальних контактів.

Таким чином, арт-терапевтичні вправи створюють підходящі умови для розвитку саморегуляції особистості, сприяють оптимізації міжособистісної взаємодії, збалансованості відносин різних особистісних утворень, а також зближують інтереси членів колективу, з подальшим впливом на створення приємної психологічної атмосфери та сприятливого соціально-психологічного клімату колективу.

Висновки до першого розділу

У процесі аналізу наукових досліджень проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі було висвітлено його сутність.

Відповідно до цього можна зазначити, що соціально-психологічний клімат є важливим чинником ефективності функціонування організації, що піддається управлінським впливам завдяки керуванню процесами комунікації та умілій реалізації керівником функцій контролю, прийняття рішень та формування організаційних цінностей, які забезпечують єдність працівників та їх прагнення щонайкраще працювати заради досягнення спільної мети.

Виявлено, що створення сприятливого соціально-психологічного клімату передбачає подолання бар'єрів психічної напруженості, які можуть виникнути в процесі спілкування між людьми.

Було проаналізовано та узагальнено психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

З'ясовано, що використання методів арт-терапії дозволяє враховувати індивідуальні особливості особистості, життєві обставини в яких вона перебуває та забезпечувати максимально ефективний процес впливу на особистість в процесі роботи з нею. Саме даний метод психологічної допомоги використовує можливості мистецтва для досягнення позитивних змін в інтелектуальному, емоційному та особистісному розвитку людини, а також сприяє підвищенню ефективності та результативності роботи персоналу за рахунок поліпшення групової згуртованості, профілактики трудових конфліктів та підтримки елементів корпоративної культури підприємства.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ

2.1. Організація дослідження соціально-психологічного клімату в колективі

Мета дослідження дослідити особливості розвитку соціально-психологічного клімату в колективі та встановити значиму різницю між показниками респондентів.

Вибірку для його впровадження склала група респондентів із 40 працівників кол-центру мережі піцерій «Domino's» в тц «Дарниця».

Дослідження проводилося у наступні три етапи.

Перший етап був присвячений теоретичним основам проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

Другий етап полягав у підборі психодіагностичних методик і відповідної вибірки та проведенні опитування.

Третій етап включав в себе кількісну та якісну обробку й інтерпретацію отриманих результатів на основі проведених методик (результати яких надано у Додатку Б) та за допомогою методів математичної статистики зроблено порівняльний аналіз, розробку та впровадження психокорекційної програми, повторну діагностику, а також підготовку практичних рекомендацій щодо оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

2.2. Методи та методики дослідження

Під час проведення емпіричного дослідження була використана батарея надійних, валідних психодіагностичних методик для визначення рівня прояву соціально-психологічного клімату в колективі працівників кол-центру мережі піцерій «Domino's».

Методики емпіричного дослідження:

1. Методика А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації»;
2. Методика К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості».
3. Методика О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі».

Розглянемо детальніше вище названі методики та пояснимо необхідність їх застосування в даному емпіричному дослідженні.

1. Методика А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації».

Мета: дослідження психологічної атмосфери в колективі.

Структура: в основі методики, котра складається з 10 пунктів, лежить метод семантичного диференціала. На підставі індивідуальних профілів підраховується середнє значення по кожному пункту (зразок бланку методики знаходиться в додатку А). Відповідь по кожному з 10 пунктів шкал оцінюється зліва направо від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташований знак «*», тим нижчий бал та доброзичливіша психологічна атмосфера в колективі, на думку того, хто відповідає.

При обробці отриманих даних підраховується сума середніх значень та ділиться на кількість пунктів – 10. Підсумковий показник коливається від найбільш позитивної оцінки – 10, до найбільш негативної оцінки – 80 балів:

- до 39 – свідчить про доброзичливу психологічну атмосферу у колективі;
- 40-59 – є середніми показниками і говорять про наявність у колективі незначних дестабілізуючих факторів;
- 60-80 – вказують на погану, недоброзичливу, психологічну атмосферу у колективі.

На підставі індивідуальних профілів створюється середній профіль, який характеризує психологічну атмосферу колективу.

2. Методика К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості».

Мета: дослідження індексу групової згуртованості.

Структура: досліджуваним необхідно дати відповіді на 5 питань методики, котрі мають декілька варіантів відповідей на кожне з них. Слід уважно прочитати

варіанти відповіді, вибрати одну з них, яка найбільше відповідає думці респондентів та поставити знак «+» в пустій клітинці навпроти вибраної відповіді. Відповіді кодуються в балах відповідно до наведених в дужках анкети значень. Зразок анкети знаходиться в Додатку А.

Рівні групової згуртованості коливаються від максимальної суми – 19 балів до мінімальної – 5 балів:

- 15 і вище балів – високий;
- 14-12 балів – вище середнього;
- 11-7 балів – середній;
- 6 балів – нижче середнього;
- 5 балів – низький.

Обробка даних відбувається шляхом підрахунку набраних балів.

Індекс групової згуртованості колективу (S_c) визначається за наступною формулою:

$$S_c = S : n$$

де

S – загальна кількість балів, набрана всіма членами колективу за всіма показниками;

n – кількість респондентів, що приймали участь у дослідженні.

3. Методика О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі».

Мета: виявлення емоційного, поведінкового та когнітивного компонентів відносин у колективі.

Структура: досліджуваним необхідно відповісти на 8 питань методики, вибрати одну з відповідей найбільш співпадаючу з їх думкою. Поставити знак «+» у порожній клітинці проти обраної відповіді.

При обробці результатів аналізуються різні сторони відношення респондентів як до колективу, так і для кожної людини окремо.

Кожен компонент тестується трьома питаннями, відповідь на кожне з яких приймає тільки одну з трьох можливих форм: «+»; «-»; «0».

Одержані сполучення відповідей кожного досліджуваного на питання по даному компоненту можуть бути узагальнені наступним чином для цілісної характеристики компонента:

- позитивна оцінка, до якої відносяться ті сполучення, у яких відповіді дані на всі три питання (або ж два), що відносяться до даного компонента – позитивні, а третя має будь-який інший знак;
- негативна оцінка, до якої відносяться ті сполучення, що містять три чи дві негативні відповіді, а третя може мати інший знак;
- невизначена, суперечлива оцінка, коли на два чи три питання дана не певна відповідь, а третя відповідь має будь-який інший знак, або ж, коли одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки.

Як істотна ознака емоційного компонента розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний».

Критерій «бажання – небажання працювати в даному колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу в сфері дозвілля» дотримується при конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компонента.

Головним критерієм когнітивного компонента виступає перемінна «знання – незнання особливостей членів колективу».

Тестовий матеріал до методики міститься в Додатку А.

Отримані дані з усієї вибірки зводяться в таблицю, також розміщену в зазначеному додатку. У кожній клітці такої таблиці повинний стояти один із трьох знаків: «+»; «-»; «0».

Наступний етап обробки для кожного компонента полягає у виведенні середньої оцінки по вибірці. Наприклад, для емоційного компонента:

$$K = \sum (+) - \sum (-) / n$$

де

$\sum (+)$ – кількість позитивних відповідей, що містяться в стовпці;

$\sum (-)$ – кількість негативних відповідей;

n – число учасників колективу, що прийняли участь у дослідженні.

Для будь-якого компонента середні оцінки можуть розташовуватися в інтервалі від -1 до +1.

Отримані середні показники класифікуються відповідно до прийнятої тричленної оцінки відповідей. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до +1) поділяється на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1.

Середні оцінки, що потрапили у перший інтервал, вважають негативними, у другий – суперечливими, невизначеними, а третій – позитивними.

Проведені обчислення дозволяють вивести структуру відносин у колективі для розглянутого підрозділу.

Отже, з урахуванням знака кожного компонента можливі наступні сполучення розглянутого відношення:

- цілком позитивне (клімат колективу досить сприятливий);
- позитивне (клімат колективу у цілому сприятливий);
- цілком негативне (клімат колективу зовсім незадовільний);
- негативне (клімат колективу у цілому незадовільний);
- суперечливе, невизначене (тенденції клімату колективу суперечливі та невизначені).

В опитувальному листі питання 1, 4 та 7 відносяться до емоційного компонента; 2, 5, 8 – до поведінкового; а когнітивний компонент визначається питаннями 3 та 6 (в свою чергу питання 3 містить два питання).

Обстеження за даною методикою може проводитися як індивідуально, так і в групі.

2.3. Аналіз отриманих результатів дослідження соціально-психологічного клімату в колективі мережі піцерій «Domino's»

У результаті проведеного дослідження, було отримано ряд даних, які вимагають подальшого кількісного та якісного аналізу за кожною методикою окремо.

У результаті проведення методики А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації» було констатовано той факт, що 15% досліджуваних психологічну атмосферу у колективі вважають доброзичливою; на думку 45% опитуваних у колективі наявні незначні дестабілізуючі фактори; решта 40% переконані, що у групі панує недоброзичлива психологічна атмосфера.

Кількісні показники прояву означених характеристик подано в таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1.

Кількісні показники прояву психологічної атмосфери колективу

Недоброзичлива		Нейтральна		Доброзичлива	
К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
16	40	18	45	6	15

З даних дослідження, представлених в табл. 2.2.1, можна бачити, що незначна кількість досліджуваних (15%) психологічну атмосферу у колективі вважають доброзичливою. За комфортних стосунків члени колективу з повагою та симпатією ставляться один до одного, що сприяє підвищенню продуктивності праці. Задоволення людей характером міжособистісних відносин та умовами праці значно впливають на стан соціально-психологічного клімату.

На думку 45% респондентів у колективі наявні незначні дестабілізуючі фактори, що негативно впливають на психологічну атмосферу колективу й породжують певні загрози для успішного його існування.

Згідно результатів нашого дослідження, 40% учасників колективу відчують недоброзичливу психологічну атмосферу. Зазвичай члени таких колективів байдуже ставляться один до одного й до колективу в цілому, не виявляють інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується.

Графічне зображення отриманих результатів представлено на рисунку 2.2.1.

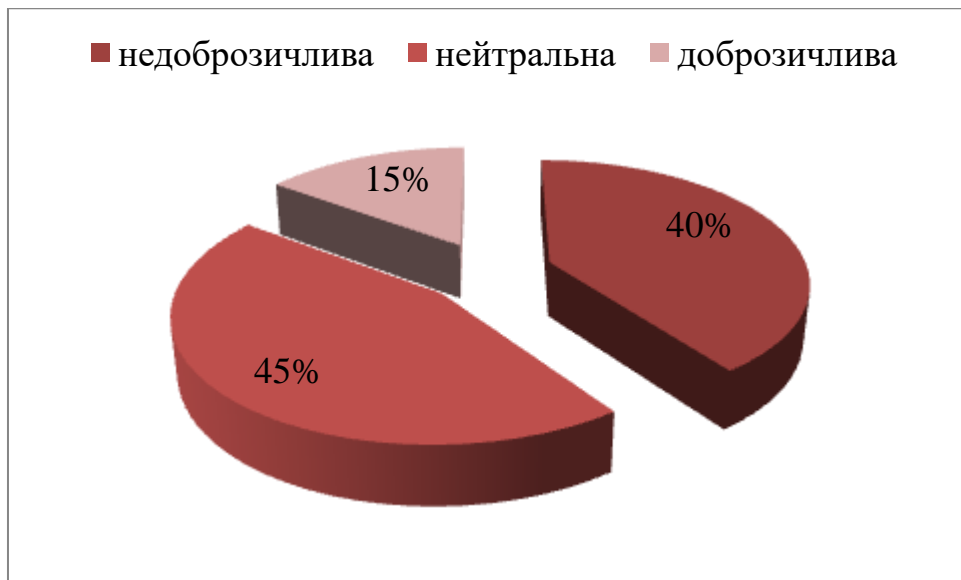


Рис. 2.2.1. Кількісні показники прояву психологічної атмосфери в колективі мережі піцерій «Domino's» (%)

У результаті аналізу отриманих даних за методикою К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості» можна зробити висновок, що для 35% респондентів характерний середній рівень групової згуртованості; з-поміж 20% досліджуваних виявлено рівень нижчий від середнього; і також у 20% – вищий від середнього; для 15% опитаних згуртованість проявляється на високому рівні; для інших 10% колег, навпаки, на низькому. Кількісні показники прояву означених характеристик подано в таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2.

Кількісні показники рівнів групової згуртованості

Рівень розвитку									
Низький		Нижче середнього		Середній		Вище середнього		Високий	
К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
4	10	8	20	14	35	8	20	6	15

З даних дослідження, представлених в табл. 2.2.2, можна бачити, що у 35% досліджуваних переважає середній рівень розвитку групової згуртованості, що показує відповідний рівень інтеграції групи та її згуртованості у єдине ціле.

Згідно отриманих даних, було встановлено, що серед досліджуваних 20% володіють рівнем розвитку групової згуртованості вище за середній. Можна зазначити, що у такому колективі панує атмосфера психологічної безпеки, доброзичливості та прийняття, присутній збіг інтересів, поглядів, цінностей та орієнтації учасників групи.

15% респондентів відмічають високий рівень групової згуртованості, що передбачає активну, емоційно насичену спільну діяльність, спрямовану на досягнення мети, значимої для всіх учасників.

Дослідження показало, що 20% співробітників трудового колективу мають рівень розвитку групової згуртованості нижчий від середнього, причиною чого могло стати виникнення у групі дрібних підгруп чи приховування окремими членами групи певної приватної інформації від інших.

Решті 10% колективу притаманний низький рівень розвитку згуртованості, ймовірно невміле керівництво призводить до зайвого напруження та конфліктів, що негативно пливає на спільну групову діяльність. Відсутня загальна мета, котра об'єднує учасників.

Графічне зображення отриманих результатів представлено на рисунку 2.2.2.

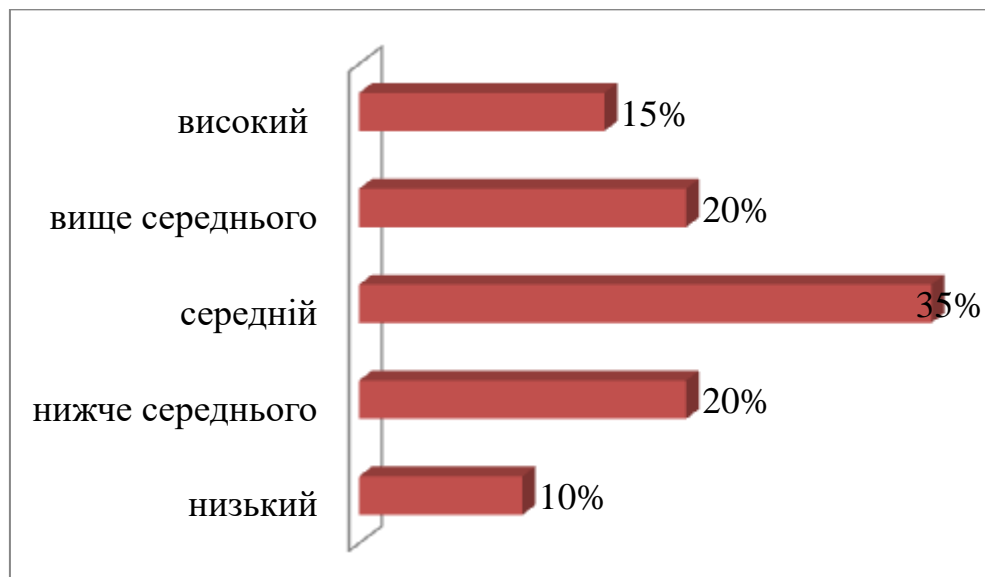


Рис. 2.2.2. Рівні групової згуртованості колективу мережі піцерій «Domino's» (%)

Також за допомогою методики К.Сішора в ході дослідження було визначено загальний середній рівень групової згуртованості (розміщений в Додатку Б), оскільки отриманий результат дорівнював 9,6 балів.

У результаті аналізу отриманих даних за методикою О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито на визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі можна зробити висновок, що у 40% осіб діагностовано задовільний соціально-психологічний клімат; у 35% – незадовільний і у решти 25% – сприятливий. Кількісні показники прояву означених характеристик подано в таблиці 2.2.3.

Таблиця 2.2.3.

Кількісні показники визначення соціально-психологічного клімату в колективі

Незадовільний		Задовільний		Сприятливий	
К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %	К-ть осіб	у %
14	35	16	40	10	25

З даних дослідження, представлених в табл. 2.2.3, можна бачити, що майже половина досліджуваного колективу, а саме 40% вважають груповий клімат задовільним і не зовсім приємним для успішного виконання робочих обов’язків.

На думку 25% респондентів у колективі переважає сприятливий соціально-психологічний клімат за якого чудово відбувається процес взаємодії з рештою колег.

Інші 35% осіб незадоволені соціально-психологічним кліматом свого колективу і вважають її незадовільним для продуктивної спільної діяльності.

Графічне зображення отриманих результатів представлено на рисунку 2.2.3.

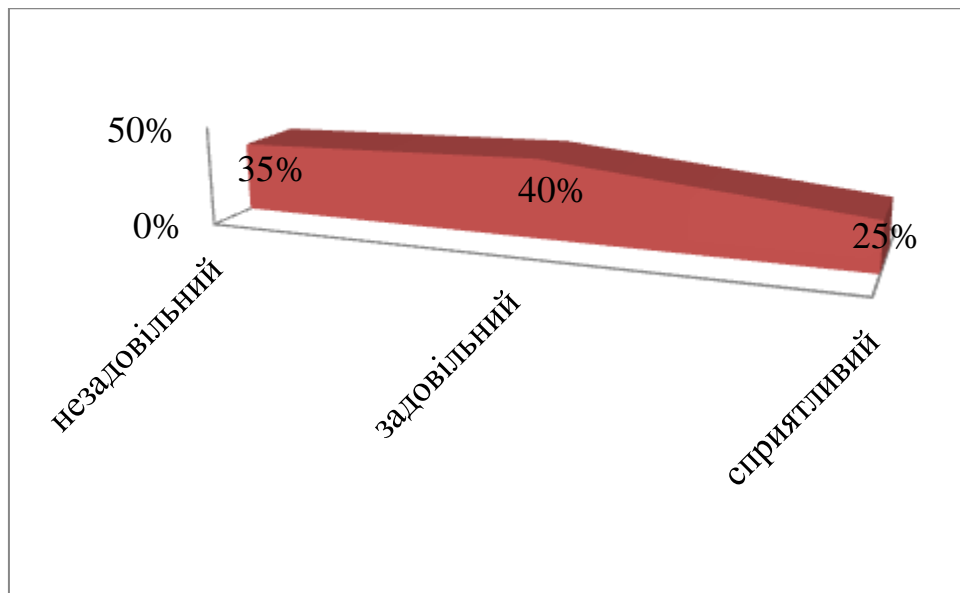


Рис. 2.2.3. Кількісні показники визначення соціально-психологічного клімату в колективі мережі піцерій «Domino's» у %

Отримані результати дають підстави сказати про необхідність проведення корекційно-розвивальних заходів щодо розвитку соціально-психологічного клімату колективу.

Висновки до другого розділу

Результати експерименту обумовлюють висновки другого розділу даного дослідження.

За результатами дослідження встановлено, що попри те, що більшість осіб психологічну атмосферу у колективі вважають доброзичливою, наявні незначні дестабілізуючі фактори, що негативно впливають на неї та породжують певні загрози для успішного існування колективу. При недоброзичливій психологічній атмосфері члени колективу зазвичай байдуже ставляться один до одного й до колективу в цілому, не проявляючи зайвого інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується.

Також в ході дослідження було визначено середній рівень групової згуртованості. В свою чергу, низький рівень її розвитку може бути спричинений виникненням у групі дрібних підгруп.

Половина досліджуваного колективу вважають груповий клімат задовільним та не зовсім зручним для успішного виконання робочих обов'язків. Невміле керівництво співробітниками призводить до зайвого напруження та конфліктів, що негативно впливає на спільну групову діяльність.

Значна кількість досліджуваних незадоволені соціально-психологічним кліматом колективу та вважають його незадовільним для продуктивної спільної діяльності. За несприятливого соціально-психологічного клімату колектив і кожен працівник існують ніби ізольовано один від одного. Як результат, незадоволеність взаєминами, умовами та змістом праці, напруженість в особистих стосунках, позначаються на настроях працівників, призводячи до невисоких результатів діяльності.

Недостатність розвитку згуртованості досліджуваного колективу зумовлюють необхідність розробки й впровадження психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПСИХОКОРЕКЦІЙНОЇ ПРОГРАМИ ОПТИМІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ ЗАСОБАМИ АРТ-ТЕРАПІЇ

3.1 Розробка та впровадження психокорекційної програми

Відповідно до оброблених результатів дослідження, нами була розроблена програма оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Програма була застосована для усіх респондентів, а саме 40 працівників колективу мережі піцерій «Domino's» в тц «Дарниця».

Арт-терапія розглядається в аспекті психокорекційного впливу мистецтва на суб'єкт, що проявляється в реконструкції психотравмуючої ситуації особистості за допомогою творчої діяльності, а саме виведенні глибинних переживань в зовнішню форму через продукт художньої діяльності, що сприяє оптимізації міжособистісної взаємодії, збалансованості відносин різних особистісних утворень, з подальшим впливом на створення сприятливого соціально-психологічного клімату колективу.

Арт-терапевтичні справи створюють сприятливі умови для розвитку саморегуляції та приємної психологічної атмосфери.

Метою нашої розвивальної програми виступає оптимізація соціально-психологічного клімату колективу.

Відповідно до мети, нами було виділено наступні **завдання** розвивальної програми:

- 1) формування свідомого ставлення щодо необхідності формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі;
- 2) розвиток навичок ефективної поведінки для досягнення згоди в групі;
- 3) розвиток навичок конструктивної поведінки в конфліктних ситуаціях;
- 4) корекція внутрішнього контролю;

- 5) корекція способів реагування на зовнішні впливи;
- 6) зниження прояву агресії;
- 7) заохочення учасників тренінгу на використання набутого досвіду в своїй практичній діяльності.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: групова арт-терапія.

Обладнання: роздатковий матеріал, листки А4, ватмани, ручки, акварельні фарби, пензлики, стаканчики для води, фломастери, кольорові та прості олівці.

Очікувані результати:

- розкриття нових граней особистості;
- створення позитивних емоційних установок на довірливе спілкування;
- покращення взаєморозуміння;
- згуртування колективу.

Організація занять: програма розрахована на 8 занять по 60 хвилин кожне. Заняття проводяться 2 рази на тиждень. Тематичний план та структура занять представлені у таблиці 3.1.1.

Таблиця 3.1.1.

Тематичний план занять з арт-терапії

№	Структура заняття	Обладнання	Тривалість
1.	Вправа «Входження»		5хв.
	Вправа «Очікування»	ручки, стікери, ватман	10хв.
	Вправа А.Копитіна «Фрактали»	фрактали, кольорові олівці	15хв.
	Вправа «Малюнок по колу»	листок А4, кольорові олівці	30хв.
2.	Вправа «Снігова куля»	ватман	10хв.
	Вправа А.Кокоренко «Сніданок-обід-вечеря»	фарби, пензлики, листок А4, стаканчик для води	30хв.
	Вправа «Малюнок на жатому папері»		20хв.
3.	Вправа «Хто керує»	кольорові олівці, листки А4,	30хв.
	Вправа «Стоп критик»		

		камера телефону	30хв.
4.	Вправа-розминка «Комплімент» Вправа «Погода» Вправа «Годинник зустрічей» Вправа О.Жаворонкової «Чому я краще за всіх»	картки з малюнками картки з годинником листок А4, ручка	10хв. 30хв. 10хв. 10хв.
5.	Вправа «Мій настрій» Вправа «Бар'єри» Вправа «Безлюдний острів»	ватман, ручки	5хв. 25хв. 30хв.
6.	Вправа «Емпатійні рухи» Вправа«Коло-трикутник-квадрат-спіраль» Вправа «Ритм»		10хв. 30хв. 20хв.
7.	Вправа «Вітання» Вправа «Корпоратив» Вправа «Спотворений малюнок»	картки ватман, фломастери	5хв. 30хв 25хв.
8.	Вправа «Долонька» Вправа «Інсталяція» Вправа А.Гаврилюк «Діалог масок»	листок А4, ручка ножиці, папір, скотч розмальовані маски з паперу	5хв. 15хв. 30 хв.

Змістове наповнення програми подане у Додатку В.

Отже, у результаті застосування корекційно-розвивальної програми очікується створення позитивних емоційних установок на довірливе спілкування, покращення взаєморозуміння співробітників, згуртування колективу, тобто покращення соціально-психологічного клімату в колективі.

Впровадження розробленої корекційної програми та оцінка її ефективності наведені у наступному пункті.

3.2. Оцінка ефективності впливу психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії

Учасниками формульованого експерименту стали співробітники колективу з низьким рівнем розвитку групової згуртованості, котрі сприймають психологічну атмосферу колективу як нейтральну та недоброзичливу, а соціально-психологічний клімат – незадовільним.

Тривалість корекційно-розвивальної роботи розрахована на 8 занять по 60 хвилин кожне з періодичністю 2 рази на тиждень.

Після проведення формульованого експерименту, було проведено контрольний зріз з метою виявлення оцінки ефективності впровадженої програми. Повторна діагностика здійснювалося за допомогою методик, що були використані при проведенні констатувального експерименту:

- а) Методика «Діагностика психологічної атмосфери в організації» А.Ф.Фідлера [59];
- б) Методика «Визначення індексу групової згуртованості» К.Сішора;
- в) Методика «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі» О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито.

Достовірність отриманих результатів до та після експерименту встановлювалася за допомогою Т-критерію Стьюдента для парних вибірок.

Мета даного етапу дослідження полягала в виявленні ефективності впровадженої психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Так, за методикою діагностики психологічної атмосфери в організації А.Ф.Фідлера, було виявлено позитивну динаміку розвитку психологічної атмосфери колективу. Так, після відвідування корекційних занять кількість учасників, котрі сприймали атмосферу колективу як недоброзичливу з 40% знизилася до 30%; як нейтральну зменшилася з 45% до 35%; і відповідно показники доброзичливої психологічної атмосфери з 15% зросли до 35%. Порівняльні показники методики до та після впровадження корекційної програми подано в таблиці 3.2.1.

Таблиця 3.2.1

Результати групової психокорекції з покращення психологічної атмосфери колективу за методикою А.Ф.Фідлера «Діагностика психологічної атмосфери в організації»

Рівень прояву	Кількість респондентів (у %)	
	Експериментальна група	
	Констатувальний експеримент	Контрольний експеримент
Недоброзичлива	40	30
Нейтральна	45	35
Доброзичлива	15	35

Показники даної таблиці засвідчують той факт, що в результаті проведеної нами психокорекційної роботи психологічна атмосфера колективу стала більш доброзичливою, що сприяло підвищенню продуктивності праці. Оскільки задоволення людей характером міжособистісних відносин та умовами праці значно впливають на стан соціально-психологічного клімату.

Аналіз результатів за методикою К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості» показав зростання індексу групової згуртованості. Так, після відвідування корекційних занять кількість учасників з низьким рівнем групової згуртованості з 10% знизилася до 8%; з рівнем нижче середнього з 20% – до 15%; з середнім рівнем з 35% – до 22%; показники респондентів з рівнем вище середнього зросли з 20% до 25%; а високого рівню піднялися з 15% до 30%. Результати експериментальної групи наведено в таблиці 3.2.4.

Таблиця 3.2.4

Результати групової психокорекції з покращення згуртованості колективу за методикою К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості»

Рівень розвитку	Кількість респондентів (у %)	
	Експериментальна група	
	Констатувальний експеримент	Контрольний експеримент

Низький	10	8
Нижче середнього	20	15
Середній	35	22
Вище середнього	20	25
Високий	15	30

Вищенаведені показники є свідченням того, що в результаті впровадження нами психокорекційної програми, збільшилася кількість досліджуваних з високим рівнем групової згуртованості, тобто поліпшилася спільна діяльність, спрямована на досягнення спільної мети колективу.

Також, під час повторного дослідження, було з'ясовано, що в учасників корекційної групи відбулися зрушення в інтеграції групи та її згуртованості у єдине ціле. У такому колективі панує атмосфера психологічної безпеки, доброзичливості та прийняття.

Графічне зображення отриманих результатів представлено на рисунку 3.2.1.

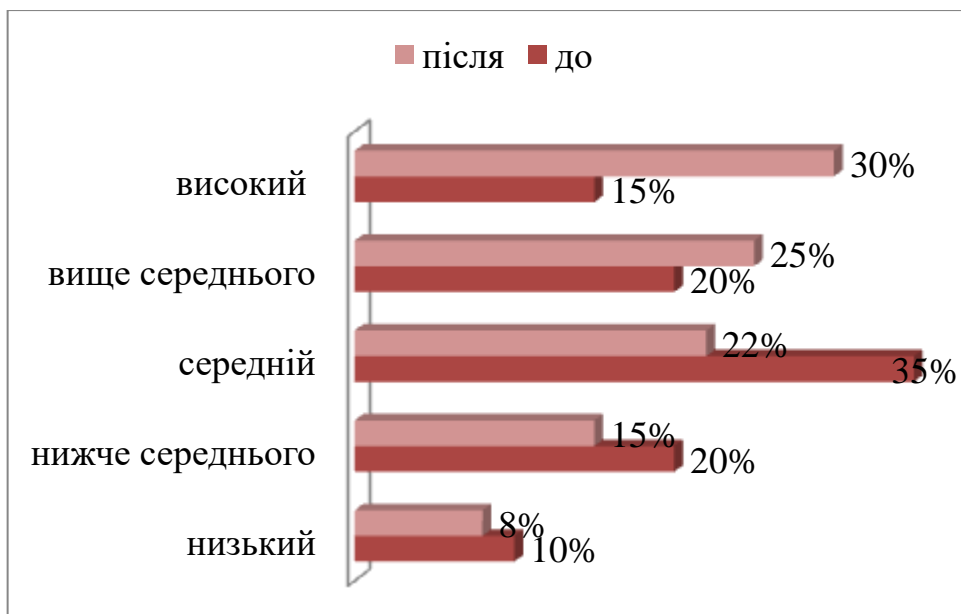


Рис.3.2.1. Кількісні показники рівнів групової згуртованості в колективі мережі піцерій «Domino's» до та після впливу у %

Аналіз результатів за методикою О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі» показав позитивні зміни. Так, після відвідування корекційних занять кількість учасників з виявленим

незадовільним соціально-психологічним кліматом з 35% зменшилася до 25%; з діагностованим задовільним – з 40% до 35%; а показники сприятливого клімату з 25% зросли до 40%. Результати експериментальної групи наведено в таблиці 3.2.5.

Таблиця 3.2.5

Кількісні показники визначення соціально-психологічного клімату в колективі до та після впливу

Рівень прояву	Кількість респондентів (у %)	
	Експериментальна група	
	Констатувальний експеримент	Контрольний експеримент
Незадовільний	35	25
Задовільний	40	35
Сприятливий	25	40

Показники, що подані у даній таблиці, дають змогу зазначити той факт, що корекційна робота, мала великий вплив на соціально-психологічний клімат колективу. А саме поліпшилися показники сприятливого соціально-психологічного клімату, завдяки чому покращився процес взаємодії з колегами та їх ставлення до виконуваних обов'язків.

Графічне зображення отриманих результатів представлено на рисунку 3.2.2.

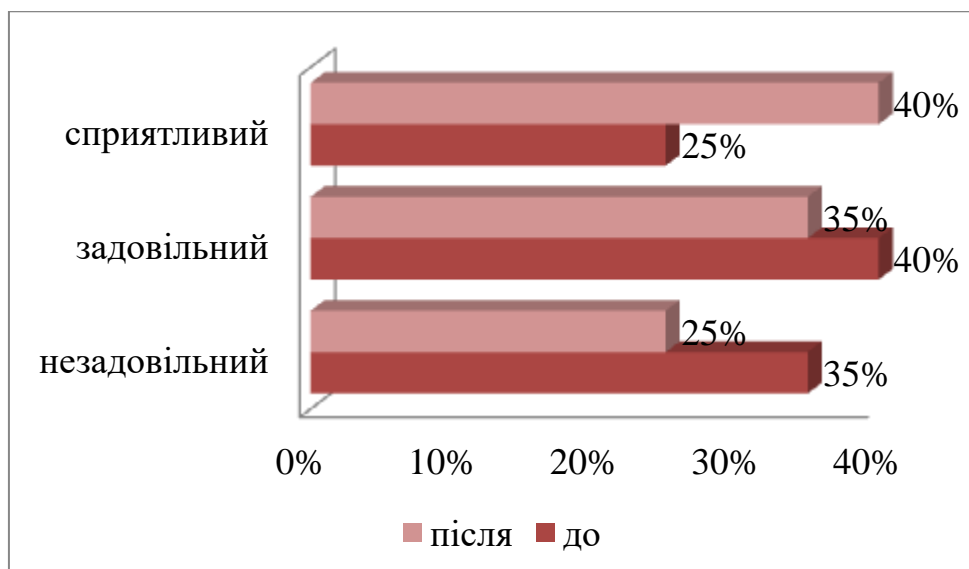


Рис.3.2.2. Кількісні показники визначення соціально-психологічного клімату в колективі мережі піцерій «Domino's» до та після впливу у %

Аналіз показників зазначених таблиць вказує на те, що проведення психокорекційної програми значно сприяло покращенню психологічної атмосфери та соціально-психологічного клімату в колективі, а також сприяло підвищенню рівня групової згуртованості.

Загалом, при повторному виконанні завдань респонденти орієнтувалися швидше, ніж першого разу й отримали результати кращі за попередні.

Таким чином, дієвість запропонованої нами психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі підтверджується як результатами дослідження змін показників прояву виділених нами компонентів, так і загальними показниками розвитку даного феномену.

3.3. Практичні рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's»

В процесі проведеного нами психокорекційного тренінгу серед працівників кол-центру засобами арт-терапії, була розроблена система рекомендацій керівництву організації щодо поліпшення соціально-психологічного клімату колективу, впровадження яких є комплексним інструментом здатним гармонізувати відносини, попередити виникнення у колективі перенапруги та припинити прояв негативних емоцій.

Підвищення показників продуктивності роботи колективу залежить від управлінської майстерності до соціально-психологічних чинників, а саме управління цінностями, які засвоює працівник та якими керується у виконанні професійних обов'язків [46].

До складу міжособистісних взаємини у групі входять індивідуальні та групові цінності, настанови, процеси, що стає психологічною умовою, яка сприяє чи перешкоджає ефективній спільній діяльності з реалізації цілей підприємства та всебічному розвитку особистості в організації.

Керівники різняться між собою в залежності від їхнього ставлення до формування соціально-психологічного клімату колективу.

Одні можуть ставитися до підлеглих як до засобу досягнення поставленої мети, а інші навпаки дбати про них та надавати їм можливості для творчого розвитку, що сприятиме досягненню злагодженості колективу та підвищенню продуктивності праці.

Значно ефективнішою за діяльність групи є діяльність команди, яка утворюється з робочої групи завдяки проведенню спеціальних заходів, спрямованих на більш детальне розкриття творчого потенціалу усіх членів команди.

Мета роботи має бути чіткою та зрозумілою та поділятися членами її команди, ролі яких є закріпленими, а функції – розподіленими, а процес взаємодії всередині команди та її стосунки з іншими командами чи підрозділами конкретно регламентовані.

Основна увага приділяється досягненню конкретних результатів. Відбувається об'єднання відповідних співробітників та ресурсів заради максимально швидкого та якісного виконання завдання, терміни та етапи його вирішення постійно контролюються.

Лише поєднання групової динаміки зі змістовними аспектами роботи всієї організації може позитивно вплинути на соціально-психологічний клімат колективу.

А. Гук переконаний, що основними варіантами оптимізації соціально-психологічного клімату на підприємстві виступають [24]:

- 1) формування єдності стосовно до прийнятих в організації норм;
- 2) актуалізація ціннісних орієнтацій індивіда в процесі роботи;
- 3) впевненість у власних силах;
- 4) принцип рівних можливостей;
- 5) застосування процесів наслідування.

До рекомендацій керівництву організації щодо формування сприятливого соціально-психологічного клімату колективу варто віднести наступні:

- формування колективу з урахуванням психологічної сумісності людей, а саме групової та міжособистісної, що забезпечують безконфліктне спілкування та узгодження індивідуальних дій в умовах спільної діяльності;
- організація спільної професійної взаємодії керівника та колективу;

- знаходження спільної мови зі своїм колективом, а саме зацікавленість у проблемах колективу;
- допомога працівникам адаптуватися на новому робочому місці;
- створення в колективі відносин довіри та підтримки;
- формування поваги до співробітників підприємства;
- ставлення перед колективом цікавої мети, досягнення якої потребує злагожденості та напруженої творчої праці;
- застосування креативних прийомів та методів управління;
- делегування повноважень;
- справедливі вимоги до учасників колективу;
- належне інформування членів колективу про його завдання та стан справ під час їхнього виконання;
- удосконалення умов праці членів колективу та матеріальної бази установи;
- регулярне надання психологічної допомоги працівникам організації стосовно саморегуляції психічних процесів шляхом аутогенного тренування, індивідуальної або ж групової психокорекції, що сприятиме підвищенню ефективності взаємодії між членами колективу;
- систематичне проведення соціометричного дослідження задля аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення причини виникнення проблеми;
- виявлення співробітників, котрі негативно впливають на мікроклімат та проведення індивідуальної роботи з ними;
- усунення суперечностей між діловими та особистими стосунками в системі міжособистісних взаємин;
- використання нестандартних прийомів вирішення трудових конфліктів та здійснення їх профілактики;
- розвиток комунікативної культури та навичок спілкування;
- діагностування синдрому емоційного вигорання;
- ознайомлення працівників з прийомами уникнення професійного виснаження;
- проведення тренінгових занять з метою згуртованості колективу та налагодження дружніх стосунків;

- систематизація корпоративних правил;
- організація членам колективу спільних заходів та дозвілля.

Отже, першочергово, керівнику в організації необхідно сформувати команду працівників, здатних виконувати професійні завдання найкращим чином. В свою чергу, ефективне функціонування трудового колективу передбачає виведення на новий рівень міжособистісних стосунків в ньому, що забезпечує сприятливий соціально-психологічний клімат.

Висновки до третього розділу

Результати, отримані на формувальному етапі нашого дослідження дали можливість сформулювати висновки до третього розділу магістерської роботи.

1. В процесі пошукової діяльності було з'ясовано, той факт що арт-терапія розглядається в аспекті психокорекційного впливу мистецтва на суб'єкт, що проявляється в реконструкції психотравмуючої ситуації особистості за допомогою творчої діяльності.

2. Психокорекційна програма оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії визначила основний зміст проведення формувального експерименту.

3. Підтверджено ефективність впливу психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії. Результати дослідження показали, той факт, що в колективі значно покращилася психологічна атмосфера та соціально-психологічний клімат, а також підвищився рівень групової згуртованості.

4. У результаті проведеної нами експериментальної роботи з працівниками кол-центру мережі піцерій «Domino's» статистично доведено достовірність позитивних змін у респондентів корекційної групи. Результати статистичної обробки експериментальних даних за результатами констатувального й контрольного експериментів підтверджують значущість виявлених позитивних змін ($p \leq 0,01$; $p \leq 0,03$), що підтверджує достовірність змін рівня розвитку соціально-

психологічного клімату в колективі. Це дозволяє визначити ефективність реалізації створеної нами психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Аналіз результатів формувального експерименту дослідження дозволяє констатувати той факт, що показники отримані в результаті контрольного зрізу у корекційної групи, вказують на ефективність створеної та впровадженої нами психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Для покращення показників соціально-психологічного клімату колективу та створення сильної корпоративної культури, що сприятиме перетворенню рутинних посадових обов'язків та професійних взаємин на приємні, більш насичені, гармонійні та цікаві нами було розроблено практичні рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's».

ВИСНОВКИ

У магістерській дипломній роботі наведено теоретичне узагальнення проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі, що полягає у визначенні його структурних компонентів та психологічних особливостей його розвитку в колективі засобами арт-терапії; експериментальному дослідженні означеного явища та створенні й експериментальній апробації психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

1. Теоретичний аналіз психологічної літератури засвідчив, що соціально-психологічний клімат розглядається як суспільно-психологічний феномен та стан колективної свідомості, який відображає характер, зміст та спрямованість психології членів організації (Є. Кузьмін, К.Платонов); тлумачиться з точки зору соціальної та психологічної сумісності членів групи та їх морально-психологічної єдності (О. Щербань, Л. Коган); проявляється в емоційно забарвлених психологічних зв'язках між членами колективу, які утворилися на основі їх близькості (В.Шепель); демонструє загальний емоційно-психологічний настрій групи людей (О. Лутошкін); можна спостерігати через призму взаємовідношень людей, що знаходяться в постійному контакті один з одним (Б.Паригін, В. Шепель).

В процесі дослідження було з'ясовано той факт, що створення сприятливого соціально-психологічного клімату передбачає подолання бар'єрів психічної напруженості, які можуть виникнути в процесі спілкування між людьми.

Було проаналізовано та узагальнено психологічні особливості оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

Виявлено, що використання методів арт-терапії дозволяє враховувати індивідуальні особливості особистості, життєві обставини в яких вона перебуває та забезпечувати максимально ефективний процес впливу на особистість в процесі роботи з нею. Саме даний метод психологічної допомоги використовує можливості мистецтва для досягнення позитивних змін в інтелектуальному, емоційному та особистісному розвитку людини, а також сприяє підвищенню ефективності та

результативності роботи персоналу за рахунок поліпшення групової згуртованості, профілактики трудових конфліктів та підтримки елементів корпоративної культури підприємства.

2. Дослідження соціально-психологічного клімату в колективі мережі піцерій «Domino's» дозволило констатувати той факт, що попри те, що більшість осіб психологічну атмосферу у колективі вважають доброзичливою, наявні незначні дестабілізуючі фактори, що негативно впливають на неї та породжують певні загрози для успішного існування колективу. При недоброзичливій психологічній атмосфері члени колективу зазвичай байдуже ставляться один до одного й до колективу в цілому, не проявляючи зайвого інтересу до того, що їх безпосередньо не стосується.

Також в ході дослідження було визначено середній рівень групової згуртованості. В свою чергу, низький рівень її розвитку може бути спричинений виникненням у групі дрібних підгруп.

Половина досліджуваного колективу вважають груповий клімат задовільним та не зовсім зручним для успішного виконання робочих обов'язків. Невміле керівництво співробітниками призводить до зайвого напруження та конфліктів, що негативно впливає на спільну групову діяльність.

Значна кількість досліджуваних незадоволені соціально-психологічним кліматом колективу та вважають його незадовільним для продуктивної спільної діяльності. За несприятливого соціально-психологічного клімату колектив і кожен працівник існують ніби ізольовано один від одного. Як результат, незадоволеність взаєминами, умовами та змістом праці, напруженість в особистих стосунках, позначаються на настроях працівників, призводячи до невисоких результатів діяльності.

3. Підвищення рівня розвитку соціально-психологічного клімату в досліджуваному колективі є можливим за умови спеціально організованої діяльності респондентів, що становить основу створеної нами психокорекційної програми.

Психокорекційна програма оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії спрямована на створення позитивних емоційних

установок на довірливе спілкування, покращення взаєморозуміння співробітників, згуртування колективу, тобто покращення соціально-психологічного клімату в колективі.

Формування виділених аспектів здійснюється за рахунок групової арт-терапії.

Результатом апробації психокорекційної програми є тенденції зростання кількості респондентів, котрі вважають психологічну атмосферу колективу задовільною та доброзичливою, а соціально-психологічний клімат сприятливим для виконання трудової діяльності; з високим та середнім рівнями групової згуртованості.

Аналіз результатів формувального експерименту дослідження дозволяє констатувати той факт, що показники отримані в результаті контрольного зрізу у корекційної групи, вказують на ефективність створеної та впровадженої нами психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

У результаті проведеної нами експериментальної роботи зі студентами психологами, статистично доведено достовірність позитивних змін у студентів корекційної групи. Результати статистичної обробки експериментальних даних за результатами констатувального й контрольного експериментів підтверджують значущість виявлених позитивних змін ($p \leq 0,01$; $p \leq 0,03$) що підтверджує достовірність зміни рівня розвитку комунікативної компетентності та її компонентів у студентів психологів. Це дозволяє нам засвідчити факт ефективності створеної нами психокорекційної програми оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі засобами арт-терапії.

4. Для покращення показників соціально-психологічного клімату колективу та створення сильної корпоративної культури, що сприятиме перетворенню рутинних посадових обов'язків та професійних взаємин на приємні, більш насичені, гармонійні та цікаві нами було розроблено практичні рекомендації керівництву організації щодо покращення соціально-психологічного клімату колективу мережі піцерій «Domino's».

Проведене нами дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми оптимізації соціально-психологічного клімату. Подальшого вивчення потребує проблема нормативно методичного забезпечення консультування керівників стосовно оптимізації соціально психологічного клімату в підлеглих колективах, обґрунтування ефективних шляхів взаємодії суб'єктів оптимізації соціально-психологічного клімату в колективах працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни: Мысль, 1991. 299 с.
2. Анисимов О.С. Методологическая версия категориального аппарата психологии: Новгород, 1990. 334 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология: МГУ. 2005. 414 с.
4. Андреева М.П. Профессиональные задачи социальной психологи в новой ситуации. Психологический журнал: Том 26. 2005. № 5. С. 9-13.
5. Базалійська Н. П., А. В. Гук Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства: Вісник.
6. Божович Л.І. Особистість і її формування в дитячому віці: М., 1998. 386с.
7. Бойко В. В., Ковалев А. Панферов В. Н. Социально-психологический климат коллектива и личность: Мысль, 1983. 208 с.
8. Беляєва, Н. (2017). Оцінювання соціально-психологічного клімату в колективі на прикладі підприємства торгівлі та його вплив на процес управління організацією. Актуальні проблеми економіки, 5, 144–153.
9. Газюк Л. М. Соматичне буття персонального світу особистості. Харків: ХДАФК, 2003. 356 с.
10. Дмитриева Н.А. Диалектическая структура: М., 1996. с. 73–84.
11. Киселева М.В. Арт-терапия в работе с детьми. СПб.: Речь, 2008. 160с.
12. Копытина А.И. Арт-терапия: диагностика. СПб.: Речь, 2005. 137с.
13. Копытин А. И. Изменения психического и социального статуса наркозависимых в ремиссии при групповой арт-терапии. Психологический журнал. – 2009. – Т. 30. – №1. – С. 86–95.
14. Копытин А.И. Летний арт-терапевтический лагерь. Исцеляющее искусство/ Журнал арт-терапии: Мультидисциплинарное издание. Том 8. – № 2. – Лето 2005. – с. 4-8.
15. Копытин А. И. Практикум по арт-терапии / Под ред. А. И. Копытина. – СПб.: Питер, 2000. 448 с.
16. Копытин А.И. Теория и практика арт-терапии . СПб.: Питер, 2002. 368с.

17. Копытин А.И. Хрестоматия. Арт-терапия. СПб.: Питер, 2001. 186с.
18. Ліщинська О. А. Соціально-психологічний клімат, як чинник управління організацією: НАПН України, Ін-т соц. та політ. психології. - К. : [Міленіум], 2010. – 67 с.
19. Макарова Е. Арт-терапия с детьми. Москва: издательство «Генезис», 2013. 328с.
20. Макроекономіка: Навчальний посібник / Т. С. Олексієнко, Н. Ю. Дмитріва та ін Под ред. Л. П. Зінькова. - Мн.: Нове знання, 2002. 244 с.
21. Маллон Б. Творческая визуализация и цвет. М.: Галактион, 2001. 192с.
22. Мансуров Н.С. Морально-психологический климат и его изучение. Пути совершенствования морально-психологического климата в трудовых коллективах. Матер. к семинару: М., ИСИ АН СССР, 1982. с. 11.
23. Медведева Е.А. Артпедагогика и арттерапия в специальном образовании: учеб. для студентов сред. и высш. пед. учебных заведений. М.: Академия, 2001.246с.
24. Молочко М.В. Формування соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі: Рідна школа. – 2004. - №4. – С.52-53
25. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник К.: Центр учб. літ., 2008. 688с.
26. Неймер В. Л. Социально-психологический климат коллектива предприятия: Социологические исследования. – 1990. – № 11. – С. 81–88.
27. Новіков Б.В. Творчість як спосіб здійснення гуманізму. – Монографія. – К.: НТУУ «КПІ», 1998. 310 с.
28. Орбан-Лембрик Л.Е. Основи психології управління: Івано-Франківськ:Плай, 2002. 426 с.
29. Осипова А.Общая психокоррекция: учебное пособие . М.: ТЦ Сфера, 2002. 325с.
30. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат в коллективе: ЛГУ, 1998. – С. 11–13.
31. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы: СПбГУП, 2010. 533 стр.

32. Паригін Б. Д. Соціальна психологія. Проблеми методології, історії і теорії: СПб. : ИГУП, 2009. 592 с.
33. Платонов К. К. Проблеми управління психологічним кліматом колектива: Соціально-психологічні проблеми підвищення ефективності діяльності виробничих колективів. – Курган, 1977.
34. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Організаційна соціальна психологія: учеб. Пособ.: СПб.:Изд-во “Речь” –2002. 298с.
35. Психологія і етика ділового спілкування: учеб. для вузів / [под. ред. проф. В. Н. Лаврененко]. – 4 изд., пререраб. и доп.– М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2005. 405 с.
36. Регуляція соціально-психологічного клімату трудового колектива / [под ред. Б. Д. Парыгина]. – Л. : Наука, 1986. – 239 с.Режим доступу : <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=71&c=1663>
37. Роджерс К. Клиент-центрированная психотерапия: теория, современная практика и применение. М.: Психотерапия, 2007. 560с.
38. Романов, А. (2015). Дослідження факторів впливу на соціально-психологічну доміную систему управління персоналом. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка, 2(46), 229–233.
39. Свенцицкий А. Л. Социальная психология управления: ЛГУ, 1986. – 476 с.
40. Сорока О.В. Арт-терапія в соціальній сфері: курс лекцій. Тернопіль: ТДПУ, 2008. 86 с.
41. Сеченов І. М. Рефлекси головного мозку. М., 1952. 352с.
42. Тарарина Е. Научно-методическое пособие: Арт-кухня: волшебные рецепты. Северодонецк: Элтон-2, 2018. 140с.
43. Тарарина Е. ART-коучинг.Техники простых решений. К.: Саммит-Книга, 2015. 88с.
44. Трофімов Ю.Л. Психологія: Підручник: Либідь, 2003. 560 с.
45. Уэлсби К. Часть целого: арт-терапия в школе [Арт-терапия. Хрестоматия; под ред. А. И. Копытина А. И.].- СПб.: Питер, 2001.- С.38-54.

46. Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. - М., Изд-во Інституту Психотерапії - 490 с., 2002.
47. Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы: Педагогика, 1993. 144 с.
48. Харівська С. В. Соціально-психологічний клімат в колективі та шляхи його оптимізації [Електронний ресурс] / С. В. Харівська. – Режим доступу : <http://liceuscw.com/metodichna-rabota/krashh-napraczyuvannya-pk/556-socjalno-psichologchnij-klmat-v-kolektiv-ta-shlyaxi-jogooptimizacz-metodichna-rozrobka>
ОНУ ім. І.І. Мечникова. – 2016. – Т. 21, вип. 2. – С. 56-60.
49. Чечель, А., Кириченко, І., & Бібікова, Я. (2015). Шляхи формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. Державне управління, 4(136), 79–81.
50. Шакуров Р.Х. Мир человеческих отношений и образование. Казань: КГТУ. – 2006. 339 с.
51. Шестаков В.П. Катарсис: метаморфозы трагического сознания. СПб: Питер, 2007. 383с.
52. Шмелева А.Г. Основы психодиагностики: учебное пособие для студентов педвузов. Москва, Ростов-на-Дону: «Феникс», 1996. 544 с.
53. Щербань І. М. Прикладна педагогіка : навч.-метод. посіб. К. : Вища шк., 2002. 215 с.
54. Щёкин Г. В. Организация и психология управления персоналом: учеб.-метод. пособ. К.: МАУП, 2002. – 832 с. ; ил. – С. 752–759.
55. Щёкин Г. В. Психология работы с людьми: Советы руководителю. К.: МАУП. – 2007. 591 с.
56. Jung C. Dreams. Princeton University Press, 2012. p.100.
57. Kuzmin, O. (1995). Suchasnyi menedzhment [Modern management]. Lviv: Tsentр Yevropy (in Ukrainian) [Кузьмін, О. (1995). Сучасний менеджмент. Львів: Центр Європи].
58. Liebermann M.F. Art Therapy for groups: A Handbook of Themes, Games and Exercises. London, 1999. p. 226.

59. Naumburg, M. Dynamically Oriented Art Therapy: Its Principles and Practicies. NY: Grime and Stratton, 1966. p.168.

60. Skrynkovsky, Ruslan and Shpak, Oksana and Leskiv, Solomiya and Sytar, Liliia, Діагностика стану соціально-психологічного клімату на підприємстві (Diagnosis of the State of Socio-Psychological Climate at the Enterprise) (February 25, 2018). Traektoriâ Nauki, Vol. 4, No. 2, pp. 1024-1031, 2018 DOI: 10.22178/pos.31-3, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3129796>

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика А.Ф.Фідпера «Діагностика психологічної атмосфери в організації»

Бланк методики

	1	2	3	4	5	6	7	8	
Дружелюбність									Ворожість
Згода									Незгода
Задоволеність									Незадоволеність
Продуктивність									Непродуктивність
Теплота									Холодність
Співпраця									Неузгодженість
Взаємопідтримка									Недоброзичливість
Захопленість									Байдужість
Цікавість									Нудьга
Успішність									Безуспішність

Методика К.Сішора «Визначення індексу групової згуртованості»

Анкета

I. Як би Ви оцінили свою приналежність до групи?

1. Відчуваю себе членом, часткою колективу	(5)
2. Приймаю участь в більшій кількості справ (видів діяльності)	(4)
3. Приймаю участь в одних видах діяльності і не приймаю в інших	(3)
4. Не відчуваю, що є членом групи	(2)
5. Живу та існую окремо від своєї групи	(1)
6. Не знаю, ускладнююсь відповісти	(1)

II. Чи перейшли б Ви в іншу групу(колектив), якщо б виявилась така можливість ?

1. Так, дуже хотів би перейти	(1)
2. Скоріше б перейшов ніж лишився	(2)
3. Не бачу ніякої різниці	(3)
4. Скоріше б за все лишився в своїй групі	(4)
5. Дуже хотів би лишитися в своїй групі	(5)
6. Не знаю, ускладнююсь відповісти	(1)

III. Які взаємовідносини між членами Вашої групи?

1. Краще, ніж в більшості колективів	(3)
2. Приблизно так як і в більшості	(2)

колективів	
3. Гірше, ніж в більшості колективів	(1)
4. Не знаю, ускладнюються відповіді	(1)

IV. Які у Вас взаємовідносини з керівництвом (командирами).

1. Краще, ніж в більшості колективів	(3)
2. Приблизно так як і в більшості колективів	(2)
3. Гірше, ніж в більшості колективів	(1)
4. Не знаю, ускладнюються відповіді	(1)

V. Яке Ваше ставлення до справи (навчання, проходження служби).

1. Краще, ніж в більшості колективів	(3)
2. Приблизно так як і в більшості колективів	(2)
3. Гірше, ніж в більшості колективів	(1)
4. Не знаю, ускладнюються відповіді	(1)

Методика О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі»

Анкета

1. Відзначте, будь ласка, з яким із приведених нижче тверджень Ви найбільше згодні?

Більшість членів нашого колективу гарні, симпатичні люди	
У нашому колективі є всілякі люди	
Більшість членів нашого колективу люди малоприємні	

2. Чи вважаєте Ви, що було б добре, якби члени Вашого колективу жили поруч один від одного?

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

3. Як Ви вважаєте чи могли б Ви дати досить повну характеристику:

	ак	Мабуть, так	Не знаю, не думав про це	Мабуть, ні	і
Ділових якостей більшості членів колективу					
Особистих якостей більшості членів колективу					

4. Зверніть увагу на приведену нижче шкалу. Цифра 1 характеризує колектив, що Вам дуже подобається, а цифра 9 ,навпаки, колектив, що Вам дуже не подобається. У яку клітинку Ви помістите Ваш колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

5. Якби у Вас виникла можливість провести відпустку разом із членами Вашого колективу, як би Ви до цього віднеслися?

Це мене б цілком влаштувало	
Не знаю, не замислювався над цим	
Це мене б зовсім не влаштувало	

6. Могли б Ви з достатньою впевненістю сказати про більшість членів Вашого колективу, з ким Ви охоче спілкуєтесь по ділових питаннях:

Ні, не міг би	
Не можу сказати, не замислювався над цим	
Так, міг би	

7. Яка атмосфера переважає у Вашому колективі?

На наведеній нижче шкалі цифра 1 відповідає нездоровій, нетовариській атмосфері, а 9, навпаки, атмосфері взаємодопомоги, взаємної поваги і т.п. У яку з кліток Ви б помістили свій колектив?

1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

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

Зведені результати дослідження

Результати дослідження за методикою діагностики психологічної атмосфери в організації
А.Ф.Фідлера

№	Дружелюбність	Згода	Задоволеність	Продуктивність	Теплота	Співпраця	Взаємодірка	Захопленість	Цікавість	Успішність
1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2
2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2
3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3
4	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2
5	1	2	2	3	3	1	1	2	3	3
6	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	4	3	1	4	4	4	5
8	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5
9	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
10	1	2	4	3	2	2	2	2	1	4
11	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3
12	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2
13	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
14	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4
15	2	2	3	4	2	3	1	2	3	1
16	3	1	4	4	2	3	3	2	3	1
17	2	1	4	2	4	2	3	3	2	2
18	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	6	3	5	4	4
20	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
21	2	1	1	1	4	2	2	2	2	2
22	1	1	2	4	1	3	3	1	3	2
23	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2
24	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3
25	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
26	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4
27	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2
28	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2
29	7	8	6	6	5	8	7	7	8	7
30	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2
31	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2
32	4	4	5	5	3	6	4	4	4	4
33	4	4	3	5	4	4	2	6	6	4
34	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2
35	1	2	2	1	2	3	3	1	2	2
36	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
37	4	6	3	4	4	5	4	4	4	4

38	7	7	6	8	5	7	5	7	7	7
39	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7
40	6	7	8	7	6	5	6	7	7	7
Σ	112	114	119	130	118	124	124	118	125	129
середнє значення	2,8	2,85	2,9	3,25	2,95	3,1	3,1	2,95	3,12	3,22

Результати дослідження за методикою визначення індексу групової згуртованості К.Сішора

№	Кількість набраних балів
1	5
2	6
3	14
4	13
5	6
6	12
7	5
8	13
9	6
10	14
11	5
12	12
13	6
14	12
15	5
16	16
17	16
18	15

19	18
20	17
21	15
22	12
23	6
24	6
25	6
26	11
27	8
28	11
29	7
30	8
31	8
32	6
33	9
34	7
35	7
36	8
37	8
38	9
39	9
40	7
Σ	384
Sc	$S:n=384:40=9,6$

**Корекційна програма покращення соціально-психологічного клімату в колективі
засобами арт-терапії**

ЗАНЯТТЯ №1

Вправа «Входження»

Мета: налагодження психологічного контакту для подальшої роботи.

Хід вправи: витягти з сумки будь-який предмет, з яким Ви можете себе асоціювати. Надати йому характеристики, подумати, якими властивостями він наділений і чи притаманні ці властивості Вам.

Вправа «Очікування»

Мета: визначити сподівання учасників від подальшого тренінгу, з'ясувати відповідність занять потребам аудиторії.

Хід вправи: учасники на заздалегідь заготовлених стікерах записують

свої очікування від тренінгу, які б знання були для них корисними, а також очікування від себе. Кожен по черзі підходить до плакату та приклеює свій стікер. На плакаті зображено два береги – берег надій та берег досягнень. Учасники розміщують свої стікери біля «берега надій» та зачитують їх. За бажанням учасники можуть розміщуватися стікери текстом всередину. Важливо погрупувати очікування в близькі за змістом групи, зачитати їх та подякувати за співпрацю.

Вправа А.Копитіна «Фрактали»

Мета: розвиток здатності зниження внутрішнього контролю, релаксація.

Хід вправи: потрібно розфарбувати образ, який складається з багатьох деталей різними способами та кольорами таким чином, щоб деталі однакового кольору не були поруч. Важливо малювати мовчки. Малювання відбувається в групах по 3-5 людей (розмір фрак талу А4), по 7-8 – А3.

Питання для супроводу роботи:

- На що більше Ви витрачали часу, на фон чи на фігуру?
- Чи користувалися Ви олівцями колег, розмальовуючи фрактал?
- Які кольори та відтінки переважали та чому?
- Кольори Ваших фрагментів чаще яскраві чи тьмяні?
- Ви малювали на просторі, який лише знаходиться ближче до Вас чи по всій фігурі?
- Розмальовували елементи, які обирали самостійно чи які Вам дозволяли обрати інші учасники?
- Які форми Ви малювали частіше, округлі чи гострі?
- Чи слідували Ви за роботою інших в той час як малювали самі?

Вправа «Малюнок по колу»

Мета: діагностика та корекція способів реакції людини на зовнішні впливи.

Хід вправи: учасникам пропонується сісти в коло і створити на листку А4 невеликий малюнок, який би певною мірою відображав їх стан на даний момент. Після завершення роботи учасники передають свої малюнки по колу, починаючи з сусіда ліворуч, котрий домальовує до

малюнок будь-що на свій розсуд і передає малюнок далі. Робота продовжується допоки кожний учасник не залишить позначку на малюнку кожного учасника з групи.

Питання для обговорення:

- Які у Вас були очікування стосовно Вашої доповненої роботи?
- Які відчуття виникали при доопрацюванні робіт Ваших колег?
- Як Ви сприйняли зміни у Вашій роботі?
- Чи вдалося Вам й надалі після доповнення колегами Вашої роботи бачити першочерговий образ?
- Чи подобається Вам фінальний варіант Вашої роботи?

ЗАНЯТТЯ №2

Вправа «Снігова куля»

Мета: з'ясувати рівень обізнаності учасників щодо поняття «соціально-психологічний клімат».

Хід вправи: учасникам по черзі пропонується відповісти на питання

як вони розуміють, що таке соціально-психологічний клімат і наскільки ця тема є актуальною зараз. Всі думки учасників записуються на ватмані, який передається від одного учасника до іншого. Проводиться за допомогою методу мозкового штурму, під час якого важливо дати можливість висловитися всім учасникам.

Вправа А.Кокоренко «Сніданок-обід-вечеря»

Мета: діагностика та корекція сприймання людиною себе та серед інших людей, стабілізація самооцінки, прийняття ресурсних і проблемних сторін своєї особистості.

Хід вправи: учасникам необхідно об'єднатися в групи по п'ять-сім чоловік і обрати, що вони малюватимуть: сніданок, обід чи вечерю. Як тільки групи обрали теми для малювання, учасники не мають права обговорювати й радитися з допомогою вербальних та інших засобів стосовно того, хто і де буде малювати. Кожному учаснику потрібно уявити себе у вигляді страви на сніданок, обід чи вечерю. Після завершення роботи зазвичай відбувається обговорення, яке починається з емоційного реагування групи в цілому, а пізніше аналізується індивідуальна робота учасників.

Ймовірні запитання:

- Що це за страву? Яка вона? Чи давно була приготована? Як готувалася?
- Як часто даний продукт повинен з'являтися за столом?
- Чи характерною є страву для нашої культури чи відноситься до екзотичної кухні?
- Як при подачі оформлена страву?
- Це перша, друга чи третя страву?
- Які температурні та естетичні характеристики має страву?
- Де саме на столі буде розташована страву?
- Як відчуває себе страву стосовно інших страв?
- Для кого вона була приготована?

Вправа «Малюнок на жатому папері»

Мета: актуалізація та вираження почуттів, пов'язаних зі самосприйняттям людини в даний період часу, їх усвідомлення та інтеграція, корекція внутрішнього контролю та скованості, розуміння психологічного стану інших людей, зниження прояву агресії.

Хід вправи: необхідно взяти листок паперу і повністю змочити його водою, розвернути та покласти перед собою. Учасникам пропонується створити образ, який існує насправді або ж у їх фантазії. Рекомендується фіксувати свої відчуття в ході роботи. Після завершення процесу малювання учасники показують один одному створені роботи та коментують, відповідаючи на такі питання:

- Що Ви створили?
- Які відчуття викликає у Вас створена робота?
- Що Ви відчували під час створення роботи?
- На що схоже малювання на жатому папері якщо порівняти цей процес з життям?
- Який досвід може отримати людина малюючи на жатому папері?

ЗАНЯТТЯ №3

Вправа «Хто керує»

Мета: виявлення керуючих функцій на шляху до досягнення цілі, усвідомлення різниці між героєм та лідером, прояснення можливості використання в кожній ролі різноманітних ресурсів.

Хід вправи: необхідно розбитися на пари, відповідати на дані питання та дотримуватися наступного алгоритму роботи.

1. Яка Ваша ціль, чого Ви прагнете?
2. За що конкретно Ви відповідаєте? Ким Ви керуєте? Якими ресурсами Ви керуєте?
3. На одному листку А4 намалюйте дерево «Лідер», а на іншому листку – дерево «Герой».
4. Назвіть 3 основні характеристики першого та другого дерев.
5. Проаналізуйте всі 6 характеристик обох дерев. Подумайте котрі з них допоможуть Вам у досягненні цілі, а котрі зможуть завадити.
6. В чому для Вас полягає різниця між «Лідером» та «Героєм». Яких результатів Ви б хотіли досягти відносно вашої цілі?
7. До яких результатів зазвичай прагне «Лідер», а до яких «Герой»? Яких результатів Ви плануєте досягти відносно вашої цілі?
8. Яких 3 пункти важливо запропонувати для того, щоб ваше керівництво було максимально ефективним?

Вправа «Стоп критик»

Мета: усвідомлення можливостей користі від критики на шляху до досягнення певної мети, аналіз стратегій реагування на критику, виявлення сильних сторін особистості.

Хід вправи: необхідно дати визначення поняттю «критика» та описати що Ви відчуваєте коли критикують ваші емоції, погляди, думку, вірування; що Ви відчуваєте коли критика стосується вашого Его та чим вона відрізняється від першої; що Ви відчуваєте коли критика стосується вашої репутації; котра з них трьох найбільш не важлива для Вас. Потрібно зробити 3 фото свого «внутрішнього критика»:

- мій критик в душі;
- мій критик в голові;

- мій критик моєї репутації.

А також ще 3 фото:

- мій стан всередині на критику душі;
- мій стан всередині на критику Его;
- мій стан всередині на критику репутації.

Наступний етап – розгляд у парах отриманих фото. Визначте за шкалою з 10 балів рівень вашої стійкості до кожного виду критики. Подумайте над котрою з вищеперерахованих видів критики потрібно більше всього попрацювати. Які прості з ваших дії можна внести у ваш план до кінця дня, тижня, місяця, року, щоб посилити вашу стійкість до критики?

ЗАНЯТТЯ №4

Вправа-розминка «Комплімент»

Мета: активізувати учасників, налаштуватися на подальшу ефективну роботу, створити позитивні емоційні установки на довірливе спілкування.

Хід вправи: учасники групи висловлюють компліменти один одному, які характеризують найбільш виразні комунікативні якості іншого учасника. Перший говорить комплімент і кидає м'яча учаснику, якому цей комплімент адресований. Він, у свою чергу, кидає м'яча іншому учаснику, якому хоче сказати свій комплімент. Гра продовжується дотих пір, поки кожен з учасників не отримає свій комплімент. При виникненні труднощів при висловлюванні компліментів із зазначенням комунікативних якостей, психолог пропонує озвучити комплімент в довільній формі.

Вправа «Погода»

Мета: розширити досвід спілкування учасників, розвивати комунікативні вміння та навички, сприяти формуванню альтернативних поглядів на ситуації ділового спілкування.

Хід вправи: учасники об'єднуються у дві групи за допомогою карток з малюнками. Кожна група отримує картку із завданням. Картка 1 – розіграти ситуацію спілкування членів колективу при позитивному соціально-психологічному кліматі. Картка 2 – розіграти ситуацію спілкування членів колективу при негативному соціально-психологічному кліматі.

Запитання для обговорення:

- Які емоції викликали у Вас розіграні учасниками ситуації спілкування?
- Чи сподобалося Вам те, що відбувалося?
- Яка поведінка учасників рольової гри впливала на перебіг подій?
- Якою була б ваша поведінка в реальній ситуації?
- Які комунікативні вміння та навички Ви розвивали під час участі в грі?
- Які висновки Ви можете зробити для себе?

Після того, як кожна група продемонструє ситуацію, важливо дати час учасникам на вихід з ролі з метою попередження проєкції прийнятих під час гри типів поведінки на реальні ситуації спілкування. Необхідно обговорити емоційні стани учасників і спостерігачів. Як варіант проведення рольової гри: психолог може завчасно підготувати ситуації для кожної групи.

Вправа «Годинник зустрічей»

Мета: об'єднати учасників тренінгу.

Хід вправи: учасникам групи роздаються картки, далі проводиться інструктаж про хід виконання вправи. Кожен отримує картку, на котрій зображено годинник. Це не звичайний годинник, а «годинник зустрічей». Потрібно призначити зустрічі з іншими учасниками групи так, щоб з 12 до 18 години у Вас не залишилось вільного часу. З одним учасником групи можна призначити лише одну зустріч протягом дня.

Вправа О. Жаворонкової «Чому я краще за всіх»

Мета: підвищення самооцінки та впевненості в собі, усвідомлення відчуття власної унікальності.

Хід вправи: потрібно скласти список (мінімум з 10 пунктів) в якому зазначити чому Ви кращий спеціаліст в своїй галузі.

ЗАНЯТТЯ №5

Вправа «Мій настрої»

Мета: діагностувати емоційний стан учасників в групі, отримати зворотній зв'язок.

Хід вправи: учасникам необхідно роздати аркуші паперу та фломастери. Психолог пропонує досліджуваним намалювати малюнок, який відповідає їх настрою наданий момент. Потім кожен презентує свій малюнок і пояснює, чому саме з таким зображенням в нього асоціюється настрої.

Вправа «Бар'єри»

Мета: визначити можливі причини виникнення непорозуміннь з колегами, об'єднати учасників тренінгу спільною роботою та актуалізувати аналітичне мислення.

Хід вправи: учасники групи мають створити стіну непорозуміння, яка може вирости між колегами. Кожен повинен проаналізувати причини непорозуміннь, спираючись на власний досвід спілкування. Тренер пропонує учасникам висловити власну точку зору, котру записує на «цеглинах бар'єру непорозуміннь», які малює на ватмані. У випадку, коли варіанти відповідей співпадають, психолог робить позначку на «цеглині» (наприклад «+»). Таким чином кількість позначок свідчить про пріоритетність певної точки зору учасників тренінгу. Наприкінці роботи психолог робить висновок, що «бар'єр непорозуміння» можна зруйнувати та перетворити на дрібні камінчики, застосовуючи набуті на тренінгу знання та навички. Психолог звертає увагу учасників на необхідність висловити власну точку зору, навіть якщо аналогічний варіант вже був названий.

Вправа «Безлюдний острів»

Мета: зняття внутрішньої напруги, створення позитивної емоційної атмосфери, сприяти усвідомленню значущості колективу в житті людини.

Хід вправи: необхідно уявити, що Ви опинились на безлюдному острові. На острові є все необхідне для підтримання безтурботного життя людини (теплий клімат, їжа, вода, відсутні хижі тварини та небезпечні комахи тощо). Подумайте і скажіть, чим Ви будете займатися в умовах абсолютної свободи. Учасникам дається 5–7 хвилин на роздуми. Після цього в довільному порядку учасники розповідають свої історії. А тепер уявіть, що на острові Ви безтурботно прожили декілька років. Поміркуйте та дайте відповіді на наступні питання:

- Чи зміниться Ваша поведінка?
 - Які нові потреби та бажання у Вас можуть виникнути? Чому?
- Під час виконання вправи важливо сприяти настрою зацікавленості

та творчого підходу кожного учасника. Гра дає можливість учасникам розслабитися і посміятися. При проведенні даної вправи психологу слід заохочувати присутніх до активної участі, за необхідності тренер також приймає участь в обговоренні.

ЗАНЯТТЯ №6

Вправа «Емпатійні рухи»

Мета: зблизити учасників тренінгу за рахунок тактильного контакту, покращення взаєморозуміння, розвинути навички невербального спілкування.

Хід вправи: психолог об'єднує учасників в пари (на власний розсуд), при цьому вони стоять обличчям один до одного. Він розповідає учасникам, які дії вони повинні виконувати мовчки.

Варіанти дій:

1. Привітатися із допомогою рук.
2. Поборотися руками.
3. Помиритися руками.
4. Висловити підтримку із допомогою рук.
5. Висловити радість.
6. Побажати удачі.
7. Попрощатися руками.

Тренер не оцінює результати роботи, оскільки кожен присутній при виконанні вправи додає до поданої інформації власний суб'єктивний досвід, емоції та переживання. Після виконання завдання учасники в парах можуть помінятися партнерами.

Вправа «Коло-трикутник-квадрат-спіраль»

Мета: згуртування групи, сприяння усвідомленню важливості проведення заходів, спрямованих на підвищення ефективності діяльності своєї команди.

Хід вправи: психолог малює на дошці коло, квадрат, трикутник і спіраль та просить кожного учасника вибрати фігуру, яка йому найбільше подобається. Після цього учасники об'єднуються в міні-групи згідно обраної фігури. Міні-групи одержують наступні завдання:

- учасники, улюбленою фігурою яких є **коло**, як правило вміють добре взаємодіяти з оточуючими та будувати відносини, тому вони повинні обговорити заходи, спрямовані на формування позитивної емоційної атмосфери та згуртованої команди співробітників;
- любителі трикутників зазвичай добре знають свої цілі і вміють їх досягати, тому міні-група з учасників, які обрали **трикутник**, обговорює заходи, які допоможуть команді швидше та ефективніше досягати поставлених цілей;
- учасники, які обрали **квадрат**, як правило, люблять і вміють підтримувати порядок і структуру, для них важливим є дотримання правил, тому група «квадратів» повинна сформулювати норми і правила, яких повинна дотримуватися хороша команда, щоб в ній завжди панував порядок;
- учасники, котрі обрали **спіраль**, як правило, творчі натури, іноді захоплені відірваними від реальності ідеями, але завжди готові генерувати нові проекти і дуже швидко

реагують на щось нове, тому ця група учасників визначає заходи, спрямовані на розвиток творчості в членів команди та вміння швидко реагувати на зміни в зовнішньому світі.

Міні-групам дається 10 хвилин на підготовку. Після цього представники кожної групи ознайомлюють учасників тренінгу з ідеями своєї групи. Якщо в ході запропонованого розподілу групи сформується дуже нерівномірно або взагалі деякі групи будуть відсутні, тоді тренер може сам застосувати поділ на групи.

У такому разі краще попросити учасників кожної міні-групи сформулювати чинники ефективності діяльності команди згідно своїх геометричних фігур:

- квадрат, що допомагає підтримувати порядок і структуру;
- трикутник, що допомагає досягати результатів;
- коло, що допомагає команді підтримувати хороші людські відносини;
- спіраль, що допомагає бути творчим і створювати нові ідеї.

Вправа «Ритм»

Мета: формування команди, дослідження групової динаміки, розвиток спонтанності, зняття емоційної напруги.

Хід вправи: учасникам пропонується стати в коло. Психолог знайомить їх з першим слабким ритмом – 3 хлопки в долоні (з інтервалом 4 секунди), потім з другим середнім ритмом – 3 хлопки в долоні (з інтервалом 2 секунди), з третім сильним ритмом – 3 хлопки в долоні (без інтервалу). Завдання учасників – почути, який ритм задає психолог і повторити його разом. Робота продовжується доки учасники не навчаться слухати психолога і правильно разом відтворювати ритм.

ЗАНЯТТЯ №7

Вправа «Вітання»

Мета: активізувати учасників, створити емоційно сприятливу атмосферу в групі, розвинути навички невербального спілкування.

Хід вправи: учасники групи утворюють коло та об'єднуються в три

групи: «європейці», «японці» та «африканці». Потім кожен повертається

до свого сусіда праворуч і вітається «своїм способом»:

- «європейці» – пожимають руку;
- «японці» – кланяються;
- «африканці» – торкаються ліктями рук.

Учасники вітаються по колу двічі для того, щоб кожен із них спробував привітатись двічі (при цьому змінюється «спосіб» вітання).

Вправа «Корпоратив»

Мета: згуртувати учасників групи шляхом групового прийняття рішення, отримати досвід безконфліктного спілкування, розвинути в групі стосунки взаємоповаги та взаєморозуміння, творчого підходу до виконання завдання, розвинути спостережливість та навички невербального спілкування.

Хід вправи: учасники групи мають уявити що вони присутні на робочій нараді, де обговорюється питання корпоративного свята. Необхідно прийняти спільне рішення щодо організації даного свята. Психолог роздає учасникам картки, в яких зазначені наступні ролі:

- «лідер» – ініціатор думок членів колективу, координатор їх роботи;
- «миротворець» – підтримує гармонію стосунків між членами колективу;
- «агресор» – вносить суперечності, блокує та перешкоджає роботі членів колективу;
- «байдужий» – уникає спілкування, не приймає участі в колективних заходах.

Учасники, які отримали однакові картки, об'єднуються у 4 групи. Кожна група обговорює поставлене завдання з точки зору своєї ролі протягом 7–10 хвилин. По закінченню обговорення група обирає представника, який виходить в центр тренінгової кімнати. 4 обраних учасники програють ситуацію. Вони повинні продемонструвати поведінку, яка відповідає рольовим очікуванням (вимоги до певної ролі). Інші учасники тренінгу уважно спостерігають за діями «акторів» та аналізують особливості їх поведінки за наступними питаннями.

Запитання для обговорення:

- Які емоції у Вас викликала ця гра?
- Як Ви себе відчували в певній ролі?
- Яким чином вам вдалося визначити, хто з членів групи буде виконувати роль?
- Як Ви вважаєте, чи вдалося «акторам» дійти згоди та прийняти оптимальне групове рішення?
- Який досвід Ви отримали в ході проведення рольової гри?

Дана вправа дає можливість співробітникам поглянути на проблеми,

які можуть виникати під час міжособистісного спілкування з колегами. Під час виконання даної вправи необхідно звернути увагу учасників на доцільність використання отриманих під час попередньої роботи в тренінгу досвіду безконфліктного спілкування на основі взаємоповаги та взаєморозуміння. Група самостійно обирає «акторів».

Вправа «Спотворений малюнок»

Мета: стимулювати процес групової взаємодії, створити позитивну атмосферу в групі, ознайомити із засобами боротьби з негативними чутками.

Хід вправи: учасникам необхідно по черзі підходити до ватману. Перший учасник повинен зобразити на малюнку щось позитивне (сонечко, будинок, квітку). Наступний учасник доповнює малюнок таким чином, щоб його зміст змінився на негативний (хмара закрила сонце, блискавка вдарила в будинок). Таким чином учасники змінюють зміст малюнку на протилежний.

Виконання даної вправи стимулює процеси групової взаємодії. Учасники повинні дійти висновку, що викривлення інформації породжує чутки. Розповсюдження чуток негативно впливає на соціально-психологічний клімат колективу та знижує ефективність роботи персоналу.

ЗАНЯТТЯ №8

Вправа «Долонька»

Мета: усвідомлення власних позитивних якостей, згуртування колективу.

Хід вправи: на аркуші паперу необхідно обвести свою долоню, а потім по черзі підійти до 5 учасників тренінгу (колег) і попросити щоб кожен з них написав по одній вашій позитивній якості (1 обведений палець – 1 якість). Дана техніка дозволяє подивитися на себе очима оточуючих, а саме дізнатися які позитивні якості вони у Вас помічають.

Вправа «Інсталяція»

Мета: пробудження творчої активності, визначення своїх особистісних особливостей, уникнення емоційних бар'єрів між членами команди, командоутворення.

Хід вправи: групі пропонується із підручних матеріалів, з того що є в кімнаті, створити скульптуру на задану тему. Тема вибирається згідно з питанням, котре буде вирішуватися. Особлива увага приділяється тому, щоб в процесі роботи зверталася увага на думку кожного її учасника. В ході проведення вправи ведучий дізнається хто в групі є лідером та на що орієнтовані решта учасників.

Вправа А.Гаврилюк «Діалог масок»

Мета: оцінка себе та оточуючих, прийняття власних емоцій, позитивних і негативних сторін, розвиток вміння бачити позитивні моменти в інших.

Хід вправи: кожному учаснику пропонується надягнути свою маску (виготовлена маска має відображати те, що на погляд учасника зазвичай бачать оточуючі) і порухатися під музику, показуючи без слів, що приховує в собі маска. Після закінчення музики учасники мають знайти найбільш цікаву та не схожу на свою маску. Потім учасники об'єднуються в пари.

Інструкція до дії:

1. Психолог розповідає, що на маскарадах є цікаві традиції, одна з них – обмін масками.
2. Учасникам пропонується обмінятися масками в створених парах. Одягнувши на себе маску партнера, учасник вислуховує більш детальну розповідь хазяїна маски про неї (її унікальність, чим вона відрізняється від інших, що вона приховує).
3. Хазяїн маски і її новий володар фіксують свої відчуття та думки на папері з допомогою фломастерів чи кольорових олівців, по черзі.

4. Далі учасники мають відповісти на наступні питання:

- В якій масці було комфортніше?
- Що показує ваша маска та маска вашого партнера?
- Опишіть який сенс життя вашої маски та маски партнера?
- Що хотілося б показати вашій масці?
- Наскільки це відчув ваш партнер?
- Що приховує маска партнера та чого вона боїться на ваш погляд?

Маска – це те, що дає можливість сховатися, замаскуватися та не показувати себе справжнього. Дана техніка дозволяє усвідомити маски, котрими ми користуємося у повсякденному житті.