

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Л. В. Помиткіна
« ____ » _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТР
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма “Психологія бізнесу”
**Тема: «Покращення психологічного клімату у колективі працівників
торгівельної сфери засобами тренінгових технологій»**

Виконавець: Корякіна Тетяна Борисівна

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент Подкопаєва Юлія Валеріївна

Нормоконтролер: старший викладач Власова-Чмерук О.М.

Київ – 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Л. В. Помиткіна

« ____ » _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Корякіної Тетяни Борисівни

1. Тема дипломної роботи: «Покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери засобами тренінгових технологій», затверджена наказом ректора від « ____ » _____ 20__ р. № _____

2. Термін виконання роботи: з _____ по _____.

3. Вихідні дані до роботи: вибірку склали працівники трьох організацій, що ведуть торгівельну діяльність. Усього 51 особа.

Дослідження проводилось за допомогою психодіагностичних методик: Методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко, Соціометрична карта.

4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з трьох розділів. I розділ – теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення впливу емпатії на психологічний клімат працівників організації. II розділ – встановлення зв'язку між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників. В третьому розділі розроблена та опробована тренінгова програма з покращення психологічного клімату у колективі працівників

торгівельної сфери. У висновках зазначене узагальнення зробленої роботи.
Список літератури складається з 75 джерел.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 35 таблиць, 1 рисунок, 3 діаграми.

6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін Виконання	Відмітка про Виконання
1.	Вибір теми та формулювання актуальності, мети, завдань.	Вересень	
2.	Теоретичний огляд наукових праць та визначення методологічної основи дослідження	Вересень-жовтень	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Жовтень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Листопад	
7.	Оформлення дипломної роботи та подання її керівнику	Листопад	
9.	Попередній захист дипломної роботи	За графіком	
10.	Захист дипломної роботи	За графіком	

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

Керівник дипломної роботи _____ Подкопасва Ю.В.

Завдання прийняв до виконання _____ Корякіна Т.Б.

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери засобами тренінгових технологій»: 84 сторінки, 5 рисунків, 35 таблиць, 68 використаних джерела, 4 додатки.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, ЕМПАТІЯ, КОЛЕКТИВ

Об'єктом дослідження є психологічний клімат у колективі.

Предмет дослідження – зв'язок психологічного клімату із емпатією у колективі працівників.

Мета дослідження – здійснити теоретичне та емпіричне вивчення взаємозв'язку між рівнем емпатії та психологічним кліматом у колективі, розробити та впровадити тренінгові програму з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери.

Задачі дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення впливу емпатії на психологічний клімат працівників організації.
2. Визначити методологічні засади емпіричного дослідження.
3. Встановити зв'язок між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників.
4. Розробити та впровадити тренінгову програму з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери.

Методи дослідження: *теоретичні* (аналіз, синтез, систематизація, класифікація та узагальнення); *психодіагностичні методи*, а саме методи тестування – методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В.Бойко, Соціометрична карта; *методи математичної обробки даних* (критерій Колмогорова-Смірнова, коефіцієнт кореляції Пірсона) програмне забезпечення IBM SPSS Statistics 23.

Розроблену тренінгову програму можна застосовувати з метою підвищення емпатичних здібностей працівників організацій та покращення психологічного клімату в колективах працівників торгівельної сфери.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДО ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЇ.....	9
1.1. Сутність поняття «психологічний клімат» та підходи до його вивчення.....	9
1.2. Особливості формування психологічного клімату у колективі.....	14
1.3. Вплив емпатії на психологічний клімат у колективі працівників організації.....	20
Висновок до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПСИХОЛОГІЧНИМ КЛІМАТОМ ТА ЕМПАТІЄЮ У КОЛЕКТИВІ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ.....	35
2.1. Характеристика вибірки та методичні засади дослідження.....	35
2.2. Встановлення зв'язку між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників торгівельної сфери.....	41
Висновок до розділу 2.....	64
РОЗДІЛ 3. ПОКРАЩЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ У КОЛЕКТИВІ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	66
3.1. Розробка та впровадження тренінгової програми з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери.....	66
3.2. Перевірка ефективності тренінгової програми.....	70
Висновок до розділу 3.....	73
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	78
ДОДАТКИ.....	85

ВСТУП

Питання про успішний розвиток колективу, сформованості його психологічного клімату є однією з ключових проблем соціальної теорії і практики. Інтерес до цієї проблеми диктується, насамперед, зростанням вимог до рівня психологічної включеності індивіда в його професійну діяльність і ускладненням психічної життєдіяльності людей, постійним зростанням їх особистісних домагань, масштабами і глибиною бар'єрів, що виникають та лежать на шляху реалізації психологічних резервів колективу.

Аналіз психологічного клімату будь-якого колективу важливий в зв'язку з тим, що це є в першу чергу показником рівня соціально розвитку колективу і його психологічних резервів, здатних до більш повної реалізації в професійній діяльності. Психологічним кліматом визначається гармонійний розвиток і включеність особистості в процес свого розвитку. При цьому, в процесі взаємодії в колективі, важливою властивістю особистості є розвинене почуття емпатії.

Наявність емпатичних здібностей передбачає розвинені навички роботи зі своєю емоційною сферою, вміння аналізувати свої власні почуття і емоції, усвідомлювати переживання оточуючих.

Адже від того, як кожна людина взаємодіє з оточуючими його людьми, через сприйняття, певне співвідношення почуттів і емоцій, які долають суб'єктивного, залежить певне ставлення до іншої людини і комфортне перебування в колективі.

Таким чином, вивчення проблеми впливу рівня емпатії на психологічний клімат колективу дозволить, на наш погляд, визначити значення емпатії в розвитку міжособистісних відносин не тільки в процесі існування колективу, підтримання його психологічного клімату, але і на поведінку особистості в цілому.

Разом з тим, незважаючи на те, що у вітчизняній і зарубіжній літературі досить глибоко і докладно розглядаються особливості психологічного клімату

в колективах, досить слабо вивченим залишається питання про конкретний вплив рівня емпатії на психологічний клімат.

Слід зазначити, що більшість робіт, які присвячені вивченню взаємовідносин в колективі, розглядають дану проблему на основі трудових відносин, де головним є продуктивність праці, і не враховуються такі людські складові, як моральна атмосфера, довіра і висока вимогливість членів групи один до одного, вільне висловлення власної думки при обговоренні питань, що стосуються всього колективу, а також високий ступінь емоційної включеності і взаємодопомоги в ситуаціях, що викликають фрустрацію у когось з членів колективу.

Таким чином, метою дослідження є здійснення теоретичного та емпіричного вивчення взаємозв'язку між рівнем емпатії та психологічним кліматом у колективі, розробка та впровадження тренінгової програми з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери.

Об'єктом дослідження є психологічний клімат у колективі.

Предмет дослідження: зв'язок психологічного клімату із емпатією у колективі працівників.

Гіпотезою дослідження є припущення про те, що психологічний клімат колективу залежить від рівня емпатії його членів: чим вище рівень емпатії в колективі, тим більш комфортним є знаходження в ньому окремих його членів.

Відповідно до мети дослідження нами були поставлені та послідовно розв'язані такі основні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення впливу емпатії на психологічний клімат працівників організації.
2. Визначити методологічні засади емпіричного дослідження.
3. Встановити зв'язок між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників.
4. Розробити та впровадити тренінгову програму з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери.

У дослідженні взяли участь працівники трьох організацій, які здійснюють торгівельну діяльність: ФСП «Кас'янов С.П.» – 15 осіб, ТОВ «Електромонтаж» – 16 осіб та ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» – 20 осіб. Усього в дослідженні прийняли участь 51 особа.

Для розв'язання поставлених у роботі завдань були застосовані методи теоретичного та емпіричного дослідження. На етапах емпіричного дослідження застосовувались наступні методики:

- *теоретичні* (аналіз, синтез, систематизація, класифікація та узагальнення);
- *психодіагностичні методи*, а саме методи тестування – методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В.Бойко, Соціометрична карта; *методи математичної обробки даних* (критерій Колмогорова-Смірнова, коефіцієнт кореляції Пірсона), програмне забезпечення IBM SPSS Statistics 23.

Практичне значення: Розроблену тренінгову програму можна застосовувати з метою підвищення емпатичних здібностей працівників організацій та покращення психологічного клімату в колективах працівників торгівельної сфери.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДО ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЇ

1.1. Сутність поняття «психологічний клімат» та підходи до його вивчення

Сучасний ступінь розвитку виробництва, зміни в соціальній та економічних сферах соціуму, пред'являють високий рівень вимог до трудової діяльності людини, збільшуючи значення управлінських рішень. Це, в свою чергу, неминуче пов'язане з доповненнями та змінами звичних стратегій і тактик управління. В цьому зв'язку, особливо актуалізувалася проблема психологічного клімату організації, оскільки її вірне рішення призведе до коректній побудові стосунків, як по вертикалі, так і по горизонталі влади.

Важливим є вибір керівництвом оптимальних форм взаємодії зі співробітниками, яка повинна базуватися на знаннях психології спілкування та дотримання законодавства України. Це неминуче вплине на включеність індивіду в його трудову діяльність, що призведе до позитивних результатів самої компанії. Також, дуже важливою областю виступають стосунки всередині самої організації.

Від психологічного клімату, який існує в організації та від управління в цілому залежить ефективність, емоційний настрій, а також отримання співробітниками задоволення від своєї праці. Сприятливий клімат в групі не тільки позитивно впливає на результати праці, але й допомагає розкриттю нових можливостей.

Важливою особливістю психологічного клімату є те, що завдяки йому можливо поспостерігати психологічний стан усіх проявів колективного життя, оскільки психологічний клімат включає в себе широку взаємодію соціальних, групових та особистісних факторів як умов праці. Ставлення однієї людини впливає на ставлення іншої людини, який з ним спілкується. Отже, саме так

встановлюється емоційний зв'язок, який складається з емоцій, почуттів, думок та настроїв людей.

Психологічний клімат впливає на трудовий настрій, як кожного співробітника окремо, так і усієї організації в цілому. Сприятливий психологічний клімат сприяє бажанню працювати з високим ступенем самовіддачі, в той час як несприятливий істотно знижує мотивацію та, як наслідок, кінцеві обсяги робіт. В радянській науці психологічний клімат включав у себе цілий комплекс явищ, що піддаються контролю, прогнозуванню та розвитку. Саме це розуміння було взято за основу в дослідженнях психологічного клімату колективів, які здійснювалися за допомогою відображення співвідношень зовнішніх та внутрішніх умов у детермінації поведінки [32]. Однак, варто зауважити, що поняття психологічний клімат в нашій країні з'явилося не так давно. Отже, приступимо до більш докладного розглядання цього феномену.

Клімат – статистичний режим умов погоди, що характерний для даного району за період у декілька десятиліть [3]. Відповідно, спираючись на дане визначення, стає зрозумілим, що, говорячи про психологічний клімат також, мова ведеться систему відносин, що склалася за деякий період, однак не схильна до статичності.

Одними з перших авторів, які надали дефініцію психологічного клімату, були Г.О. Моченов та М.М. Ночевнік, згідно з думкою яких, під психологічним кліматом слід розуміти емоційно-психологічний настрій, що складається в колективі в процесі роботи та проявляється у тих взаємовідносинах, котрі встановлюються на основі об'єктивних та суб'єктивних взаємозв'язків між членами колективу, формальними та неформальними групами при особистих контактах між людьми. Цей емоційно-психологічний настрій з'являється в результаті того, що при безпосередніх особистих контактах працівників усі зв'язки між ними (функціональні, організаційні, інформаційні, спеціальні та ідейно-психологічні) набувають емоційно-психологічне забарвлення, визначену

ціннісними орієнтирами, моральними нормами та інтересами членів колективу [16].

Згідно з психологічним словником, психологічний клімат – є якісною стороною міжособистісних стосунків, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають діяльності та всебічному розвитку особистості в групі [4]. Відповідно до педагогічному словнику, психологічний клімат – це міжособистісні стосунки, типові для трудового або навчального колективу, які визначають його основний настрій [24].

Вивчаючи психологічний клімат організації, вчений К.К. Платонов вважав, що цей феномен не просто загальна сума окремих характеристик, а єдина структура: «Коли ми говоримо про соціально-психологічний клімат, це означає, що мова йдеться не про такі матеріальні речі, як вологість або температура повітря чи стимулювання праці, або навіть взаємостосунки між людьми в процесі праці, а про психологічне відображення усього комплексу цих явищ, причому відображенні скоріш у настроях та емоціях, ніж в раціональній формі» [25].

На думку А.М. Нагімової, психологічний клімат – «найбільш цілісна психологічна характеристика групи, що пов'язана з особливостями відображення групою окремих об'єктів (явищ, процесів), що мають безпосереднє відношення до спільної групової діяльності. До числа найбільш значимих об'єктів відображення відносяться взаємостосунки «по горизонталі» та «по вертикалі», зміст діяльності, деякі ситуаційні елементи діяльності. Особливості відображення членами групи цих об'єктів (явищ, процесів) виступають у якості емпіричних показників психологічного клімату» [17].

Структура психологічного клімату



Рис. 1. Блок-схема структури психологічного клімату за А.М. Нагімовою

У праці Н.Є. Челнокової надається комплексний аналіз психологічного клімату: «1) психологічний клімат можна визначити як один зі станів колективної свідомості... системну єдність переважаючих почуттів, настроїв, думок інших соціально-психологічних утворень, що пов'язані з потребами та інтересами колективу;

2) психологічний клімат включає в себе систему міжособистісних стосунків, психологічних за своєю природою (симпатія, антипатія, дружба); психологічні механізми взаємодії між людьми (наслідування, співчуття, сприяння); систему взаємних вимог, загальний стиль трудової діяльності;

3) психологічний клімат – це відносно стійкий та типовий для групи емоційний настрій, що відображує реальну ситуацію трудової діяльності (характер, умови організації праці) та характер міжособистісних стосунків [34].

На думку Почебут Л.Г, психологічний клімат має два рівня. Перший відносно постійний, статичний, що включає стабільні взаємини всередині організації, та інтерес до роботи та колег. Цей рівень психологічного клімату є сформованим, здатним довгий час не руйнувати та зберігати свою сутність, незважаючи на зіткнення зі складними для організації обставинами.

З цієї точки зору, сформувані сприятливий клімат в групі доволі складно, але в той же час легше підтримувати його на певному рівні, вже

сформованому раніше. Контроль і корекція властивостей психологічного клімату здійснюється членами групи епізодично. Вони відчують певну стабільність, стійкість свого становища, статусу в системі взаємовідносин. Так як даний рівень в меншій мірі залежить від зовнішнього впливу оточуючого середовища, він надає безпосередній вплив на трудову діяльність, працездатність, кількість та якість праці.

Другий рівень, навпаки, є динамічним, що змінюється, та являє собою щоденний настрій співробітників в процесі роботи. Цей рівень, на думку автора, можна назвати психологічною атмосферою, порівняно з психологічним кліматом, що характеризується як більш швидкий, з численними часовими змінами та найменшим усвідомленням членами організації, що впливає лише на настрій та працездатність членів групи лише в межах одного робочого дня.

Зміни психологічного клімату завжди є більш вираженими та помітними, вони краще усвідомлюються та сильніше переживаються членами організації, однак, значні кількісні зміни у психологічній атмосфері здатні привести до змін у психологічному кліматі, тому їх взаємозалежність можна іменувати як вплив частини на ціле. Це ж розуміння лягає в те визначення психологічного клімату, що дає Почебут Л.Г., згідно до якого від являє собою стан організації як одного цілого, що включає окремі групові стани. Психологічний клімат являє собою не суму групових станів, а їх інтеграл [26].

Таким чином, можна виділити наступні підходи до описуваного явища:

- психологічний клімат відображає психологічний настрій організації та не розглядає його інші соціальні боки;
- психологічний клімат відображає дисципліну, діяльність та інші показники організації;
- психологічний клімат відображає задоволеність членів організації взаєминами та виробничою діяльністю в цілому.

1.2. Особливості формування психологічного клімату у колективі

Також дуже важливим є розмежування психологічного клімату та факторів, що впливають на нього. Психологічний клімат, в першу чергу, являє собою персональне ставлення людей до групової діяльності та ставлення один до одного. У той же час, міжособистісні стосунки можна розмежувати на горизонтальні (між співробітниками, між керівниками рівного ступеню керівництва) та вертикальні (між керівником та співробітниками, між керівниками не рівного ступеню керівництва). «У кінцевому підсумку усе різноманіття стосунків, – відмічає Б.Д. Паригін, – розглядається через призму двох основних параметрів психічного настрою – емоційного та предметного» [22].

У свою чергу, під предметним настроєм, мається на увазі, концентрація уваги та спосіб сприйняття людиною його діяльності, а під емоційним – його емоційне ставлення, з точки зору, задоволеності або ж незадоволеності. При цьому, емоційна складова, як правило, позначається «+», «-», «0», що означає емоційно-позитивні, емоційно-негативні та нейтральні стосунки. У людському спілкуванні вони виступають як симпатії, антипатії та байдужість.

Сумісно з емоційним і предметним стосунками найважливішими елементами психологічного клімату організації є ставлення до світу в цілому або ціннісні орієнтації особистості, а також ставлення безпосередньо до самого себе. Так, перше формується протягом людського життя та не обмежується тільки організацією.

Кожен член організації визначає свою свідомість, сприйняття, оцінку і відчуття власного «я», спираючись на перераховані параметри.

Ефективність управлінського процесу і реалізація поставлених завдань знаходиться в прямої залежності від психічної кондиції організації, від можливостей використовувати свої здібності та резерви.

Психічний членів організації можна охарактеризувати наступними показниками:

- ступенем психологічного включення членів у діяльність;
- узгодженістю їх зусиль і стосунків;
- ефективністю діяльності;
- потенціалами особистостей и організації;
- можливостями і резервами;
- перешкодами, що стоять на шляху досягнення цілі;
- сприятливими перетвореннями особистості та організації в цілому [63].

Одним з найбільш істотних критеріїв сприятливого клімату в організації є повага людини людиною. «Продуктивність праці досягає найбільшої висоти тільки там, де людина буде віддаватися улюбленим заняттям в оточенні симпатичних йому товаришів» – вказував Г.В. Плеханов [17].

У той же самий момент, обов'язковою умовою прояву трудового потенціалу особистості в організації є спільна відповідальність та вимогливість.

Розглядаючи психологічний клімат, треба враховувати складну систему соціальних і соціально-психологічних стосунків, які з'являються в результаті взаємних зв'язків мікро- і макросередовища. У кінцевому підсумку психологічний клімат демонструє стосунки в макросередовищі та знаходиться в більшій залежності від будь-яких її змін. Покращення психологічного клімату в організації безпосередньо вплине на продуктивність професійної діяльності. В цьому випадку важливим є встановлення рівня та особливостей розвитку організації, окрім цього – встановлення факторів, що сприяють розвитку і корекції. Такими факторами формування психологічного клімату є:

- організаційна структура підприємства;
- характер виробничих стосунків, що відноситься до організації;
- безпосередні умови та зміст трудової діяльності;
- специфіка роботи органів управління та самоуправління;
- особливість керівництва;
- рівень збігу офіційної та неофіційної структури групи;
- психологічні особливості членів організації;

- якісні та статево-вікові особливості групи [17].

Факторами, що впливають на психологічний клімат також, безперечно, є формальна структура групи, спосіб розподілу повноважень, наявність однієї цілі. Взаємозалежність завдань, нечіткий розподіл функціональних обов'язків, невідповідність співробітника його професійній ролі, психологічна несумісність учасників спільної діяльності підвищують напруженість стосунків в групі та можуть стати джерелом конфліктів.

Психологічна сумісність, під якою розуміється здатність до сумісній діяльності з оптимальним поєднанням особистих якостей учасників колективу, також є важливим фактором, що впливає на психологічний клімат. У тому випадку, коли у учасників колективу схожі характеристики, їм, безумовно, простіше виробляти спільну діяльність, так як це сприяє взаємодії [64].

Однак, в основі психологічної сумісності можуть бути й різні характеристики, що сприяють взаємодоповнюваності та досягненню цілей і поставлених завдань. Умовою та результатом сумісності є міжособистісна симпатія, прив'язаність учасників взаємодії один до одного.

Можна виділити три рівня сумісності:

- психофізіологічна,
- психологічна,
- соціально-психологічна.

Психофізіологічний рівень сумісності має в своїй основі оптимальне поєднання особливостей системи органів почуттів (зір, слух, дотик та ін.) та властивостей темпераменту. Цей рівень сумісності набуває особливе значення при організації сумісної діяльності. Сангвінік і меланхолік будуть справлятися з поставленим завданням зі швидкістю, що може відбитися на робочому процесі та взаємовідносин між співробітниками, послужити причиною виникнення напруженості.

Для психологічного рівня характерною є сумісність характерів, мотивів, способів поведінки. Соціально-психологічний рівень сумісності проявляється в узгодженості соціальних ролей, установок, орієнтирів та інтересів.

У продовження даної позиції доречно перейти до Обозова І.М., який виділяє феномен спрацьованості та визначає його як результат сумісності співробітників.

Спрацьованість – це показник узгодженості міжіндивідуальної взаємодії в умовах конкретної спільної діяльності. Спрацьованість характеризується високою продуктивністю діяльності учасників організації [19].

Серед факторів, що впливають на психологічний клімат в організації, найважливішим є стиль керівництва:

- при демократичному стилі розвивається товариськість та довірчі взаємовідносини, товаришування. Не виникає відчуття тиску та нав'язування рішень тільки від вищестоящих за посадою. Такий стиль керівництва сприяє сприятливому психологічному клімату;

- при авторитарному стилі, як правило, встановлюється високий ступінь ворожості, недовіри, непорядної поведінки та тиску зверху. Але якщо при встановленні такого стилю членам організації вдається досягати поставлених цілей та домагатися успіху в роботі, то цей факт призводить до виправдання використання даного стилю в розумінні учасників організації, і це сприяє встановленню сприятливого психологічного клімату;

- при попустительському стилі слід виділити низьку продуктивність та якість роботи, також даний стиль відрізняється незадоволеністю сумісною діяльністю та, як наслідок, може привести до несприятливого психологічного клімату в організації [11].

Стан сучасного ринку товарів та послуг потребує використання можливих засобів, що сприяють збільшенню діяльної ефективності. Керування психологічним кліматом організації, однозначно, являє собою один з таких інструментів. Розглядання у якості складової психологічного клімату

ставлення до організації та його іміджевих характеристик розширює спектр впливу при формуванні сприятливого психологічного клімату.

Вже навіть первісний вибір організації, у якій доведеться працювати, тісно співвідноситься з іміджевими характеристиками місця, що розглядається. Лише намір працювати у такій організації свідчить про підпорядкування своїх цінностей, переконань та поглядів цінностям, переконанням та поглядам вже наявних у даній організації.

Як правило, імідж підрозділяється на зовнішній та внутрішній. В свою чергу, під зовнішнім розуміють імідж із зовнішнього середовища, направлений на споживачів (логотип, стиль, інтер'єр співробітників, їх уніформа). Звісно, його вплив опосередкований на психологічний клімат організації.

В свою чергу, внутрішній імідж виражається в уявленні співробітників про організацію, в якій вони працюють, а також в особливостях ділового спілкування, правилах, корпоративних стосунках [33].

Таким чином, незважаючи на те, що імідж не виступає у якості визначального фактору при формуванні психологічного клімату організації, його значенні не слід залишати без уваги.

Також слід відмітити, що розрізняють сприятливий та несприятливий психологічний клімат в організації.

Для сприятливого психологічного клімату характерним є оптимізм, довіре спілкування, повага, відчуття безпеки та комфорту, взаємовиручка, турбота і увага, впевненість, плюралізм думок, відсутність заздрості і т. ін..

Для несприятливого психологічного клімату, навпаки, є характерним песимізм, недовіра, нудьга, висока конфліктність стосунків в групі, невпевненість, нерозуміння, ворожість, підозрілість, неприйняття, небажання працювати на загальні цілі та ін.

Про психологічний клімат в організації можна побічно судити по ознакам, до яких відносяться:

- текучість кадрів;

- показники продуктивності праці;
- якість робіт або послуг;
- ступінь дотримання дисципліни;
- ставлення до майна організації у співробітників;
- кількість перерв у роботі [21].

Перераховуючи ознаки сприятливого психологічного клімату, Немов Р.С. відокремлював наступні:

- довірче ставлення та висока вимогливість членів групи один до одного;
- конструктивна критика;
- плюралізм думок;
- недопустимість тиску з боку керівництва на співробітників та рівні права на визнання найбільш змістовного рішення, що сприяє розвитку трудового процесу;
- обізнаність членів колективу про його завдання та стані справ для їх виконання;
- бажання бути частиною колективу;
- взаємодопомога та емоційна включеність в ситуацію;
- відповідальне ставлення до праці [18].

Також, за думкою Немова Р.С., задоволеність роботою має велике значення для сприятливого психологічного клімату, тобто наскільки робота є творчою, цікавою, різноманітною, розвиваючою для людини, чи відповідає професійному рівню та чи дозволяє реалізувати потенціал.

Привабливість роботи залежить від того, наскільки її умови відповідають очікуванням суб'єкта і дозволяють реалізувати його власні інтереси, задовольнити потреби особистості:

- в хороших умовах праці та гідній матеріальній винагороді;
- в спілкуванні та дружніх міжособистісних стосунках;
- в успіху, досягненнях, визнанні та особистому авторитеті, володінні владою та можливістю впливати на поведінку інших;

- в творчій та цікавій праці, можливості професійного та особистісного розвитку, реалізації свого потенціалу [18].

Таким чином, становиться цілковито очевидним, що при управлінні організацією необхідно враховувати фактори та закономірності, що впливають на формування психологічного клімату.

Психологічний клімат колективу напряду впливає на продуктивність професійної діяльності організації. Несприятливий психологічний клімат в організації, у тому числі, характеризується високою конфліктністю стосунків в колективі, небажанням досягнення цілей, тоді як для сприятливого клімату в організації характерні такі характеристики, як взаємодопомога, емоційна включеність в ситуацію, відповідальне ставлення до праці та ін.

Згідно вище переліченого, облік факторів, що впливають на формування психологічного клімату колективу повинно бути завданням, що ставиться під контроль організацією, яка бажає досягти високих результатів та продуктивності своєї діяльності.

1.3. Вплив емпатії на психологічний клімат у колективі працівників організації

Емпатія в психологічній літературі трактується як здатність людини розуміти мир переживань іншого, а також як здатність до співучасті в емоційному житті іншого. Частіше за все, в якості об'єкту емпатії розглядається інша людина, але у ряді досліджень у якості об'єкту емпатії виступає нейтральний предмет, природа або образ мистецтва, антропоморфізовані спостерігачем в процесі сприйняття [37].

Поняття емпатії відноситься як до чисто рефлексивним (тим, що усвідомлюється) процесам розуміння, так і к явищам чуттєвого пізнання. У деяких випадках виявляються елементи і того, і іншого.

Історично поняття емпатії можна віднести до етичному поняттю симпатії – так вважали А. Сміт, Спенсер, Шопенгауер, так і поняттю вчування – точка зору Фішера, Лотце, Ліпса.

Поняття симпатії існувало ще з часів древньогрецької філософії та трактувалося у стоїків як духовна об'єктивна спільність усіх речей, в силу якої люди співчують один одному.

Найбільш повно та послідовно теорію симпатії розробляв Шелер (1926 р.). Він вважав, що симпатія – це не тільки співучасть в емоційному житті іншого, поділ його почуттів, а специфічний інтенціональний акт, направлений на пізнання особистості іншого як вищій цінності. При цьому сам акт симпатії реалізує потенційні можливості людини, на якому би рівні не здійснювалася симпатія – на органічному чи духовному. Відповідно до тих рівнів співучасті, які лежать в основі симпатії, Шелер розробляв класифікацію форм симпатії від самих нижчих, наприклад, наслідування, до вищих (космічне почуття) [45].

Крім даної теорії, проблеми емпатії пов'язувалися з теорією вчування, яка була розроблена в естетиці та психології Ліпса (1907 р.).

Так, Ліпс вважав, що вчування є специфічним видом пізнання суті предмета або об'єкта. Індивід здатний усвідомлювати себе та свої переживання через зміст предмета або об'єкта, проектуючи у нього своє «Я». Вчування передбачає засвоєння сприйнятого предмета: в процесі сприйняття через проекцію індивід осягає спільність між собою і предметом, і в результаті предмет «виникає сам собою», «сам себе визиває завдяки такій діяльності».

Вчування в іншу людину повинно ґрунтуватися на бажаннях виявити в ньому власні переживання. Спостерігаючи міміку чужого обличчя, у суб'єкта виникає потреба інстинктивно наслідувати їй, що викликає відповідне до неї відчуття, вже знайоме суб'єкту. Відбувається процес вчування афекту. Таким чином, всякий акт пізнання, включаючи і об'єкти природи, і мистецтва, можна звести до самопізнання через об'єктивацію свого «Я» [44].

Багато дослідників дотримувалися тієї думки, що і вчування, і симпатія спрямовані на пізнання внутрішнього світу іншої людини, припускаючи наявність власного досвіду переживань, що по-різному здійснюється в цьому процесі. Відбувається як би співвіднесення цього досвіду з емоціональним станом іншого, що сприймається.

Саме поняття «емпатія» було введено у психологію Е. Титчером у 1903 році. Він ввів його для позначення процесу вчування. З його точки зору, у випадку якщо симпатія позначала співчуття в переживаннях іншого, то емпатія мала на увазі направленість на внутрішній світ іншої людини [50].

Сучасні дослідники емпатії розглядають дану властивість з трьох боків:

- як емоційне явище;
- як процес розуміння;
- як вчування в іншого, в його думки й переживання.

Відображаючи найбільш поширене тлумачення емпатії, Шибутані (1969 р.) визначає орієнтації іншого, співучасть в його переживаннях.

Інші концепції розглядають емпатію як осмислення внутрішнього життя людини, яке не супроводжується переживаннями (В.М. Банщикова, В.Ю. Зав'ялов, У.П. Короленко), тобто як суто інтелектуальний процес або розуміння.

Психологи Р. Даймонд і Ю. Бронфенбренер, які досліджували емпатію як розуміння, показали зв'язок цього процесу з емоційними здібностями особистості. Вони трактували емпатію як соціальну сензитивність або соціальний інсайт, тобто здібність індивіда розпізнавати думки та почуття іншої людини. Ці дослідники будували свої експерименти на предиктивному типі емпатії. Їх цікавило, як незнайомі пророкують відповіді один іншого в спеціально організованій ситуації. По словам Р. Даймонда, емпатія здійснюється у даному випадку як «інтелектуальна репродукція внутрішнього світу людини».

Незважаючи на те, що Р. Даймонд і Ю. Бронфенбренер розглядали емпатію як когнітивну здатність розуміти людей, серед виділених ними

властивостей, провідними виявилися властивості, що полегшують процес розуміння, пов'язані з емоційністю та мотивацією. «Ті, що розуміють», по Даймонду і Бронфенбренеру, виявлялися також і емпатійними, тобто співчуваючими, товариськими, що допомагають і т.д.

Деякі автори виділяли ознаки розуміння індивідом іншої людини як когнітивний процес, відмінний від емпатії. Так, наприклад, Мід (1934 р.) цей процес характеризував як уявлення установок іншого, його позиції, прийняття його ролі. За думкою же Кулі (1922 р.), почуття недостатньо, щоб зрозуміти іншого.

Г. Олпорт (1961 р.) виділяв ряд процесів, які за його думкою є необхідними для розуміння: розпізнавання та відтворення сенсорних знаків, інтуїція, мислення по аналогії, умовивід.

Флейвелл (1974 р.) створив модель, в якій для розуміння властивостей іншої людини було необхідно знати про існування цих властивостей, вміти використовувати ці знання, володіти здатністю до умовиводу про його властивості, усвідомлювати потреби іншого, а також вміти уявляти та пророкувати досвід іншої людини.

Пітере (1974 р.) підкреслював роль спілкування людини для адекватного розуміння ним інших людей.

Велика кількість трактувань поняття емпатії як явища когнітивного та емоційного викликано тим, що і процес розуміння, і емпатія пов'язані як з тими, так і з іншими боками пізнання. Обидва цих процеси є не тільки різними способами пізнання внутрішнього світу людини, але й також мають різну структуру і функцію в поведінці. Так, якщо розуміння – це процес інтелектуального аналізу індивідом поведінки іншої людини, то емпатія – це процес емоційної співучасті в переживаннях інших людей.

Емпатичний процес, як правило, охарактеризований в усіх трактуваннях як відгук одного суб'єкту на почуття і переживання іншого. Але, незважаючи на те, що для даного поняття є характерною універсальність, що поєднує певні емоційні стани особистості, деякі закордонні дослідники розділяють

співпереживання та співчування як різні способи емоційного реагування: злиття з об'єктом, ототожнювання своїх почуттів з його переживаннями або співучасть в переживаннях іншого при збереженні незалежних почуттів суб'єкта [42].

Сучасна вітчизняна психологія розглядає емпатію за напрямками:

1. Визначення якісної природи емпатії (Т.П. Гаврилова, Ю.Б. Гіппенрейтер, Р.Б. Карамуратова, М.М. Муқанов, М.М. Обозов, О.Б. Орлов, М.І. Сарджвеладзе та ін.);

2. Вивчення зв'язку структурних характеристик емпатії з різними психічними процесами та психологічними особливостями особистості (О.О. Бодаєв, Л.П. Виговська, О.В. Дашкевич, С.О. Єршов, Г.Ф. Міхальченко, В.О. Мікаелян, О.О. Рояк, Л.П. Стрелкова, О.П. Саннікова, І.М. Юсупов та ін.);

3. Дослідження процесуального характеру емпатії (В.С. Агєєв, С.Б. Борисенко, О.Г. Ковальов, М.І. Пашукова, Л.П. Стрелкова та ін.).

Вітчизняними психологами неоднозначно трактується зміст поняття емпатії. Вони визначають його або як здатність, або як процес, або як стан, та пов'язують її з різними психічними процесами та психічними особливостями особистості. У зв'язку з цим в роботах багатьох дослідників емпатія розглядається під термінами соціальна сензитивність, доброзичливість, чуйність, емоційна ідентифікація, гуманні стосунки, співпереживання, співчуття [47].

С.Л. Рубінштейном емпатія розглядається в контексті любові людини до людини, як компонент емоційно опосередкованого ставлення до оточуючих. Справді емпатичні стосунки він протиставляв феномену «розширеного егоїзму».

Д.Б. Ельконін вважав, що здатність людини емоційно відгукуватися на переживання іншого – одна з умов розвитку соціальної децентрації.

П.М. Якобсон вказував на два види проявів почуттів: перший ґрунтувався на співпереживання та залежав від вміння людини «входити в

ілюзорну, уявну ситуацію», другий – ґрунтувався на реальних ситуаціях, які мали життєву основу.

Т.П. Гаврилова емпатійні переживання підрозділяла на два види: співпереживання та співчуття. Вона стверджувала, що в разі співпереживання проявляються егоїстичні тенденції, а в разі співчуття – альтруїстичні.

Крім того, Т.П. Гаврилова вважала співпереживання більш простою формою емпатії, а співчування – більш складною.

Дослідниками була виявлена динаміка емпатійного процесу, яка відбувається в наступній послідовності:

1. Співпереживання.
2. Співчуття.
3. Імпульс до сприяння.
4. Реальна дія.

При цьому дослідники підкреслювали, що цей процес має тільки один напрямок.

В цілому, емпатія є соціально-психологічною властивістю, яка являє собою сукупність соціально-психологічних здібностей індивіда, за допомогою яких дана властивість розкривається як об'єкту, так і суб'єкту емпатії.

До низки таких здібностей відносять:

- здібності емоційної реакції на переживання іншого;
- здібності розпізнавання емоційного стану іншого та здібності розпізнання емоційного стану іншого та уявного переносу себе в думки, почуття та дії іншого;
- здібності використання засобів взаємодії, що полегшують страждання іншої людини.

Існують різні критерії виділення видів і форм емпатії. Як приклади таких критеріїв можна назвати:

- 1) Модальність провідного компонента в структурі емпатії. Цей критерій має на увазі емоційність, когнітивну і поведінкову сторону емпатії.

К. Роджерсом і Труаксом цей компонент визначався як обов'язкова комунікативна частина процесу емпатії, що виражається в здатності передавати партнеру розуміння його переживання або внутрішньої ситуації. Кіф і Баррет-Леннард включали в свої моделі емпатії фазу вираження, передачі розуміння доступною мовою, вербально або невербально.

2) Критерій генезису емпатії, на підставі якого виділяється глобальна, егоцентрична і просоціальна емпатія.

3) Критерій диспозиційної емпатії – є підставою особистісної та ситуативної емпатії.

4) Критерій рівня розвитку емпатії, на підставі якого виділяють елементарно-рефлекторну і особистісну форму емпатії.

Один із прикладів використання першої підстави для виділення видів емпатії, міститься в роботі А. П. Сопікова. На його думку, можна виділити три види емпатії:

1) емоційну, в разі якщо домінує емоційність в процесі моделювання суб'єктом об'єкта емпатії;

2) пізнавальну – при домінуванні інформативності в процесі моделювання суб'єктом об'єкта емпатії;

3) поведінкову, якщо домінує вольовий аспект в процесі моделювання суб'єктом об'єкта емпатії, висловлюючись в спонукання об'єкта емпатії до чого-небудь і, в свою чергу, наявність певного розрахунку на відповідну емпатію.

Виділяють ще один критерій визначення форм емпатії – це напрямок емпатичних переживань. Цей показник емпатії має зв'язок із загальною спрямованістю особистості і її ціннісними орієнтаціями.

Згідно з цими критеріями, емпатія ділиться на співчуття і співпереживання. Перше, вважала Т. П. Гаврилова, має підставу в більшій мірі на основі минулого досвіду і зв'язок з потребою у власному благополуччі, з власними інтересами.

Друге засноване на розумінні неблагополуччя іншої людини і пов'язане з його потребами та інтересами. Звідси співпереживання більш імпульсивно, більш інтенсивно, ніж співчуття.

Крім того, Л. П. Калінінський з співавторами вважають, що при поділі емпатичних реакцій можна говорити не стільки про критерії різноскерованості потреб, скільки про ступінь емоційної залученості свого «Я» під час такої реакції. Вони вважають, що співпереживання повинно бути більше індивідуальною властивістю, тому що воно має зв'язок з такою типологічною особливістю, як слабкість нервової системи, а співчуття – особистісною властивістю, яке формується в умовах соціального навчання.

Сучасні психологи більшою мірою вважають, що емпатія може бути спрямована як на самого себе, так і на іншу людину. Форма емпатії, спрямованої на себе, позначається як співпереживання, почуття дискомфорту або особистісний дистрес [54].

Така форма може виникнути в ситуації, коли стан партнера що сприймається. може викликати напругу і фрустрацію власних міжособистісних потреб суб'єкта емпатії, і він виявляється емоційно вразливим.

В цьому випадку індивід може відчувати подібні з об'єктом емпатії переживання, при цьому їх спрямованість виявляється на саму людину. Це виражається в їх утриманні: індивід переживає або те, що могло б статися з ним в майбутньому, або те, що сталося з ним в минулому. Переживання, спрямовані на себе, сприяють зниженню особистісного дистресу і відновлюють психологічне благополуччя індивіда. Вони несуть охоронну функцію.

Форма емпатії, яка спрямована на іншого, позначається як співчуття, або емпатична турбота. Співчуття відображає переживання індивідом неблагополуччя іншого як таке безвідносно до власного благополуччя. Воно виникає в ситуації, коли стан партнера, що сприймається, актуалізує моральні спонукання в його користь і викликає потребу допомогти йому.

Названі види емпатії народжують різну поведінку по відношенню до іншого і його потреб. У разі особистісного дискомфорту або дистресу людина робить зусилля, спрямовані на подолання свого негативного стану, прагне уникнути травмуючих вражень, будує стратегію взаємодії «за себе». Співчуття або емпатична турбота, з іншого боку, породжує альтруїстичні дії на адресу іншого і прагнення подолати його негативний стан, що знаходить вираз у стратегії взаємодії, іменованої «за іншого».

Як правило, існує закономірність, яка здійснюється в тому, що, чим сильніше розташування людей один до одного, тим вища ступінь комфортності умов їх праці, а, отже, вище продуктивність. Вірним вважається і зворотне твердження. Таким чином, взаємодії між людьми і їх емоційна складова є фактором, що формує соціально-психологічний клімат в колективі.

Відносини людей між собою взаємозалежні: одна людина може впливати на ставлення того, з ким спілкується. Так відбувається формування емоційної взаємозалежності, що включає в себе певні психологічні особливості і настрої окремих людей. Психологічний клімат здатний впливати на трудовий настрій кожного працівника і всього колективу в цілому.

Найважливіші ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату виражаються:

- в довірі і високій вимогливості членів однієї групи один до одного;
- в доброзичливій і діловій критиці;
- у вільному вираженні власної думки під час обговорення питань, що стосуються всього колективу;
- у відсутності тиску керівника на підлеглих і визнання за ними права приймати окремі значимі для групи рішення;
- в задоволеності приналежності до колективу;
- у високому ступені емоційної включеності і взаємодопомоги в ситуаціях, що викликають стан фрустрації у кого-небудь з членів колективу;
- в прийнятті на себе відповідальності за стан справ в групі кожним з її членів.

Таким чином, психологічний клімат є якісною стороною міжособистісних відносин і проявляється як сукупність психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності і розвитку особистості в групі.

Існує також концепція колективу, яка називається стратометрична. Її розробив А.В. Петровський.[41] Відповідно до цієї концепції, як відносин, які визначають стан і рівень розвитку колективу, може виступати не та чи інша задоволеність або механічна згуртованість, а таке поняття, як предметна взаємодія і взаємовідношення людей. При цьому вони, як правило, опосередковані цілями, завданнями і цінностями спільної діяльності, тобто її реальним змістом.

Петровський А.В. вважав, що в колективі можливо визначення певних рівнів, або шарів, груповий активності, які їм названі стратами.

Так, для першого, поверхневого шару, характерно освіту особливостей взаємодії: провідних і ведених, сумісних і несумісних, контактних і неконтактних і т. д.

Другий шар, який лежить глибше, утворюють власні ознаки колективу як спільності людей, де їх емоційні відносини і взаємодія залежать від змісту спільної діяльності, її цілей, завдань, цінностей.

Для третього, глибинного шару, характерне утворення з тенденцій властивостей окремих особистостей, спрямованих на здатність співвідносити свою активність з соціально значущою спільною цілеспрямованою діяльністю.

Комунікація передбачає певний рівень обміну інформацією і взаємне духовне збагачення всіх членів колективу. Через комунікацію може здійснюватися і управління трудовим процесом, а також, і навіть більшою мірою, формування соціально-психологічного клімату колективу. Одне із завдань керівника простежити за тим, щоб його співробітники, в розумних межах, мали можливість спілкуватися один з одним. Але разом з тим, необхідно припиняти будь-які обговорення подробиць особистого життя колег в їх відсутності, а також не заохочувати плітки й доноси.

При успішній реалізації процесу інтеграції відбувається поступове перетворення колективу в згуртований, саморегулюючий соціальний організм, який добре пристосований до спільно-індивідуальної діяльності.

Такі якості, як організованість, спрацьованість і психологічна сумісність дозволяють трудовому колективу самостійно здійснювати вибір оптимальних форм діяльності, які забезпечують успішне виконання завдань і найбільш повно сприяють розкриттю індивідуальності, творчого потенціалу кожної особистості в колективі.

Для характеристики особистості в колективі і визначенні методів розвитку позитивного психологічного клімату необхідно з'ясувати статус члена колективу як положення особистості в даній групі. При цьому, треба розуміти, що статус – явище жорстке. Будь-який злагоджений колектив володіє чіткою статусної структурою, в якій кожен працівник знає своє місце.

Якщо керівник піклується про сприятливий психологічний клімат в колективі, він обов'язково повинен аналізувати особливості особистості і діяльності колективу і постаратися так сформувану статусну структуру, щоб вона максимально відповідала цілям і задачам організації, з одного боку, і звела б трудовий колектив в єдиний комплекс з чітко закріпленими соціальними ролями і статусними позиціями.

Статус особистості – таке поняття, яке потребує постійної підтримки: строгий окрик вищестоящого керівника на менеджера середньої ланки в присутності підлеглих може звести «нанівець» всі зусилля по формуванню сприятливого психологічного клімату.

Установка – це готовність до дії строго певним чином. Дана властивість здобувається за допомогою деяких соціально-психологічних механізмів, таких як наслідування, зараження, переконання. У повсякденному житті ці механізми в чистому вигляді ніколи не зустрічаються, а являють собою специфічний конгломерат, який щедро доповнюється і спотворюється особистісними уявленнями, цілями, цінностями і умовами трудової діяльності.

Є чотири типи людей, які викликають особливо сильне прагнення до наслідування, це ті, хто:

- 1) старший за віком;
- 2) перевершують за соціальним статусом;
- 3) перевершують за рівнем інтелекту;
- 4) перевершують в умінні виконувати будь-яку практичну діяльність, значущу для даного трудового колективу.

Прагнення до наслідування викликають зазвичай люди, які володіють способами поведінки, охоче сприймаються особою, яка їх наслідує або навіть викликають захоплення.

При цьому прагнення до наслідування спрямовується і на ту діяльність, яка може бути і не пов'язана з тією якістю, яким захоплюються. В даному випадку, дуже важливо простежити, щоб ідентифікація була позитивною, тобто щоб новачки наслідували професійно і морально зрілим співробітникам.

Треба зауважити, що ця властивість є відмінним зброєю в боротьбі за сприятливий психологічний клімат, якщо їм уміло скористатися і знати особливості його застосування.

Ідентифікація зв'язується, як правило, з формуванням почуття приналежності до групи в процесі міжособистісного спілкування.

Перебіг процесу ідентифікації можливо на трьох рівнях:

- емоційний рівень характеризується здатністю співпереживання, або емпатії;
- ціннісно-світоглядний рівень має на увазі здатність стати на точку зору іншої людини;
- поведінковий рівень – відтворення зразків поведінки.

У механізмі ідентифікації важливу роль може грати антиідеал, тобто такі особливості поведінки, які для людини не прийнятні. Багатьом людям легше розмірковувати, використовуючи дихотомічне мислення, і тому при визначенні понять вони зазвичай користуються методом «від супротивного»: «добрий» – це «не жадібний» і т.д. Керівник, який враховує механізм

ідентифікації, повинен зорієнтувати колектив на обидві сторони поведінкової реальності: на ідеальну і антиідеальну як протилежні сторони трудової діяльності і спілкування.

Висновок до розділу 1

Від психологічного клімату, який існує в організації та від управління в цілому залежить ефективність, емоційний настрій, а також отримання співробітниками задоволення від своєї праці. Сприятливий клімат в групі не тільки позитивно впливає на результати праці, але й допомагає розкриттю нових можливостей.

Поняття психологічний клімат в нашій країні з'явилося не так давно. Одними з перших авторів, які надали дефініцію психологічного клімату, були Г.О. Моченов та М.М. Ночевнік. Пізніше проблему психологічного клімату в колективі розглядали А.М. Нагімова, Л.Г. Почебут, Челнокова Л.Є. та інші.

Можна виділити наступні підходи до описуваного явища:

- психологічний клімат відображає психологічний настрій організації та не розглядає його інші соціальні боки;
- психологічний клімат відображає дисципліну, діяльність та інші показники організації;
- психологічний клімат відображає задоволеність членів організації взаєминами та виробничою діяльністю в цілому.

Фактори, що впливають на психологічний клімат в колективі, вивчали Б.Д. Паригін, Г.В. Плеханов, І.М. Обозова, Р.С. Немова.

Фактори впливу на психологічний клімат у колективі можна поділити на такі:

- персональне ставлення людей до групової діяльності;
- ставлення членів колективу один до одного.

Таким чином, авторами, які вивчали проблему психологічного клімату в колективі, було визначено закономірність, яка здійснюється в тому, що, чим сильніше розташування людей один до одного, тим вища ступінь комфортності умов їх праці, а, отже, вище продуктивність. Вірним вважається і зворотне твердження.

Відносини людей між собою взаємозалежні: одна людина може впливати на ставлення того, з ким спілкується. Так відбувається формування емоційної взаємозалежності, що включає в себе певні психологічні особливості і настрої окремих людей.

Однією з вагомих характеристик, що впливають на емоційну здібність людини, є емпатія. Цей феномен описували як західні психологи (Р. Даймонд, Ю. Бронфенбренер, Шибутані, Е. Титчер, Г. Олпорт та ін.), так і радянські та вітчизняні (Т.П. Гаврилова, Ю.Б. Гіппенрейтер, Р.Б. Карамуратова, М.М. Муқанов, М.М. Обозов, О.Б. Орлов, М.І. Сарджвеладзе, О.О. Бодалєв, Л.П. Виговська, О.В. Дашкевич, С.О. Єршов, Г.Ф. Міхальченко, В.О. Мікаелян, О.О. Рояк, Л.П. Стрелкова, О.П. Саннікова, І.М. Юсупов та багато інших).

Емпатійний процес, як правило, охарактеризований в трактуваннях як відгук одного суб'єкту на почуття і переживання іншого.

Дослідниками була виявлена динаміка емпатійного процесу, яка відбувається в наступній послідовності:

- 1) Співпереживання.
- 2) Співчуття.
- 3) Імпульс до сприяння.
- 4) Реальна дія.

В цілому, емпатія є соціально-психологічною властивістю, яка являє собою сукупність соціально-психологічних здібностей індивіда, за допомогою яких дана властивість розкривається як об'єкту, так і суб'єкту емпатії.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПСИХОЛОГІЧНИМ КЛІМАТОМ ТА ЕМПАТІЄЮ У КОЛЕКТИВІ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Характеристика вибірки та методичні засади дослідження

Після проведення ґрунтовного теоретичного огляду літератури, окреслення основних підходів до визначення психологічного клімату в колективі та категорії емпатії як важливої якості у встановленні міжособистісних стосунків та, як наслідок, позитивного психологічного клімату, переходимо до проведення емпіричного дослідження. Дослідження проводилося в декілька етапів.

1 етап – аналіз та систематизація наукових праць, присвячених вивченню психологічного клімату та емпатії.

2 етап – підбір психодіагностичних методик для діагностики стану психологічного клімату в колективі та рівня емпатії членів колективу.

3 етап – проведення тестування респондентів, обробка та аналіз отриманих результатів.

4 етап – розробка та апробація тренінгової програми з покращення психологічного клімату в колективі завдяки розвитку емпатії.

5 етап – формулювання загальних висновків.

Мета дослідження полягає у виявленні зв'язку між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників торгівельної сфери.

Завдання:

1. Здійснити організацію емпіричного дослідження.

2. Встановити зв'язки між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників торгівельної сфери.

3. Розробити та апробувати тренінгову програму з покращення психологічного клімату у колективі завдяки розвитку емпатії.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених у роботі завдань були застосовані методи теоретичного та емпіричного дослідження. На етапах емпіричного дослідження застосовувались наступні методики:

- Методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко;
- Соціометрична картка.
- Методи математичної статистики.

Опис психодіагностичних методик

Для досягнення мети емпіричного дослідження нами було використано 3 психодіагностичні методики, дві з яких спрямовано на діагностику рівня емпатії, а одна – на діагностику внутрішньоорганізаційних стосунків та психологічного клімату в колективі.

1. Методика «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко [65].

Це опитувальник, який дозволяє дослідити вияви емпатії – здатності особистості співпереживати проблемам інших людей. Цей опитувальник складається з 36 питань, що стосуються емоційних реакцій особистості на різні ситуації та поведінки людини у стосунках з іншими.

У структурі емпатії В.В. Бойко виділяє декілька різних каналів:

Раціональний канал емпатії характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на сутність будь-якої іншої людини – на його стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншого, відкриває шляхи емоційного і інтуїтивного відображення партнера.

У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку або мотивацію інтересу до іншого. Партнер привертає увагу своєю буттєвістю, що дозволяє емпатуючому неупереджено виявляти його сутність.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити в емоційний резонанс з оточуючими – співпереживати, бути спільником. Емоційна чуйність в даному випадку стає засобом «входження» в енергетичне поле партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведінку і ефективно впливати можливо тільки в тому випадку, якщо сталася

енергетична підстроювання до емпатуючого. Співучасть і співпереживання виконують роль сполучної ланки, провідника від емпатуючого до емпатуючого.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатності респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід, що зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різні відомості про партнерів. Інтуїція, мабуть, менш залежить від оціночних стереотипів, ніж осмислене сприйняття партнерів.

Установки, що сприяють або перешкоджають емпатії, відповідно, полегшують або ускладнюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, ймовірно, знижується, якщо людина намагається уникати особистих контактів, вважає недоречним виявляти цікавість до іншої особистості, переконав себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Подібні умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чуйності і емпатичного сприйняття. Навпаки, різні канали емпатії діють активніше і надійніше, якщо немає перешкод з боку установок особистості.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна властивість людини, що дозволяє створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності. Кожен з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичного обміну або перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера напруженості, неприродності, підозрливості перешкоджає розкриттю і емпатичному розумінню.

Ідентифікація – ще одна неодмінна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживання, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації – легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування.

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника – рівня емпатії. Оцінки з кожної шкали можуть варіюватися від 0 до 6 балів і свідчать про значимість конкретного параметра (каналу) в структурі емпатії. Вони виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника – рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися в межах від 0 до 36 балів.

За нашими попередніми даними, можна вважати: 30 балів і вище – дуже високий рівень емпатії; 29-22 – середній; 21-15 – занижений; менше 14 балів – дуже низький.

2. Соціометрична карта

Термін «соціометрія» належить Дж. Морено, який у 1930 рр. розробив соціопсихологічну. Згідно з його теорією, зміни у всій соціальній системі залежать від змін психологічних відносин в малій групі [67]. Останнє є головною умовою цих змін.

Проведення аналізу психологічного клімату в колективі за допомогою соціометричної карти здійснюється у декілька етапів:

- 1) Складається перелік учасників опитування («Лист учасників опитування», див. Додаток). Цей лист містить перелік осіб, що будуть брати участь у дослідженні. Цей лист складається у довільній формі, але обов'язковим є зазначення посад та ПІБ (назва відділу, якщо організація велика). Кожній людині присвоюється порядковий номер. Він потім буде використовуватися в аналізі.

- 2) Заповнюються соціометричні картки кожним працівником колективу («Соціометричну картку працівників» див. у Додатку). Кожен проставляє у картці своє відношення («+» – позитивне, «-» – негативне, «0» – нейтральне) до інших членів колективу та загальні цифри – підрахунок кількості зроблених виборів.

- 3) Будується загальна таблиця результатів («Групова соціометрична матриця») – це зведена таблиця (за результатами соціометричних карток), в

якій відображається загальна інформація: вибори у колективі та загальний підрахунок.

4) Будується загальна соціограма групових відносин – графічно відображається характер взаємовідносин між членами колективу.

5) Визначаються категорії членів колективу та загальний ступінь згуртованості колективу.

6) Розраховуються декілька соціометричних показників, характеризуючих взаємовідносини у групі, на основі отриманих даних. Будується «Зведена таблиця соціометричних показників групи».

3. Методи математичної статистики

Для досягнення мети нашого дослідження було обрано такі методи математичної обробки даних: кореляційний аналіз для встановлення зв'язків між показниками емпатії та психологічного клімату в колективі, а також метод статистичної перевірки гіпотез за t-критерієм Стьюдента.

Кореляційні зв'язки – це узгоджені зміни двох або більше ознак, що вказують на залежність (пряму чи обернену) однієї змінної від іншої. Для знаходження кореляційного зв'язку використовують критерій χ^2 Пірсона – при нормальному розподілі даних та критерій рангової кореляції Спірмена – для показників, що виходять за межі нормального розподілу, або для знаходження кореляцій між показниками з нормальним розподілом та відхиленням [68].

Для вибору необхідного критерію в першу чергу встановлюють тип розподілу даних за допомогою критерію Колмогорова-Смірнова. У випадку відповідності нормальному розподілу обирають коефіцієнт кореляції Пірсона, за умови відхилення від нормального розподілу – коефіцієнт рангової кореляції Спірмена.

Метод кореляції дає змогу дослідити силу та наявність кореляційного зв'язку між двома рисами або групами рис. При наявності кореляції її коефіцієнт буде наближатися до 1 – у випадку прямого зв'язку або до -1 – у випадку зворотного.

Коефіцієнт кореляції та його рівень значимості також дають уявлення про значимість встановленої кореляції. Якщо показник значимості менший за 0,01, це означає, що кореляційні зв'язки сильні та стійкі. Коли показник значимості знаходиться у діапазоні між 0,01 та 0,05 – це свідчить про достатньо сильний рівень кореляції. Якщо показник значимості перевищує 0,05 – зв'язок не є статистично значимою [68].

t-критерій Стюдента – загальна назва для класу методів статистичної перевірки гіпотез (статистичних критеріїв), заснованих на порівнянні з розподілом Стюдента. Найчастіші випадки застосування t-критерію пов'язані з перевіркою рівності середніх значень у двох вибірках.

Для застосування даного критерію необхідно аби початкові дані мали нормальний розподіл. У разі застосування двохвибіркового критерію для незалежних вибірок також необхідне дотримання умови рівності дисперсій. Існують, проте, альтернативи критерію Стюдента для ситуації з нерівними дисперсіями.

Характеристика вибірки

У тестуванні приймали участь працівники трьох торговельних організацій:

1. ФСП «Кас'янов С.П.» – організація, яка займається посередницько-торгівельною діяльністю. Усього у дослідженні прийняли участь 15 працівників організації. Це директор, бухгалтер, співробітники відділу продаж (6 менеджерів), співробітники складу (логіст, постачальник, завідуючий, комірник), водії (2 людини), маркетолог.

2. ТОВ «Електромонтаж» – організація займається поставкою електромонтажного обладнання. В організації 16 працівників: директор, бухгалтер, менеджери (7 осіб), експедитори (3 особи), водії (2 особи), робітники складу (2 особи).

3. ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» – виробництво та торгівля текстильними виробами. В організації 20 працівників: директор, бухгалтер, секретар, продавці (4 особи), маркетолог,

співробітники відділу виробництва (7 осіб), водії (3 особи), технолог-консультант, кур'єр.

Усього в тестуванні прийняли участь: 51 респондент.

2.2. Встановлення зв'язку між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників торгівельної сфери

1. Обробка даних тестування працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

Аналіз даних за методикою діагностики рівня емпатичних здібностей

В.В. Бойко.

За методикою В.В. Бойко результати опитування колективу ФСП «Кас'янов С.П.» було представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Діагностика емпатії співробітників ФСП «Кас'янов С.П.» за методикою «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко

Працівник	Раціональний канал	Емоційний канал емпатії	Інтуїтивний канал емпатії	Установки на емпатію	Проникаюча здатність в емпатії	Ідентифікація в емпатії	Сумарний рівень емпатії
Кас'янов С.П.	4	5	4	3	5	4	25
Селезньова Т.Б.	3	2	3	3	3	2	17
Ващенко О.В.	3	2	2	2	3	1	13
Турін Г.Б.	1	3	3	2	1	1	10
Аляб'єв С.В.	1	2	2	3	1	2	11
Ковальов К.Р.	2	2	3	2	4	2	15
Зав'ялова М.В.	5	4	3	4	5	6	27

Таблиця 2.1 (продовження)

Діагностика емпатії співробітників ФСП «Кас'янов С.П.» за методикою
«Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко

Працівник	Раціональ- ний канал	Емоційний канал емпатії	Інтуїтив- ний канал емпатії	Установки на емпатію	Проникаю- ча здатність в емпатії	Ідентифіка -ція в емпатії	Сумарний рівень емпатії
Рустамов А.Г.	4	3	4	5	3	2	21
Курбатов Г.М.	2	3	4	3	2	3	17
Сухарьов О.О.	5	4	4	5	5	5	28
Кузнецова О.В.	6	5	4	3	4	4	26
Хлебков О.С.	2	2	2	1	1	2	10
Волощук С.І.	1	2	3	2	3	2	13
Григор'єв І.О.	6	7	5	5	6	4	32
Українська Т.К.	4	4	3	5	4	2	29
Середнє	3,27	3,33	3,27	3,20	3,33	2,80	20,40

Розподіл рівня емпатії серед працівників представлений у таблиці 2.2.

За середніми показниками загальний рівень емпатії працівників ФСП «Кас'янов С.П.» виявився заниженим – 20,4%. Як показують дані таблиці, за каналами емпатії найнижчий рівень у групі має ідентифікація (2,8), найвищій – емоційна та проникаюча (3,33). Цей результат може відображати знижену схильність працівників до ідентифікації в ході міжособистісної взаємодії та більшу схильність до узагальнення через створення атмосфери та емоційного включення.

Таблиця 2.2

Розподіл рівнів емпатії серед працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

Рівень емпатії	К-сть співробітників	У %
Дуже низький (менше 14 балів)	3	20%
Занижений (15-21)	4	26,67%
Середній (22-29)	6	40%
Високий (30 і вище)	1	6,67%

Аналіз даних тестування за складенням соціометричних карток

Першим етапом було складання списку учасників опитування (див. Додаток А)

Другий етап – заповнення працівниками соціометричних карточок із зазначенням їх ставлення до інших колег (див. Додаток А).

Третій етап – складання зведеної таблиці результатів оцінювання працівників, дані подано у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ФСП «Кас'янов С.П.»*

№ з/п	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															К-сть відданих виборів		
		(Посада,ПІБ)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-
1	Кас'янов С.П.	X	+	-	+	0	0	+	+	-	+	+	+	0	+	+	9	2	11
2	Селезньова Т.Б.	+	X	-	+	-	0	+	+	0	-	+	-	+	+	0	7	4	11
3	Ващенко О.В.	+	0	X	-	+	-	+	-	+	+	+	0	+	0	0	7	3	10
4	Турін Г.Б.	+	0	-	X	-	+	+	+	0	+	+	0	0	+	-	7	3	10
5	Аляб'єв С.В.	0	+	0	+	X	-	-	+	-	+	-	0	+	-	+	6	5	11

Таблиця 2.3 (продовження)

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ФСП
«Кас'янов С.П.»*

№ з/п	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)														К-сть відданих виборів			
		0	+	+	-	+	X	-	+	0	0	+	0	-	+	+	7	3	10
	Ковальов К.Р.	0	+	+	-	+	X	-	+	0	0	+	0	-	+	+	7	3	10
7	Зав'ялова М.В.	+	+	-	+	-	-	X	+	0	+	0	+	0	+	+	8	3	11
8	Рустамов А.Г.	0	+	-	0	+	+	+	X	-	+	0	-	+	0	+	7	3	10
9	Курбатов Г.М.	0	0	+	+	-	0	+	+	X	0	+	-	+	0	+	7	2	9
10	Сухарьов О.О.	+	-	0	+	0	+	+	-	+	X	+	0	0	+	+	8	2	10
11	Кузнецова О.В.	0	-	+	0	+	+	-	+	0	+	X	0	0	+	-	6	3	9
12	Хлебов О.С.	0	0	+	+	+	-	0	+	0	-	+	X	+	+	0	7	2	9
13	Волощук С.І.	0	+	-	-	+	+	0	0	-	+	+	0	X	+	+	7	3	10
14	Григор'єв І.О.	+	-	0	0	+	-	+	0	+	+	0	0	+	X	+	7	2	9
15	Українська Т.К.	+	0	-	+	+	0	+	0	+	-	+	+	0	+	X	8	2	10
К-ть отри-ман виб	+	7	6	4	8	8	5	9	9	4	9	10	3	7	10	9	108	-	-
	-	0	3	7	3	4	5	3	2	4	3	1	3	1	1	2	-	42	-
	Всього	7	9	11	11	11	10	12	11	8	12	11	6	8	11	11	-	-	150

* сформовано відповіді до даних, наведених у додатку А

Четвертий етап – результати опитування можна записати у вигляді більш простої таблиці, дані подано у таблиці 2.4.

Таблиця виборів працівників ФСП «Кас'янов С.П.»*

№ з/п	Отримано «+»	Отримано «-»
1	2	3
1	2,3,7,10,14,15	0
2	1,5,6,7,8,13	10,11,14
3	6,7,8,13	1,2,4,7,8,13,15
4	1,2,5,7,9,10,12,15	3,6,13
5	3,6,8,11,12,13,14,15	2,4,7,9
6	4,8,10,11,13	3,5,7,12,14
7	1,2,3,4,8,9,10,14,15	5,6,11
8	1,2,4,5,6,7,9,11,12	3,10
9	3,10,14,15	1,5,8,13
10	1,3,4,5,7,8,11,13,14	2,12,15
11	1,2,3,4,6,9,10,12,13,15	5
12	1,7,15	2,8,9
13	2,3,5,8,9,12,14	6
14	1,2,4,6,7,10,11,12,13,15	5
15	1,5,6,7,8,9,10,13,14	4,11

*сформовано відповідно до даних табл.

П'ятий етап – на основі отриманих результатів стосовно психологічного клімату ФСП «Кас'янов С.П.» визначаємо категорії учасників:

- «зірка»: позитивна – водій Григор'єв І.О. (11 виборів), негативна – менеджер – Аляб'єв С.В.

- «той, кому віддали перевагу» – директор Кас'янов С.П., завідуючий складом Кузнецова Л.В., менеджер Зав'ялова М.В., постачальник Сухарьов О.О., водій Волощук С.І., маркетолог Українська Т.К.

- «середні» – менеджер Ковальов К.Р., менеджер Рустамов А.Г.

- «відчужених» та «ізолюваних» немає.

Відсутність категорій «відчужених» та «ізолюваних» вже свідчить про позитивний психологічний клімат у колективі. Також слід зазначити, що в цьому колективі є теплі глибокі стосунки, що характеризує наявність взаємних позитивних виборів. Це свідчить про небайдужість членів колективу один до одного.

На основі отриманих даних визначаємо ступінь згуртованості колективу, наведено у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Загальний ступінь згуртованості колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

Всього отримано виборів		У тому числі					
К-сть	У %	Позитивних		Негативних		Нейтральних	
		К-сть	У %	К-сть	У %	К-сть	У %
210	100	108	51,4	42	20	60	28,6
			3				

Дані табл. 2.5 свідчать про середній ступінь згуртованості колективу (28,6% складають нейтральні вибори і тільки 51,43% позитивні, в той час як 20% – це негативні вибори). Це свідчить про те, що є необхідність підвищувати рівень психологічного клімату в аналізованому колективі.

Сьомий етап – для надання більш ґрунтовних висновків та створення бази для прийняття певного управлінського рішення стосовно подальшої діяльності колективу треба розрахувати ряд соціометричних показників (оцінку психологічного клімату групи з елементами наведених етапів, в тому числі розраховуючи ряд соціометричних показників): [69; 72; 73]

1. Індекс згуртованості групи (Ізг) надає інтегральну характеристику згуртованості в групі (характеризує внутрішню емоційну атмосферу колективу):

$$I_{\Sigma} = \sum \frac{R_{\Sigma}^+}{0,5 \times n \times (N-1)}, \quad (1)$$

де $\sum R_{\Sigma}^+$ – кількість взаємопозитивних виборів у групі;

N – кількість членів групи, що брали участь в опитуванні.

Чим більше позитивних виборів у групі – тим вище цей індекс. Чим ближче індекс до 1 – тим вища згуртованість групи.

$$I_{\Sigma} = \frac{27}{0,5 \times 15 \times (15-1)} = 0,26.$$

2. Індекс інтеграції (I_i) характеризує здатність групи зберігати свою структуру:

$$I_i = \frac{1}{N_H}, \quad (2)$$

де N_H – кількість членів групи, які не отримали жодного вибору.

Для колективу ФСП «Кас'янов С.П.» даний показник буде таким:

$$I_i = \frac{1}{0} = 0.$$

Якщо результати цих показників є низькими, це свідчить про те, що в даному колективі існують певні проблеми в стосунках між працівниками: емоційні міжособистісні конфлікти, несприятливі фактори (в том числі приховані) тощо.

3. Соціометричний статус (St) характеризує відношення членів колективу один до одного:

$$St_i = \frac{Ro_i}{N-1}, \quad (3)$$

де Ro_i – кількість виборів, отриманих i -тим членом групи.

Цей показник включає розрахунок позитивного та негативного соціометричного статусу, що є частинами загального соціометричного статусу:

$$St_{i^+} = \frac{Ro_i^+}{N-1}; \quad (4)$$

$$St_{i^-} = \frac{Ro_i^-}{N-1}; \quad (5)$$

де $St_i^+; (St_i^-)$ – позитивний (негативний) соціометричний статус i -го члена групи; $Ro_i^+ (Ro_i^-)$ – кількість позитивних (негативних) виборів, отриманих i -м членом групи.

4. Індекс емоційної експансивності (E_i) характеризує ставлення кожного члена колективу до оточуючих:

$$E_i = \frac{R_{B_i}}{N-1}, \quad (6)$$

де R_{B_i} – кількість виборів, відданих i -м членом колективу.

Аналогічно розраховуються позитивний та негативний індекси емоційної експансивності.

5. Індекс обсягу взаємодії (A_i) – це індикатор стосовно кожного члена колективу як суб'єкта і об'єкта:

$$A_i = Ro_i^+ - \frac{Ro_i^-}{N-1}, \quad (7)$$

Такі показники, як соціометричний статус, індекс емоційної експансивності та індекс обсягу взаємодії розраховуються окремо для кожного члена групи, тобто є персоніфікованими. Результати представлені в таблиці 6.

Таблиця 2.6

Зведена таблиця соціометричних показників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	заг	+	-	
1	Кас'янов С.П.	0,5	0,5	0	0,78	0,64	0,14	0,43
2	Селезньова Т.Б.	0,29	0,29	0	0,69	0,43	0,26	0,21
3	Ващенко О.В.	0,42	0,21	0,21	0,71	0,5	0,21	0,29
4	Турін Г.Б.	0,14	0,14	0	0,71	0,5	0,21	-0,29
5	Аляб'єв С.В.	0,5	0,21	0,29	0,79	0,43	0,36	0,26
6	Ковальов К.Р.	0,57	0,36	0,21	0,71	0,5	0,21	0
7	Зав'ялова М.В.	0,71	0,57	0,14	0,71	0,57	0,21	0,43

Зведена таблиця соціометричних показників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	заг	+	-	
8	Рустамов А.Г.	0,5	0,43	0,07	0,71	0,5	0,21	0,5
9	Курбатов Г.М.	0,33	0,13	0,21	0,64	0,5	0,14	0
10	Сухарьов О.О.	0,64	0,57	0,07	0,71	0,57	0,14	0,43
11	Кузнєцова О.В.	0,57	0,5	0,07	0,64	0,43	0,21	0,64
12	Хлебів О.С.	0,25	0,14	0,21	0,64	0,5	0,14	0
13	Волощук С.І.	0,64	0,57	0,07	0,71	0,5	0,21	0,43
14	Григор'єв І.О.	0,66	0,79	0,07	0,64	0,5	0,14	0,64
15	Українська Т.К.	0,71	0,57	0,14	0,71	0,57	0,14	0,5

* розраховано відповідно до представлених формул (1)–(7).

Таким чином, індекс згуртованості колективу ФСП «Кас'янов С.П.» складає 0,26, що підтверджує зроблений вище висновок про середній рівень згуртованості групи, оскільки відчувається вплив негативних виборів. Чим ближче індекс до 1, тим вища згуртованість групи.

2. Обробка даних тестування працівників ТОВ «Електромонтаж»

Аналіз отриманих даних тестування за методикою «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В.Бойко

Результати опитування колективу ТОВ «Електромонтаж» було наведено в таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 (продовження)

Діагностика емпатії співробітників ТОВ «Електромонтаж» за методикою
«Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко

Працівник	Раціональний канал	Емоційний канал емпатії	Інтуїтивний канал емпатії	Установки на емпатію	Проникаюча здатність в емпатії	Ідентифікація в емпатії	Сумарний рівень емпатії
Гребенщиков В.В.	4	3	6	4	5	6	28
Ращупкіна Т.М.	5	3	4	6	6	6	30
Семенов К.М.	5	4	3	5	6	4	27
Дубенко О.С.	6	6	5	6	6	4	33
Ігнатова Т.Є.	4	5	6	2	6	6	29
Білоус Ю.В.	4	6	3	5	6	3	27
Зелена А.Р.	6	5	5	6	6	4	32
Ментій Н.В.	4	6	3	6	4	6	29
Колоша Н.П.	6	6	6	6	6	6	36
Шестаков І.Г.	5	6	3	6	6	6	32
Жаров Ю.В.	6	4	3	6	6	5	30
Галат О.П.	4	4	5	3	2	2	20
Салтиков Г.П.	4	5	4	3	3	6	25
Поярков Є.С.	6	6	6	6	6	6	36
Олійник Ю.В.	5	4	3	6	6	5	29
Ковальова О.В.	4	4	4	2	2	0	16
Середнє	4,88	4,81	4,31	4,88	5,12	4,69	28,67

Розподіл рівня емпатії серед працівників представлений у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Розподіл рівнів емпатії серед працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

Рівень емпатії	К-сть співробітників	У %
Дуже низький (менше 14 балів)	0	0%
Занижений (15-21)	2	12,5%
Середній (22-29)	7	43,75%
Високий (30 і вище)	7	43,75%

За середніми показниками загальний рівень емпатії працівників ТОВ «Електромонтаж» виявився середнім – 28,67%. Як показують дані таблиці 2.8, за каналами емпатії найнижчий рівень у групі має ідентифікація (4,69), найвищій –проникаюча здатність до емпатії (5,12). Цей результат може відображати знижену схильність працівників до ідентифікації в ході міжособистісної взаємодії та більшу схильність до узагальнення через створення атмосфери.

Аналіз даних тестування працівників ТОВ «Електромонтаж» за даними соціометричних карток

Першим етапом було складання списку учасників опитування колективів кожної з трьох організацій (Додаток А)

Другий етап – заповнення працівниками соціометричних карточок із зазначенням їх ставлення до інших колег (Додаток А).

Третій етап – складання зведеної таблиці результатів оцінювання працівників (Додаток А).

Четвертий етап – результати опитування можна записати у вигляді більш простої таблиці, наведено у таблиці 2.9.

Таблиця 2.9

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ТОВ «Електромонтаж»*

№ з/п	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
	(Посада,ПІБ)																			
1	Гребенщиков В.В.	X	+	+	+	-	+	+	0	-	+	+	+	0	+	+	+	11	2	13
2	Ращупкіна Т.М.	+	X	+	+	0	-	+	+	0	+	+	+	+	+	0	+	11	1	12
3	Семенов К.М.	0	+	X	+	+	0	+	0	+	+	-	+	+	+	-	0	9	2	11
4	Дубенко О.С.	+	+	0	X	+	+	+	+	0	+	+	-	0	+	+	-	10	2	12

Таблиця 2.9 (продовження)

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ТОВ
«Електромонтаж»*

№ з/п	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
	(Посада,ПІБ)																			
5	Ігнатова Т.Є.	+	+	-	+	X	0	-	+	+	+	0	0	+	-	+	+	9	3	12
6	Білоус Ю.В.	0	+	+	+	+	X	0	+	+	-	+	+	0	+	+	0	10	1	11
8	Ментій Н.В.	+	-	+	+	+	-	+	X	+	+	+	0	0	+	+	-	10	3	13
9	Колоша Н.П.	+	+	0	0	+	+	+	0	X	0	+	+	+	+	+	0	10	0	10
10	Шестаков І.Г.	0	-	+	+	0	+	+	0	+	X	+	0	+	+	+	+	10	1	11
11	Жаров Ю.В.	+	0	+	+	+	+	0	+	+	0	X	+	+	+	+	-	11	1	12
12	Галат О.П.	+	-	+	+	+	0	0	+	0	0	+	X	+	+	0	+	9	1	10
13	Салтиков Г.П.	+	+	-	0	+	+	+	0	+	+	+	+	X	+	+	0	11	1	11
14	Поярков Є.С.	0	0	+	+	+	-	+	0	+	+	0	+	+	X	+	-	9	2	11
15	Олійник Ю.В.	+	+	0	+	-	+	+	+	+	0	+	+	+	+	X	+	12	1	13
16	Ковальова О.В.	+	+	+	-	-	+	+	+	0	+	+	-	+	+	0	x	10	3	13
К-ть отри-ман виб	+	10	10	10	12	9	9	11	9	10	10	12	9	11	14	11	7	164	-	-
	-	0	3	2	1	4	3	1	0	0	1	1	2	0	1	1	4	-	25	-
	Всього	10	13	12	13	13	12	12	9	10	11	13	11	11	15	12	11	-	-	189

* сформовано відповідно до даних, наведених у Додатку А

Таблиця 2.10

Таблиця виборів працівників ТОВ «Електромонтаж»*

№ з/п	Отримано «+»	Отримано «-»
1	2,4,5,8,9,11,12,13,15,16	0
2	1,3,4,5,6,7,9,13,15,16	8,10,12
3	1,2,6,7,8,10,11,12,14,16	5,13

Таблиця виборів працівників ТОВ «Електромонтаж»*

№ з/п	Отримано «+»	Отримано «-»
4	1,2,3,5,6,7,8,10,11,12,14,15	16
5	3,4,6,8,9,11,12,13,14	1,7,15,16
6	1,4,7,9,10,11,13,15,16	2,8,14
7	1,2,3,4,8,9,10,13,14,15,16	5
8	1,4,5,6,7,11,12,15,16	0
9	3,5,6,7,8,10,11,13,14,15	1
10	1,2,3,4,5,7,8,13,14,15	6
11	1,2,4,6,7,8,9,10,12,13,15,16	3
12	1,2,3,6,9,11,13,14,15	4,16
13	2,3,5,7,9,10,11,12,14,15,16	0
14	1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12,15,16	5
15	1,4,5,6,7,8,9,10,11,13,14	3
16	1,2,5,7,10,12,15	4,8,11,14

*сформовано відповідно до даних таблиці 2.9

П'ятий етап – на основі отриманих результатів стосовно психологічного клімату ТОВ «Електромонтаж» визначаємо категорії учасників:

- «зірка»: позитивна – водій Поярков Є.С. (14 виборів), негативна – працівник складу Ковальова О.В.
 - «той, кому віддали перевагу» – Менеджер Дубенко О.С. та Експедитор Жаров Ю.В. (по 12 виборів).
 - «середні» – водій Салтиков Г.П. та працівник складу Олійник Ю.В.
- «відчужених» та «ізолюваних» немає.

Відсутність категорій «відчужених» та «ізолюваних» вже свідчить про позитивний психологічний клімат у колективі. Також слід зазначити, що в цьому колективі є теплі глибокі стосунки, що характеризує наявність взаємних

позитивних виборів. Це свідчить про небайдужість членів колективу один до одного.

На основі отриманих даних визначена ступінь згуртованості колективу, надано у таблиці 2.11.

Дані таблиці 2.11 свідчать про ступінь згуртованості колективу вище середнього (21,25% складають нейтральні вироби і 68,33% позитивні, в той час як 10,42% – це негативні вибори).

Таблиця 2.11

Загальний ступінь згуртованості колективу ТОВ «Електромонтаж»

Всього отримано виборів		У тому числі					
К-сть	У %	Позитивних		Негативних		Нейтральних	
		К-сть	У %	К-сть	У %	К-сть	У %
240	100	164	68,33	25	10,42	51	21,25

Шостий етап – для надання більш ґрунтовних висновків та створення бази для прийняття певного управлінського рішення стосовно подальшої діяльності колективу треба розрахувати ряд соціометричних показників:

1. Індекс згуртованості групи:

$$I_{зг} = \frac{53}{0,5 \times 16 \times (16-1)} = 0,44.$$

2. Індекс інтеграції (Іі) – не визначено, адже характеризує здатність групи зберігати немає членів колективу, які не отримали жодного вибору.

3. Останні індекси приведені в таблиці 2.12.

Зведена таблиця соціометричних показників колективу ТОВ
«Електромонтаж»

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	Заг	+	-	
1	Гребенщиков В.В.	0,67	0,67	0	0,86	0,73	0,13	0,67
2	Ращупкіна Т.М.	0,87	0,67	0,2	0,8	0,73	0,07	0,47
3	Семенов К.М.	0,8	0,67	0,13	0,73	0,6	0,13	0,53
4	Дубенко О.С.	0,87	0,8	0,07	0,8	0,67	0,13	0,73
5	Ігнатова Т.Є.	0,87	0,6	0,27	0,8	0,6	0,2	0,33
6	Білоус Ю.В.	0,8	0,6	0,2	0,74	0,67	0,07	0,4
7	Зелена А.Р.	0,8	0,73	0,07	0,86	0,8	0,07	0,67
8	Ментій Н.В.	0,6	0,6	0	0,87	0,67	0,2	0,6
9	Колоша Н.П.	0,67	0,67	0	0,67	0,67	0	0,67
10	Шестаков І.Г.	0,74	0,67	0,07	0,74	0,67	0,07	0,6
11	Жаров Ю.В.	0,87	0,8	0,07	0,8	0,73	0,07	0,73
12	Галат О.П.	0,73	0,6	0,13	0,67	0,6	0,07	0,47
13	Салтиков Г.П.	0,73	0,73	0	0,8	0,73	0,07	0,73
14	Поярков Є.С.	1	0,93	0,07	0,73	0,6	0,13	0,87
15	Олійник Ю.В.	0,8	0,73	0,07	0,87	0,8	0,07	0,67
16	Ковальова О.В.	0,74	0,47	0,27	0,87	0,67	0,2	0,2

* розраховано відповідно до представлених формул (1)–(7).

3. Обробка даних тестування працівників ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»

Аналіз отриманих даних тестування за методикою «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В.Бойко

Дані за діагностикою рівня емпатії співробітників ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма», отриманих за методикою «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко наведено у таблиці 2.13.

Таблиця 2.13

Діагностика емпатії співробітників ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» за методикою «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко

Працівник	Раціональний канал	Емоційний канал емпатії	Інтуїтивний канал емпатії	Установки на емпатію	Проникаюча здатність в емпатії	Ідентифікація в емпатії	Сумарний рівень емпатії
Кравець С.С.	4	6	6	5	5	6	32
Панфілова В.П.	6	6	6	5	6	6	36
Черепуха О.В.	6	6	6	5	6	6	35
Фоміна А.Р.	2	3	4	3	2	2	16
Сазонова Н.О.	4	3	4	2	5	6	24
Скороходов В.О.	5	5	5	6	6	6	33
Пономаренко В.М.	1	2	1	5	6	4	19
Нагорний Я.А.	6	6	6	6	5	6	35
Колупаєва М.Г.	6	6	6	6	6	6	36
Криволапова О.Л.	6	6	5	6	6	6	35
Саєнко Л.П.	6	4	3	6	6	5	30
Чикалова І.Г.	6	3	5	6	6	5	31
Бугейко В.П.	2	1	3	3	3	4	16
Крамар А.А.	6	4	6	6	2	3	27
Пінчук О.П.	3	4	3	4	3	5	22
Єлісеєв Г.В.	4	5	3	6	4	6	28
Тризуб О.П.	6	6	5	6	5	6	34
Звіздунов С.С.	6	6	6	5	6	6	35
Перевертій Н.З.	4	6	4	3	5	6	28
Кудрін П.П.	6	6	6	6	6	6	36
Середнє	4,75	4,7	4,65	5	4,95	5,3	29,4

Розподіл рівня емпатії серед працівників представлений у таблиці 2.14.

Розподіл рівнів емпатії серед працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

Рівень емпатії	К-сть співробітників	У %
Дуже низький (менше 14 балів)	0	0%
Занижений (15-21)	3	15%
Середній (22-29)	5	25%
Високий (30 і вище)	12	60%

За середніми показниками загальний рівень емпатії працівників ТОВ «Електромонтаж» виявився середнім – 29,4%. Причому цей показник знаходиться на верхній межі середнього рівня. Як показують дані таблиці, за каналами емпатії найнижчий рівень у групі має інтуїтивний канал емпатії (4,65), найвищий – ідентифікація (5,3). Цей результат може відображати схильність працівників до ідентифікації в ході міжособистісної взаємодії та меншу схильність до інтуїтивного відчуття іншої людини.

Аналіз отриманих даних за соціометричними картками

Першим етапом було складання списку учасників опитування колективів кожної з трьох організацій (див. Додаток А)

Другий етап – заповнення працівниками соціометричних карточок із зазначенням їх ставлення до інших колег (див. Додаток А).

Третій етап – складання зведеної таблиці результатів оцінювання працівників, наведено у таблиці 2.15.

Четвертий етап – результати опитування можна записати у вигляді більш простої таблиці, наведено у таблиці 2.15.

Таблиця 2.15

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ПП

«Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»*

№ з/п	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				К-сть відданих виборів		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
1	Кравець С.С.	X	+	0	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	0	+	+	+	0	+	+	14	0	14
2	Панфілова В.П.	+	X	-	+	+	+	+	-	+	+	+	-	0	0	+	+	0	+	+	+	13	3	16
3	Черепуха О.В.	+	+	X	0	0	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	0	+	+	14	2	16
4	Фоміна А.Р.	+	+	+	x	+	+	-	+	+	+	0	0	+	+	+	+	+	0	+	+	15	1	16
5	Сазонова Н.О.	+	-	+	+	x	0	0	+	-	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	13	3	16
6	Скороходов В.О.	+	0	-	+	+	X	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	0	+	14	2	16
7	Пономаренко В.М.	+	+	+	0	+	+	X	-	+	+	0	0	0	+	+	+	+	0	+	-	12	2	14
8	Нагорний	+	+	+	0	+	+	+	X	0	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	15	1	16
9	Колупасва	+	0	+	+	+	-	0	+	X	+	0	+	+	+	+	0	+	+	+	0	13	1	14
10	Криволапова	0	+	+	-	+	+	+	0	+	X	+	-	+	+	+	+	0	+	+	-	13	3	16
11	Саєнко Л.П.	+	+	+	+	0	0	+	+	0	+	x	+	+	+	0	0	+	-	+	+	13	1	14
12	Чикалова	0	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	x	+	0	+	+	-	+	+	+	14	3	17
13	Бутейко	+	0	+	0	+	+	+	+	-	+	+	+	x	+	+	+	+	+	+	-	15	2	17
14	Крамар А.А.	+	+	+	+	+	0	0	+	+	+	0	+	+	x	0	+	+	+	+	+	15	0	15
15	Пінчук О.П.	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	+	-	+	x	0	+	+	0	+	14	2	16
16	Єлісєєв Г.В.	+	0	+	+	+	+	0	+	-	+	+	-	+	+	+	X	0	+	+	+	14	2	16
17	Тризуб О.П.	0	0	+	0	0	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	X	+	+	0	12	2	14
18	Звіздунов	+	+	+	+	+	0	+	0	+	+	-	+	+	+	+	-	+	x	+	+	15	2	17
19	Перевертій	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	0	0	+	+	+	+	0	+	x	0	13	2	15
20	Кудрін П.П.	0	0	+	0	+	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	+	-	+	+	x	13	1	14
Отримані	+	15	12	15	12	15	11	13	11	12	17	11	13	15	13	16	15	11	14	17	13	27	-	-
	-	0	1	3	1	0	3	1	3	4	2	2	3	1	1	1	1	4	1	0	3	-	15	-
	Всього	15	13	18	13	15	14	14	14	16	19	13	16	16	14	17	16	15	15	17	16	-	-	306

* сформовано відповідно до даних, наведених у Додатку А

Таблиця 2.16

Таблиця виборів працівників ПП «Виробничо-торгівельна організація
«Текстиль-оптіма»*

№ з/п	Отримано «+»	Отримано «-»
1	2,3,4,5,6,7,8,9,11,13,14,15,16,18,19	-
2	1,3,4,7,8,10,11,12,14,15,18,19	5
3	4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,20	2,6,19
4	1,2,5,6,9,11,12,14,15,16,18,19	10
5	1,2,4,6,7,8,9,10,12,13,14,16,18,19,20	-
6	1,2,4,7,8,10,13,15,16,17,20	3,9,12,19,
7	2,3,6,8,10,11,12,13,15,17,18,19,20	4
8	1,3,4,5,6,9,11,12,13,14,16,17,19,20	2,7,15
9	1,2,3,4,7,10,12,14,15,17,18,19	5,6,13,16
10	1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,13,14,15,16,18,19,20	12,17
11	2,5,6,8,10,12,13,15,16,17,20	3,18
12	1,3,5,6,8,9,11,13,14,15,17,18,20	2,10,16
13	1,3,4,5,6,8,9,10,11,12,14,16,17,18,19	15
14	3,4,7,9,10,11,13,15,16,17,18,18,20	6
15	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,12,13,14,17,19,20	18
16	1,2,3,4,6,7,8,10,12,13,14,16,17,19,20	18
17	1,3,4,6,7,9,11,13,14,15,18	5,8,12,20
18	2,5,6,8,9,10,12,13,14,15,16,17,19,20	11
19	1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,16,17,18,20	-
20	1,2,3,4,5,6,8,11,12,14,15,16,18	7,10,13

*сформовано відповідно до даних табл. 2.15

П'ятий етап – на основі отриманих результатів стосовно психологічного клімату «Текстиль-оптіма» визначаємо категорії учасників:

- «зірка»: позитивна – Криволапова О.Л., Кудрін П.П. (17 виборів), Бутейко В.П (16 виборів), негативна – Колупаєва М.В. та Тризуб О.П. (4 вибори);

- «той, кому віддали перевагу» – директор Кравець С.С., продавець Сазонова Н.О., майстер Бутейко В.П., технолог-консультант ЄлісеєвГ.В., (15 виборів), водій С.С. (14 виборів);

- «середні» – продавець Пономаренко В.М., майстер Чикалова І.Г., майстер Крамар А.А., кур'єр Кудрін П.П. (13 виборів).

- «відчужених» та «ізолюваних» немає.

Відсутність категорій «відчужених» та «ізолюваних» вже свідчить про позитивний психологічний клімат у колективі. Також слід зазначити, що в цьому колективі є теплі глибокі стосунки, що характеризує наявність багатьох взаємних позитивних виборів. Це свідчить про небайдужість членів колективу один до одного.

На основі отриманих даних визначаємо ступінь згуртованості колективу, наведено у таблиці 2.17.

Дані табл. 17 свідчать про високий ступінь згуртованості колективу (19,47% складають нейтральні вибори і 71,32% позитивні, в той час як негативні вибори – лише 9,21%).

Таблиця 2.17

Загальний ступінь згуртованості колективу ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»

Всього отримано виборів		У тому числі					
К-сть	У %	Позитивних		Негативних		Нейтральних	
		К-сть	У %	К-сть	У %	К-сть	У %
380	100	271	71,32	35	9,21	74	19,47

Шостий етап – розрахунки соціометричних показників:

1. Індекс згуртованості групи:

$$I_{зг} = \frac{105}{0,5 \times 20 \times (20-1)} = 0,55.$$

2. Індекс інтеграції (Ii):

Для колективу «Текстиль-оптима» даний показник буде таким:

$$I_i = \frac{1}{0} = 0.$$

4. Останні показники зазначені в таблиці 2.18.

Таблиця 2.18

Зведена таблиця соціометричних показників колективу ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптима»*

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	Заг	+	-	
1	Кравець С.С.	0,79	0,79	0	0,74	0,74	0	0,74
2	Панфілова В.П.	0,68	0,63	0,05	0,84	0,68	0,16	0,53
3	Черепуха О.В.	0,95	0,79	0,16	0,85	0,74	0,11	0,63
4	Фоміна А.Р.	0,68	0,63	0,05	0,84	0,79	0,05	0,74
5	Сазонова Н.О.	0,79	0,79	0	0,84	0,68	0,16	0,53
6	Скороходов В.О.	0,74	0,58	0,16	0,85	0,74	0,11	0,63
7	Пономаренко В.М.	0,73	0,68	0,05	0,74	0,63	0,11	0,53
8	Нагорний Я.А.	0,74	0,58	0,16	0,84	0,79	0,05	0,74
9	Колупаєва М.Г.	0,84	0,63	0,21	0,73	0,68	0,05	0,63
10	Криволапова О.Л.	1,0	0,89	0,11	0,84	0,68	0,16	0,53
11	Саєнко Л.П.	0,6	0,59	0,11	0,73	0,68	0,05	0,63
12	Чикалова І.Г.	0,84	0,68	0,16	0,9	0,74	0,16	0,58
13	Бутейко В.П.	0,84	0,79	0,05	0,9	0,79	0,11	0,68
14	Крамар А.А.	0,73	0,68	0,05	0,79	0,79	0	0,79
15	Пінчук О.П.	0,9	0,85	0,05	0,85	0,74	0,11	0,63

Таблиця 2.18 (продовження)

Зведена таблиця соціометричних показників колективу ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптима»*

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	Заг	+	-	
16	Єлісеєв Г.В.	0,84	0,79	0,05	0,86	0,75	0,11	0,63
17	Тризуб О.П.	0,8	0,59	0,21	0,74	0,63	0,11	0,53
18	Звіздунів С.С.	0,79	0,74	0,05	0,9	0,79	0,11	0,68
19	Перевертій Н.З.	0,89	0,89	0	0,79	0,68	0,11	0,59
20	Кудрін П.П.	0,85	0,68	0,16	0,73	0,68	0,05	0,63

* розраховано відповідно до представлених формул (1)–(7).

Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження, отриманих за допомогою методів математичної статистики

Отримані показники по трьох колективах працівників ми оформили у вигляді таблиці 2.19.

За результатами перевірки типу розподілу даних встановлено, що всі змінні мають нормальний розподіл, в зв'язку з чим кореляційний аналіз було проведено з використанням коефіцієнта кореляції Пірсона.

Коефіцієнт за Пірсоном виявився 0,69. Тобто зв'язок між показниками рівнем емпатичних здібностей у дослідницькій виборці та соціометричним статусом – на середньому рівні, але ж ближче до високого.

Таблиця 2.19.

Загальні показники рівня емпатії та психологічного клімату

Найменування організації	Загальний рівень емпатії, %	Загальний рівень згуртованості колективу, %
ФСП «Кас'янов С.П.»	20,04	51,43
ТОВ «Електромонтаж»	28,67	68,33
ПП «Виробниче об'єднання «Текстиль-оптима»	29,4	71,32

Показники середнього рівня емпатії та загального рівня згуртованості у колективах трьох організацій наведено у діаграмі 2.1.

Показники середнього рівня емпатії та загального рівня згуртованості в колективах

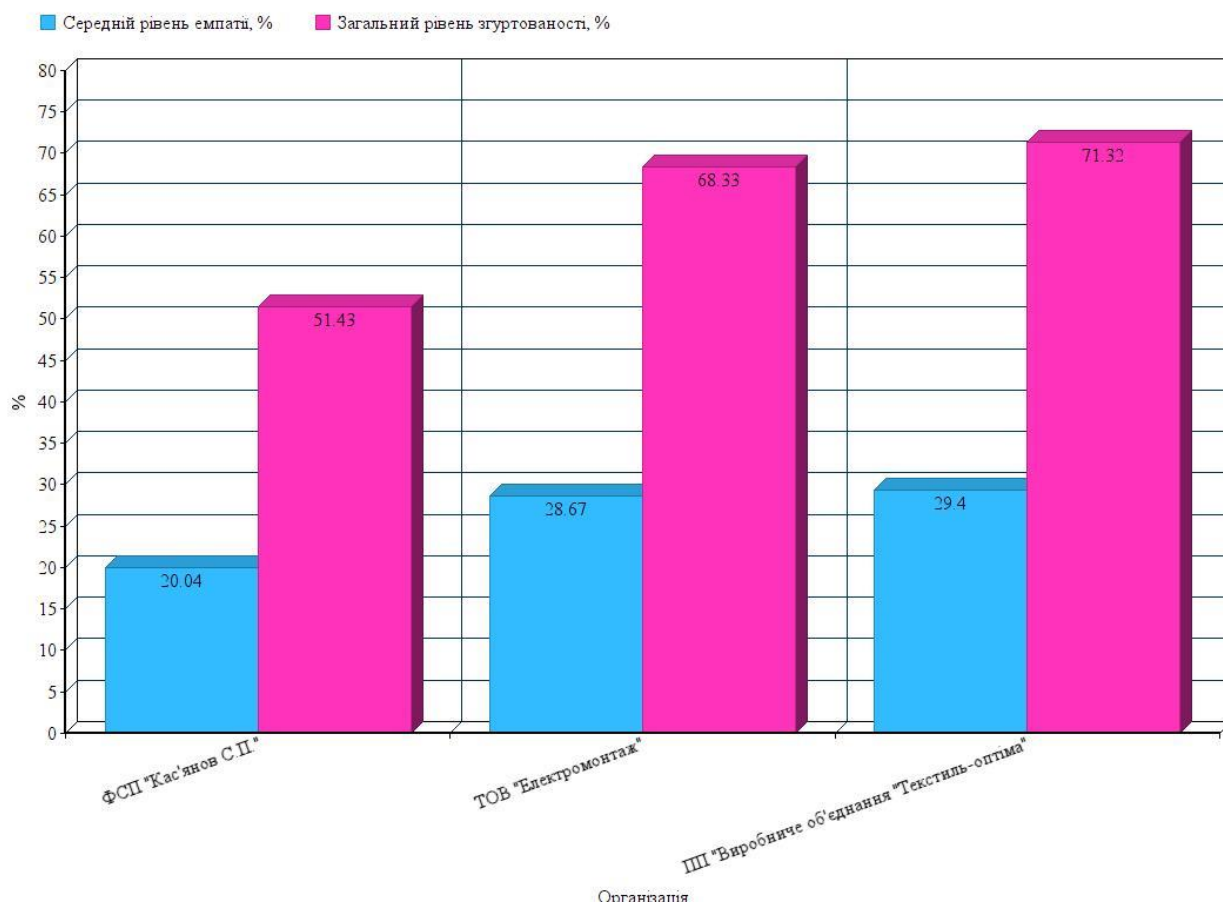


Рис. 2.1. Показники середнього рівня емпатії та загального рівня згуртованості

Висновки до розділу 2

З метою встановлення зв'язку між рівнем емпатії та психологічним кліматом у колективі було проведено емпіричне дослідження на виборці з 51 осіб. Це працівники трьох організацій, що займаються торгівельною діяльністю. Дослідження проводилося за допомогою методик: «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко та методики «Соціометрична карта».

За результатами методики «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко встановлено наступне. За середніми показниками загальний рівень емпатії працівників ФСП «Кас'янов С.П.» виявився заниженим – 20,4%. За каналами емпатії найнижчий рівень у групі має ідентифікація (2,8), найвищий – емоційна та проникаюча (3,33). Показники загального рівня емпатії серед працівників цієї організації розподілилися наступним чином: 20% працівників виявили дуже низький рівень емпатії, 26,67% – занижений, 40% – середній і лише у 6,67% він виявився високим.

Обробка результатів опитування працівників ТОВ «Електромонтаж» виявив середній рівень емпатії – 28,67%. За каналами емпатії найнижчий рівень у групі має ідентифікація (4,69), найвищий – проникаюча здатність до емпатії (5,12). Серед працівників рівні емпатичних здібностей розподілилися таким чином: у 12,5% він занижений, у 43,75% – середній і у 43,75% – високий.

Загальний рівень емпатії працівників ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» виявився найвищим серед усіх трьох організацій – 29,4%. Цей показник знаходиться на верхній межі середнього рівня. За каналами емпатії найнижчий рівень у групі має інтуїтивний канал емпатії (4,65), найвищий – ідентифікація (5,3). Якщо говорити про розподіл рівня емпатії серед працівників організації, то занижений рівень емпатії виявився у 15% працівників, середній – у 25% та у 60% – високий.

Обробка соціометричних карток показала наступні дані. В усіх трьох колективах були відсутні категорії «відчужених» та «ізольованих», що свідчить про досить позитивний психологічний клімат у колективах. Також

слід зазначити, що в колективах є теплі глибокі стосунки, що характеризує наявність взаємних позитивних виборів. Це свідчить про небайдужість працівників один до одного.

Загальні показники згуртованості колективу ФСП «Кас'янов С.П.» виявилися такими: 51,43% – це позитивні вибори, 20% – негативні та 28,6% – нейтральні. Це свідчить про середній рівень згуртованості колективу. Індекс згуртованості, який характеризує внутрішню емоційну атмосферу колективу, виявився на рівні 0,26.

Дані соціометричних карток ТОВ «Електромонтаж» свідчать про ступінь згуртованості колективу вище середнього (21,25% складають нейтральні вибори і 68,33% позитивні, в той час як 10,42% – це негативні вибори). При цьому індекс згуртованості групи – 0,44.

У колективу ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» за даними соціометричних карток ступінь згуртованості виявився найвищим: 19,47% складають нейтральні вибори і 71,32% позитивні, в той час як негативні вибори – лише 9,21%. Індекс згуртованості також найвищий – 0,55.

Чим ближчий індекс згуртованості до одиниці, тим більше згуртований колектив.

Нами було встановлено зв'язок між психологічним кліматом та емпатією у колективі працівників. Дані кореляційного аналізу показали, що соціометричний статус працівників колективу напряму пов'язаний з їх рівнем емпатії (коефіцієнт кореляції за Пірсоном дорівнює 0,69).

Отже, виявлений зв'язок між рівнем емпатії та психологічним кліматом у колективі підтверджує нашу гіпотезу про те, що психологічний клімат у колективі можливо покращити через вплив на емпатію за рахунок тренінгової роботи, яку ми розглянемо у третьому розділі.

РОЗДІЛ 3

ПОКРАЩЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ У КОЛЕКТИВІ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Розробка та впровадження тренінгової програми з покращення психологічного клімату у колективі працівників торгівельної сфери

У другому розділі було встановлено зв'язок між рівнем емпатії та психологічним кліматом у колективі. Тож, для покращення психологічного клімату через вплив на рівень емпатії було розроблено тренінг, який спрямований на розвиток емпатичних здібностей.

Тренінг є особистісним тренінгом, що включає в себе прийоми, що допомагають усвідомити себе, специфіку особистісної емоційно-моральної сфери, розвинути здатність розуміти почуття, думки і поведінку іншої людини. Даний тренінг сприяє вибудовуванню грамотних взаємин з оточуючими людьми, встановленню емоційних контактів з ними.

Мета тренінгу – створити умови для особистісного зростання учасників тренінгу, розвитку і вдосконалення я здатності людини розуміти власний емоційний світ, здатності до співчуття і співпереживання оточуючим.

В процесі проведення тренінгу застосовується індивідуальний підхід, аналізуються ситуації з життя учасників, створюється атмосфера дружелюбності, безпеки і довіри.

Завдання тренінгу:

- осмислення поняття «емпатія»;
- усвідомлення своїх переживань, почуттів;
- розвиток психологічної спостережливості;
- формування навичок «читання» невербальних сигналів партнера;
- розвиток здатності співпереживання партнера по спілкуванню;
- розвиток здатності розуміти своєрідність кожної людини;

- формування вміння слухати;
- відпрацювання навичок рефлексії;
- формування і розвиток здатності прогнозувати поведінку іншого, передбачити свій вплив на нього.

У психологічній літературі виділяються наступні компоненти емпатії:
Мотиваційно ціннісний компонент емпатії.

Емоційний компонент емпатії базується на переживанні тих же почуттів, що і співрозмовник.

Раціональний компонент емпатії заснований на інтелектуальних процесах (порівняння, аналогія). Здатність людини передбачати почуття і переживання співрозмовника, що виникають в даний момент.

Поведінковий компонент емпатії є надання допомоги, реальної підтримки партнеру, який потрапив у скрутну ситуацію.

Дані компоненти знайшли своє відображення в тренінгу емпатії.

Структура тренінгової програми

Тренінгова програма складається з трьох взаємопов'язаних блоків.

Перший блок – організаційний.

Мета: встановлення позитивного соціально-психологічного клімату в групі, що сприяє максимальній ефективності тренінгу. Знайомство учасників групи.

Другий блок – формуючий.

Мета:

- формування знань про емпатію, усвідомлення її цінності в процесі ефективної комунікації, підвищення емпатичних здібностей;
- розвиток якостей, що характеризують особу, що володіє розвинутою емпатичною культурою;
- опрацювання ситуацій, що вимагають високої емпатійності;
- переосмислення уявлень про себе на основі зворотного зв'язку, аналізу та рефлексії, усвідомлення і прийняття своїх почуттів.

Третій блок – рефлексивно-оціночний

Мета:

- усвідомлення своїх особистісних ресурсів;
- рефлексія змін.

Завершення тренінгу.

Тренінг складається з 5 занять, які проводяться раз на тиждень. Тривалість кожного заняття – 4,5 години. 2 години, перерва на 30 хвилин, ще 2 години.

Зміст тренінгу може змінюватися в залежності від специфіки групи, особливостей групової динаміки, подій, що відбуваються в житті учасників, їх запитів і т. д.

Структура одного тренінгового заняття

Перший етап – вітання, знайомство.

Мета: створення позитивного психологічного клімату, згуртування, розкріпачення учасників групи.

Другий етап – розминка.

Мета: налаштування на продуктивну діяльність, фізичний, емоційний розігрів, підвищення активності учасників групи.

Третій етап – тема дня: основний зміст заняття (вправи, завдання, спрямовані на вирішення завдань даного заняття).

Мета: отримання нової інформації, усвідомлення особистісних особливостей, розвиток групи, відпрацювання навичок, усвідомлення власних обмежень, можливостей.

Четвертий етап – рефлексія заняття.

Мета: емоційна і раціональна оцінка минулого заняття, особистісні висновки.

П'ятий етап – ритуал прощання, підведення підсумків дня.

Мета: створення атмосфери довіри, згуртування учасників групи.

Зміст блоків тренінгової програми наведений у таблиці 3.1.

Зміст блоків тренінгової програми

Етап	Завдання	К-сть годин
1. Організаційний блок		
1. Знайомство, згуртування	Створення позитивного психологічного клімату, згуртування, розкріпачення учасників групи. Виявлення запитів учасників, їх очікувань від тренінгу. Активізація учасників групи. Знайомство членів групи, встановлення контакту. Усвідомлення власних особистісних особливостей. Оптимізація ставлення до себе.	4
2. Формуючий блок		
2. Складання уявлення про емпатію. Мотиваційно-ціннісний компонент емпатії.		4
3. Усвідомлення почуттів та емоцій партнера. Раціональний компонент емпатії.		4-6

Таблиця 3.1 (продовження)

Зміст блоків тренінгової програми

Етап	Завдання	К-сть годин
4. Розвинення навичок співчуття, співпереживання. Емоційний компонентемпатії.		6-8
5. Удосконалення якостей емпатійної особистості. Поведінковий компонент емпатії.		4-6
3. Рефлексивно-оціночний блок		
6. Усвідомлення власних особистісних почуттів, переживань, ресурсів. Рефлексія змін.		4

3.2. Перевірка ефективності тренінгової програми

Тренінгову програму було проведено в експериментальній групі – з працівниками ФСП «Кас'янов С.П.». Для контролю та аналізу результатів корекції рівня емпатії та психологічного клімату колективу було взято результати попередньої діагностики рівня емпатії за методикою В.В. Бойко та дані соціометричної карти. Після проведення тренінгової програми знов було проведено опитування за методикою В.В. Бойко та респондентам було

запропоновано заповнити соціометричні картки. Дані, отриманих після тренінгу, наведені у Додатку Б.

За результатами опитування експериментальної групи після тренінгу, середній рівень емпатії в групі виявився 21,88%. Розподіл рівнів емпатії серед працівників ФСП «Кас'янов» після тренінгу наведений у Рис. 3.1.

Розподіл рівня емпатії до і після тренінгу в експериментальній групі

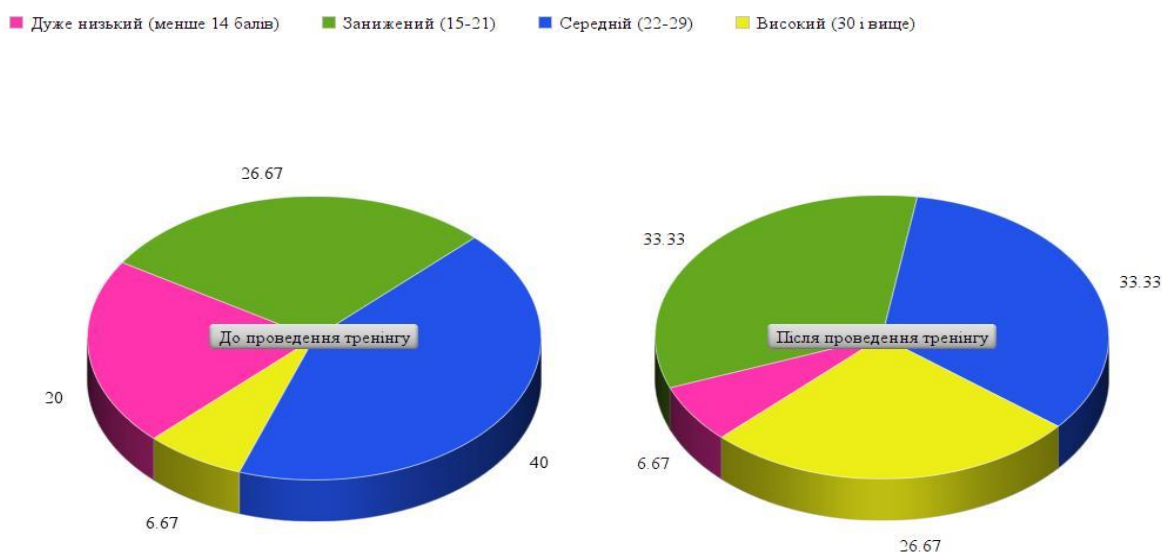


Рис. 3.1. Розподіл рівня емпатії до і після тренінгу в експериментальній групі

Загальний рівень згуртованості групи після проведення тренінгу підвищився – 69,05%.

Середній рівень емпатії та загальний рівень згуртованості в експериментальній групі до і після проведення тренінгу наведено у діаграмі на Рис. 3.2.

Середні показники емпатії та соціометричного статусу до та після проведення тренінгу, а також коефіцієнти t-Ст'юдента обчислені у Додатку Д та наведені у таблиці 3.2.

Показники середнього рівня емпатії та загального рівня згуртованості в експериментальній групі

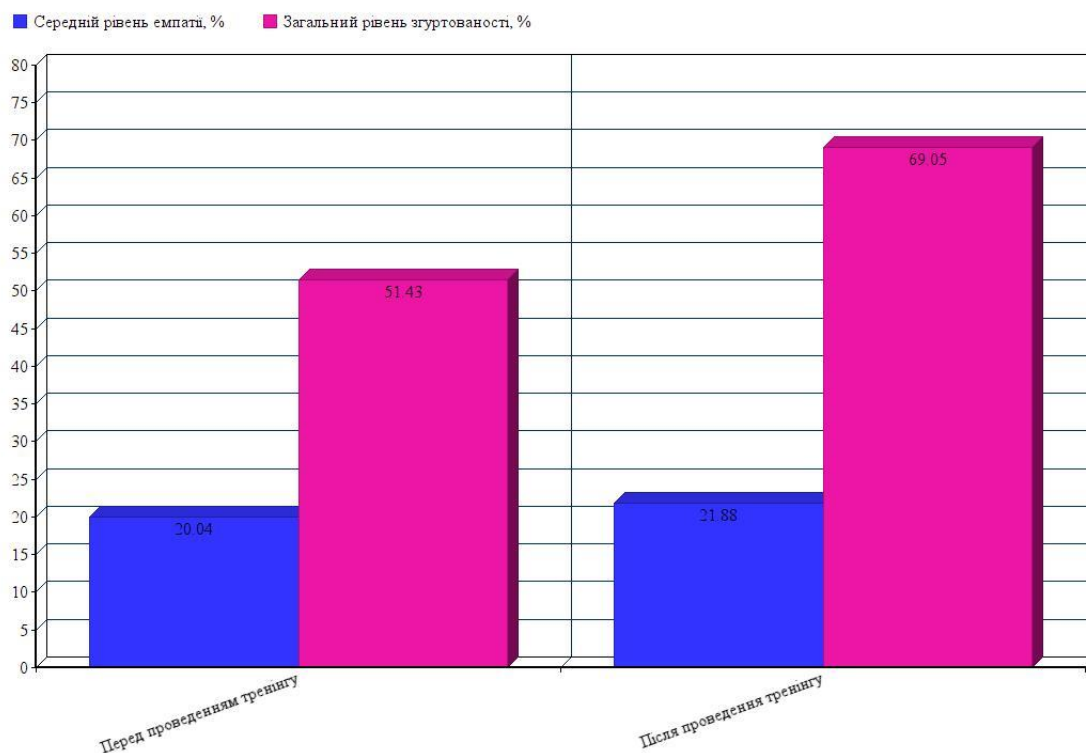


Рис. 3.2. Показники середнього рівня емпатії та загального рівня згуртованості в експериментальній групі до та після тренінгу

Таблиця 3.2

Значимі відмінності в показниках емпатії та психологічного клімату до та після проведення тренінгу, $n=15$

Шкали	Середні показники		Значимість t-Стюдента
	До тренінгу	Після тренінгу	
Рівень емпатії	19,6	23,33	4,138
Соціометричний статус	0,40	0,69	5,510

Висновки до розділу 3

У нашому дослідженні було встановлено, що встановлення доброзичливих взаємовідносин між членами колективу, а завдяки цього сприятливого психологічного клімату колективу здібності членів колективу до почуття емпатії. Саме тому нами розроблена програма, спрямована на підвищення рівня емпатії та розвиток емоційного інтелекту учасників тренінгової програми.

Тренінгова програма розрахована на 1,5 місяці, зустрічі проводилися щотижня, їх тривалість – 4 години. В ній взяли участь працівники організації ФСП «Кас'янов С.П.» у кількості 15 осіб. В перший день було організовано знайомство учасників тренінгу, обговорено мету тренінгової програми, правила роботи в групі. Також учасники познайомилися з поняттям емпатії.

Усі вправи були спрямовані на підвищення чутливості один до одного, розуміння почуттів та емоційних станів як особистих, так і почуттів та емоційних станів оточуючих, впливу на особистий емоційний стан та емоційні стани інших. Також вправи були спрямовані на підвищення згуртованості групи. Після закінчення тренінгу всі учасники повторно пройшли методики на діагностику рівня емпатії та заповнили соціометричні картки.

Нами було висунуто припущення, що підвищення рівня емпатії та покращення взаємодії в процесі тренінгу покращать психологічний клімат в колективі. Результати першого та другого тестування порівнювалися за допомогою t-критерію Стьюдента для залежних вибірок. Значимі відмінності між показниками учасників тренінгової програми до та після проходження тренінгу встановлено за показниками загального рівня емпатії та соціометричного статусу.

Як показали результати опитування членів експериментальній групі після тренінгу, рівень зазначених показників підвищився. Тобто учасники тренінгу набули якостей, що підвищують їх рівень емпатії та покращують

взаємозв'язки між ними, що позитивно впливає на психологічний клімат в колективі.

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що тренінгова програма підвищення емпатії є ефективною та може бути застосована для роботи в трудових колективах організацій.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз наукової літератури щодо теоретичних аспектів понять психологічного клімату та емпатії показав, що авторами, які вивчали проблему психологічного клімату в колективі, було визначено закономірність, яка здійснюється в тому, що, чим сильніше розташування людей один до одного, тим вища ступінь комфортності умов їх праці, а, отже, вище продуктивність. Вірним вважається і зворотне твердження.

Відносини людей між собою взаємозалежні: одна людина може впливати на ставлення того, з ким спілкується. Так відбувається формування емоційної взаємозалежності, що включає в себе певні психологічні особливості і настрої окремих людей.

Однією з вагомих характеристик, що впливають на емоційну здібність людини, є емпатія. Цей феномен описували як західні психологи (Р. Даймонд, Ю. Бронфенбренер, Шибутані, Е. Титчер, Г. Олпорт та ін.), так і радянські та вітчизняні (Т.П. Гаврилова, Ю.Б. Гіппенрейтер, Р.Б. Карамуратова, М.М. Муқанов, М.М. Обозов, О.Б. Орлов, М.І. Сарджвеладзе, О.О. Бодалєв, Л.П. Виговська, О.В. Дашкевич, С.О. Єршов, Г.Ф. Міхальченко, В.О. Мікаелян, О.О. Рояк, Л.П. Стрелкова, О.П. Саннікова, І.М. Юсупов та багато інших).

Емпатичний процес, як правило, охарактеризований в трактуваннях як відгук одного суб'єкту на почуття і переживання іншого.

В цілому, емпатія є соціально-психологічною властивістю, яка являє собою сукупність соціально-психологічних здібностей індивіда, за допомогою яких дана властивість розкривається як об'єкту, так і суб'єкту емпатії.

2. Дослідження рівня емпатії та психологічного клімату в колективах працівників торгівельної сфери проводилось за допомогою методики «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко та методики «Соціометрична карта». Зв'язок між рівнем емпатії та показниками психологічного клімату в колективі визначався методами математичної

обробки даних (критерій Колмогорова-Смірнова, коефіцієнт кореляції Пірсона).

3. Вибірку склали 51 осіб – працівників трьох організацій, що займаються торгівельною діяльністю: ФСП «Кас'янов С.П.», ТОВ «Електромонтаж» та ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма».

За результатами методики «Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко загальний рівень емпатії працівників ФСП «Кас'янов С.П.» виявився заниженим – 20,4%, працівників ТОВ «Електромонтаж» – середній рівень емпатії (28,67%), у працівників ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» виявився найвищим серед усіх трьох організацій – 29,4%.

Обробка соціометричних карток показала, що загальні показники згуртованості колективу ФСП «Кас'янов С.П.» виявилися середніми (51,43% – це позитивні вибори, 20% – негативні та 28,6% – нейтральні, індекс згуртованості – 0,26), ТОВ «Електромонтаж» – вище середнього (21,25% складають нейтральні вироби і 68,33% позитивні, в той час як 10,42% – це негативні вибори, індекс згуртованості групи – 0,44), в колективі ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»- найвищі серед усіх трьох організацій (19,47% складають нейтральні вироби і 71,32% позитивні, в той час як негативні вибори – лише 9,21%, індекс згуртованості також найвищий – 0,55).

Дані кореляційного аналізу показали, що існує зв'язок між рівнем емпатії та показниками психологічного клімату (соціометричний статус працівників колективу), коефіцієнт кореляції за Пірсоном дорівнює 0,69.

4. На основі отриманих даних було розроблено та впроваджено тренінгову програму покращення психологічного клімату в колективі працівників торгівельної сфери через вплив на емпатію. Тренінгова програма розрахована на 1,5 місяці, зустрічі проводилися щотижня, їх тривалість – 4 години. В ній взяли участь 15 осіб – працівників організації ФСП «Кас'янов

С.П.», в якій виявився найнижчий середній рівень емпатії та психологічного клімату.

Після закінчення тренінгу всі учасники повторно пройшли методики на діагностику рівня емпатії та психологічного клімату з метою перевірки ефективності тренінгової програми. Було встановлено, що у учасників тренінгу статистично значимо підвищився рівень емпатичних здібностей, що вказує на ефективність тренінгової програми та можливість її застосування для роботи в організаціях з несприятливим психологічним кліматом.

Отже, завдання дослідження виконані повністю, поставлена мета досягнена.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2010. – 363 с.
2. Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога) / В.С. Безрукова. – Екатеринбург, 2000. – 937 с.
3. Большая географическая энциклопедия. – М. : Эксмо, 2007. – 672 с.
4. Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
5. Виханский О.С. Стратегическое управление : учебник / О.С. Виханский. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Гардарика, 1998. – 296 с.
6. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни / Пер. с англ. и вступ. ст. А.Д.Ковалева. – М.: КАНОН – пресс Ц, Кучково поле, 2000. – 304 с.
7. Деккушева А.Д. Конфликт в организации: социологический анализ : Дисс. канд. соц. наук : 22.00.01 / Деккушева А.Д. – Пятигорск, 2011. – 148 с.
8. Деменева Н.А. Индивидуальные социально-трудовые конфликты в организациях : технологии управления : дисс. канд. соц. наук : 22.00.01. / Деменева Н.А. – Новосибирск, 2013. – 173 с.
9. Каркуленко Н.А. Адаптация работников в новых условиях // Справочник кадровика № 1 / Каркуленко Н.А. – 2003. – №7. – с. 46-47.
10. Карякин А.М. Командная работа: основы теории и практики / Иван. гос. энерг. ун-т. / Карякин А.М. – Иваново, 2003. – 136 с.
11. Линчевский Э.Р. Контакты и конфликты : общение в работе руководителя / Э.Р. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.
12. Макаренко А. С. Педагогические сочинения : в 8 т. / редкол. М. И. Кондаков (гл. ред.) [и др.] ; Акад. пед. наук СССР. – М. : Педагогика, 1983-1986 Т. 1 : [Педагогические произведения 1922—1936 гг.] / Сост.: Л. Ю. Гордин, А. А. Фролов. – 1983. – 365 с.

13. Марьин М.И., Мешалкин Е.А. Психологические механизмы общения и взаимодействия // Социально-психологический климат в служебных коллективах / отв. ред. Т.В. Чемоданова. М., – 2001. – 312 с.
14. Минцберг Г. Структура в кулаке : создание эффективной организации / Пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского. – СПб. : Питер, 2004. – 512 с. : ил.– (Серия «Деловой бестселлер»).
15. Мицкевич А.Н. Социально-психологический климат первичного курсантского коллектива и пути его регулирования : Дис. канд. психол. наук : 19.00.05 : СПб., 1998. – 223 с.
16. Моченов Г.А., Ночевник М.Н. К вопросу о социальнопсихологическом климате научно-исследовательского коллектива / Моченов Г.А., Ночевник М.Н. – М., 1970. – 98 с.
17. Нагимова А.М. Влияние психологического климата на продуктивность деятельности работников предприятий со сложной организационной структурой: Дисс. канд. псих. наук: 19.00.03. – Тверь, 2010. – 111 с.
18. Немов Р.С. Психологические условия и критерии эффективности работы коллектива / Немов Р.С. – М.: Знание, 1982. – 64с.
19. Обозов И.Н. Межличностные отношения. / Обозов И.Н. – Л.: Наука, 1979. – 57с.
20. Осьмук Л.А. Теоретические основания социальной конвенциональности: Дисс. канд. соц. наук: 22.00.01. – Барнаул, 2014. – 262 с.
21. Панферов В.Н., Ковалев А.Г., Бойко В.В. Социальнопсихологический климат коллектива и личность / Панферов В.Н., Ковалев А.Г., Бойко В.В. – М. : Мысль, 1998 – 207 с.
22. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы его изучения. / Под ред. В.А.Ядова. Ленинград : Наука. Ленинградское отделение, 1981. – 192 с.
23. Пахомова Ю.Л. Управление трудовыми конфликтами в организациях потребительской кооперации : Дисс. канд. соц. наук: 22.00.01. / Пахомова Ю.Л. – Курск, 2012. – 262 с.

24. Педагогический словарь / Под ред. И.А. Каирова. – М. : АПН, 2005. – 478 с.
25. Платонов К.К. Проблемы управления психологическим климатом коллектива // Социально-психологические проблемы повышения эффективности деятельности производственных коллективов / Платонов К.К. – Курган, 2011. – 139 с.
26. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология / Почебут Л.Г., Чикер В.А. – М. : Речь, 2012. – 284 с.
27. Седов Л. А. Взаимодействие социальное // Современная западная социология : словарь / Седов Л. А. – М. : Политиздат. – 1990. – 438 с.
28. Смирнова С.С. Формирование нравственно-психологического климата творческого студенческого коллектива в процессе обучения в педагогическом вузе : дисс. канд. пед. наук. 13.00.01 / Смирнова С.С. – Самара, 2011. – 264 с.
29. Соломонов Е.В. Виды юридических лиц: новое в гражданском законодательстве. // Государство и право. Юридические науки: Вестник Омского университета. Серия «Право». Выпуск № 1 (42) / 2015.
30. А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. Социальная психология: учеб. пособие / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. – М. : Издательский центр Академия, 2001. – 600 с.
31. Социальная психология. Учебное пособие. / Отв. Ред. А. Л Журавлев. – М. : ПЕР СЭ, 2002. – 351с.
32. Б.З. Мильнер. Теория организации : Учебник / Б.З. Мильнер. – 8-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 848 с.
33. Уткин Э.А. Управление связями с общественностью / Уткин Э.А. – М.: ТЭИС, 2013. – 210 с.
34. Челнокова Н.Ю. Модель управления социально-психологическим климатом на предприятиях холдингового типа : дисс. канд. соц. наук. 22.00.08 / Челнокова Н.Ю. – Нижний Новгород 2013. – 210 с.
35. Андреев М.И. Социальная психология / Андреев М.И. – М., 2009. – 364 с.

36. Арсеньев Ю.Н. Особенности организационного поведения / Арсеньев Ю. Н. – М., 2010. – 396 с.
37. Бовина И.Б. О феномене «группового духа» // Вестник МГУ. Психология. – 2013. – №1. – С.47-52.
38. Бовыкина Т.А. Новый менеджмент: управление предприятием на уровне высших стандартов : теория и практика эффективного управления / Бовыкина Т.А. – М., 2009. – 456 с.
39. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность / Бойко В.В. – М. : Мысль, 2000. – 242 с.
40. Бернанд Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Бернанд Ф. – СПб., 2013. – 303 с.
41. Бэрн Р. Социальная психология группы: процессы, решения, действия / Бэрн Р. – СПб. : Питер, 2009. – 272 с.
42. Бондаренко И.В. Формирование эмпатии у специалистов в условиях высшего профессионального образования // Социально-экономические и технические системы : исследование, проектирование, оптимизация / Бондаренко И.В. – 2007.
43. Ванершот Г. Эмпатия как совокупность микропроцессов // К. Роджерс и его последователи: психотерапия на пороге XXI века / под ред. Д. Брэзиера. – М., "Когито-центр", 2005.
44. Василюк Ф.Е. Психология переживания / Василюк Ф.Е. – СПб., 2004. – 190 с.
45. Ветошкина Т.С. Влияние корпоративной культуры на мотивацию персонала// Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2008. – №9. – С. 12-16.
46. Галкина Т. П. Социология управления: от группы к команде / Галкина Т. П. – М. : Финансы и статистика, 2010. – 224 с.
47. Галкина Т.И. Организационные изменения: чем может помочь организационная культура // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2009. – №3. – С. 18-22.

48. Гаврилова Т.П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 147–157.
49. Гаврилова Т.П. Эмпатия и ее особенности у детей младшего и среднего школьного возраста: дис. канд. псих. наук. – М., 1977.
50. Егоршин А.П. Организация работы с персоналом // Управление персоналом. – 2006. – №1. – С. 8-14.
51. Дубина И.Н. Управление творчеством персонала в условиях инновационной экономики. / Дубина И.Н. – М., 2009. – 440 с.
52. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах / Коломинский Я.Л. – М. : ТетраСистемс, 2000. – 198 с.
53. Кузьмин Е.С. Основы социальной психологии / Кузьмин Е.С. – М. : Прогресс, 2000. – 174 с.
54. Литвинов В.Н. Психологический климат и экономические показатели. Социальные проблемы труда и образования / Литвинов В.Н. – М. : Просвещение, 2004. – 164 с.
55. Платонов Ю. П. Психологические феномены поведения персонала в группах и организациях / Платонов Ю. П. – М. : Речь, 2007. – 196 с.
56. Руденский Е.В. Социальная психология / Руденский Е.В. – М. : Прогресс, 2000. – 204 с.
57. Фатеев Н.М. Психолого-педагогическая подготовка руководителей / Фатеев Н.М. – предпосылка создания благоприятного морально-психологического климата в коллективе. – М. : Мысль, 2000. – 198 с.
58. Дерманова И.Б. Диагностика эмоционально-нравственного развития / Ред. и сост. И.Б. Дерманова. – СПб. : Издательство «Речь», 2002. – 176 с.
59. Кипнис М. 128 лучших игр и упражнений для любого тренинга. Как зарядить, оживить, настроить и сплотить группу / М. Кипнис. – М. : АСТ ; СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009. – 317 с.
60. Никитина Н.Н. Введение в педагогическую деятельность : теория и практика : Учебное пособие для студ. высш. учеб. Заведений / Н.Н. Никитина,

Н.В. Кислинская. – 2-е изд., си пр. – М. ; Издательский центр «Академия», 2006 – 224 с.

61. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов : диагностика, тренинги, упражнения / авт.-сост. О.И. Бабич. – Волгоград : Учитель, 2009. – 122 с.

62. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / Ромек В.Г. – СПб. : Речь, 2002. – 175 с.

63. Винер Н. Кибернетика и общество. Творец и робот: Пер. с англ. / В. Норберт. – М. : Тайдекс Ко, 2006. – 246 с.

64. Социальная психология : учеб. пособие / А.Н. Сухов, А.А. Бодалев, В.Н. Казанцев. – М. : Издательский центр Академия, 2001. – 600 с.

65. В. В. Бойко. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Филинь, 1996.

66. Методы психологической диагностики. – М., 1993.

67. Методики социально-психологической диагностики личности и группы. – М., 1990.

68. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных / Наследов А.Д. – СПб. : Речь, 2004. – 392 с.

69. Балабанова Л.В., Сардак О.В. Управління персоналом : навч. посібник / Балабанова Л.В., Сардак О.В. – Донецьк : ДонДУЕТ, 2006. – 471 с.

70. Вертель В.В., Комашня А.О., Федорчук І.В. Соціально-психологічний клімат колективу // Вісник економіки транспорту і промисловості. – Серія : Соціально-економічні питання. – 2012. – №40. – С. 292–295.

71. Горностай П.П. Групова взаємодія у світлі психологічних парадигм // Наукові студії із соціальної та політичної психології: Збірник статей НАПН України, Ін-т соц. та політ. Психології / Ред. рада: М.М. Слюсаревський (голова), В.Г . Кремень, С.Д. Максименко та ін. – Вип. 35. – К. : Міленіум, 2015. – С. 113–126.

72. Калюжный А.С. Психология взаимоотношений в подразделении : учеб. Пособие / Калюжный А.С. – Н. Новгород: НХТУ, Факультет военного обучения, 2014. – 36 с.
73. Луцик Т.Р. Оцінка впливу соціально-психологічного клімату колективу на кадровий потенціал організації // Ефективна економіка: Електр. наук. фахове видання. – 2012. – №10 // www.economy.nauka.com.ua.
74. Михайлов А.С. Психологическое исследование факторов социально-психологического климата малых производственных групп // Научный журнал КубГАУ. – 2013. – №91 // ej.kubagro.ru.
75. Чорна Л.Г. Рольова взаємодія членів малої групи: питання методик і проблема методів дослідження // Актуальні проблеми психології. – Т. 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – 2015. – Вип. 42. – С. 182–188.

ДОДАТКИ

Лист учасників опитування у групі ФСП «Кас'янов С.П.»

№ з/п	Посада	ПІБ
1	Директор	Кас'янов С.П.
2	Бухгалтер	Селезньова Т.Б.
Відділ продаж		
3	Менеджер 1	Ващенко О.В.
4	Менеджер 2	Турін Г.Б.
5	Менеджер 3	Аляб'єв С.В.
6	Менеджер 4	Ковальов К.Р.
7	Менеджер 5	Зав'ялова М.В.
8	Менеджер 6	Рустамов А.Г.
Склад		
9	Логіст	Курбатов Г.М.
10	Постачальник	Сухарьов О.О.
11	Завідуючий	Кузнецова О.В.
12	Комірник	Хлебов О.С.
13	Водій 1	Волощук С.І.
14	Водій 2	Григор'єв І.О.
15	Маркетолог	Українська Т.К.

*сформовано відповідно до штатного розпису ФСП «Кас'янов С.П.» (дозвіл на обробку отриманих даних наданий за усної згоди керівництва; результати аналізу були використані керівництвом для подальшої роботи в сфері управління персоналом організації).

Соціометричні картки працівників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Кас'янов С.П.	X	+	-	+	0	0	+	+	-	+	+	+	0	+	+	9	2	6
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Селезньова Т.Б.	+	X	-	+	-	0	+	+	0	-	+	-	+	+	0	7	4	11
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Ващенко О.В.	+	0	X	-	+	-	+	-	+	+	+	0	+	0	0	7	3	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Турін Г.Б.	+	0	-	X	-	+	+	+	0	+	+	0	0	+	-	7	3	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Аляб'єв С.В.	0	+	0	+	X	-	-	+	-	+	-	0	+	-	+	6	5	11

Соціометричні картки працівників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

(продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Ковальов К.Р.	0	+	+	-	+	X	-	+	0	0	+	0	-	+	+	7	3	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Зав'ялова М.В.	+	+	-	+	-	-	X	+	0	+	0	+	0	+	+	8	3	11
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Рустамов А.Г.	0	+	-	0	+	+	+	X	-	+	0	-	+	0	+	7	3	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Курбатов Г.М.	0	0	+	+	-	0	+	+	X	0	+	-	+	0	+	7	2	9

Соціометричні картки працівників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

(продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Сухарьов О.О.	+	-	0	+	0	+	+	-	+	X	+	0	0	+	+	8	2	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Кузнцова О.В.	0	-	+	0	+	+	-	+	0	+	X	0	0	+	-	6	3	9
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Хлебов О.С.	0	0	+	+	+	-	0	+	0	-	+	X	+	+	0	7	2	9
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Волощук С.І.	0	+	-	-	+	+	0	0	-	+	+	0	X	+	+	7	3	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Григор'єв І.О.	+	-	0	0	+	-	+	0	+	+	0	0	+	X	+	7	2	9

Соціометричні картки працівників колективу ФСП «Кас'янов С.П.»
(закінчення)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
Українська Т.К.	+	0	-	+	+	0	+	0	+	-	+	+	0	+	X	8	2	10

* презентовано як соціологічне тестування колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

Лист учасників опитування у групі ТОВ «Електромонтаж»

№	Посада	ПІБ
1	Директор	Гребенщиков В.В.
2	Бухгалтер	Рашупкіна Т.М.
Відділ продаж		
3	Менеджер 1	Семенов К.М.
4	Менеджер 2	Дубенко О.С.
5	Менеджер 3	Ігнатова Т.Є.
6	Менеджер 4	Білоус Ю.В.
7	Менеджер 5	Зелена А.Р.
8	Менеджер 6	Ментій Н.В.
9	Менеджер 7	Колоша Н.П.
Транспортний відділ		
10	Експедитор 1	Шестаков І.Г.
11	Експедитор 2	Жаров Ю.В.
12	Експедитор 3	Галат О.П.

Лист учасників опитування у групі ТОВ «Електромонтаж»
(продовження)

№	Посада	ПІБ
13	Водій 1	Салтиков Г.П.
14	Водій 2	Поярков Є.С.
Склад		
15	Працівник складу 1	Олійник Ю.В.
16	Працівник складу 2	Ковальова О.В.

*сформовано відповідно до штатного розпису ФОП «Електромонтаж» (дозвіл на обробку отриманих даних наданий за усної згоди керівництва; результати аналізу були використані керівництвом для подальшої роботи в сфері управління персоналом організації».

Соціометричні картки працівників колективу ТОВ «Електромонтаж»

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Гребенщикова В.В.	X	+	+	+	-	+	+	0	-	+	+	+	0	+	+	+	11	2	13
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього	
Ращупкіна Т.М.	+	X	+	+	0	-	+	+	0	+	+	+	+	0	+	11	1	12	
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього	
Семенов К.М.	0	+	X	+	+	0	+	0	+	+	-	+	+	-	0	9	2	11	

Соціометричні картки працівників колективу ТОВ «Електромонтаж»

(продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Дубенко О.С.	+	+	0	X	+	+	+	+	0	+	+	-	0	+	+	-	10	2	12
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Ігнатова Т.Є.	+	+	-	+	X	0	-	+	+	+	0	0	+	-	+	+	9	3	12
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Білоус Ю.В.	0	+	+	+	+	X	0	+	+	-	+	+	0	+	+	0	10	1	11
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Зелена А.Р.	0	+	+	+	-	+	X	+	+	+	+	0	+	+	+	+	12	1	13
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Ментій Н.В.	+	-	+	+	+	-	+	X	+	+	+	0	0	+	+	-	10	3	13
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Колоша Н.П.	+	+	0	0	+	+	+	0	X	0	+	+	+	+	+	0	10	0	10

Соціометричні картки працівників колективу ТОВ «Електромонтаж»
(продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Шестаков І.Г.	0	-	+	+	0	+	+	0	+	X	+	0	+	+	+	+	1	1	11
0																			
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Жаров Ю.В.	+	0	+	+	+	+	0	+	+	0	X	+	+	+	+	-	1	1	12
1																			
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Галат О.П.	+	-	+	+	+	0	0	+	0	0	+	X	+	+	0	+	9	1	10
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Салтиков Г.П.	+	+	-	0	+	+	+	0	+	+	+	+	X	+	+	0	1	1	12
1																			
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Поярков Є.С.	0	0	+	+	+	-	+	0	+	+	0	+	+	X	+	-	9	2	11

Соціометричні картки працівників колективу ТОВ «Електромонтаж»
(закінчення)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Олійник Ю.В.	+	+	0	+	-	+	+	+	+	0	+	+	+	+	X	+	1	1	13
																	2		
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	+	-	Всього
Ковальова О.В.	+	+	+	-	-	+	+	+	0	+	+	-	+	+	0	x	1	3	13
																	0		

Лист учасників опитування у групі ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»*

№	Посада	ПІБ
1	Директор	Кравець С.С.
2	Бухгалтер	Панфілова В.П.
3	Секретар	Черепуха О.В.
Відділ продаж		
4	Продавець 1	Фоміна А.Р.
5	Продавець 2	Сазонова Н.О.
6	Продавець 3	Скороходов В.О.
7	Продавець 4	Пономаренко В.М.
8	Маркетолог	Нагорний Я.А.
Відділ виробництва		
9	Майстер 1	Колупасва М.Г.
10	Майстер 2	Криволапова О.Л.
11	Майстер 3	Сасенко Л.П.
12	Майстер 4	Чикалова І.Г.

Лист учасників опитування у групі ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»* (продовження)

№	Посада	ПІБ
13	Майстер 5	Бутейко В.П.
14	Майстер 6	Крамар А.А.
15	Майстер 7	Пінчук О.П.
16	Технолог-консультант	Єлісеєв Г.В.
Транспортний відділ		
17	Водій 1	Тризуб О.П.
18	Водій 2	Звіздунов С.С.
19	Водій 3	Перевертій Н.З.
20	Кур'єр	Кудрін П.П.

*сформовано відповідно до штатного розпису ПП «Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма» (дозвіл на обробку отриманих даних наданий за усної згоди керівництва; результати аналізу були використані керівництвом для подальшої роботи в сфері управління персоналом організації).

Соціометричні картки працівників колективу ПП Виробничо-торгівельна організація «Текстиль-оптіма»

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Кравець С.С.	x	+	0	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	0	+	+	+	0	+	+	14	0	14
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього	
Панфілова В.П.	+	x	-	+	+	+	+	-	+	+	+	-	0	0	+	+	0	+	+	+	13	3	16

Соціометричні картки працівників колективу ПП Виробничо-торгівельна
організація «Текстиль-оптіма» (продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього -го
Черепуха О.В.	+	+	x	0	0	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	0	+	+	14	2	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього -го
Фоміна А.Р.	+	+	+	x	+	+	-	+	+	+	0	0	+	+	+	+	+	0	+	+	15	1	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього -го
Сазонова Н.О.	+	-	+	+	x	0	0	+	-	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	13	3	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього -го
Скороходов В.О.	+	0	-	+	+	x	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	0	+	14	2	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього -го
Пономаренк о В.М.	+	+	+	0	+	+	x	-	+	+	0	0	0	+	+	+	+	0	+	-	12	2	14

Соціометричні картки працівників колективу ПП Виробничо-торгівельна
організація «Текстиль-оптіма» (продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Нагорний Я.А.	+	+	+	0	+	+	+	x	0	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	15	1	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Колупасва М.Г.	+	0	+	+	+	-	0	+	x	+	0	+	+	+	+	0	+	+	+	0	13	1	14
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Криволапова О.Л.	0	+	+	-	+	+	+	0	+	x	+	-	+	+	+	+	0	+	+	-	13	3	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Саєнко Л.П.	+	+	+	+	0	0	+	+	0	+	X	+	+	+	0	0	+	-	+	+	13	1	14
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Чикалова І.Г.	0	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+	x	+	0	+	+	-	+	+	+	14	3	17

Соціометричні картки працівників колективу ПП Виробничо-торгівельна
організація «Текстиль-оптіма» (продовження)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Бутейко В.П.	+	0	+	0	+	+	+	+	-	+	+	+	x	+	+	+	+	+	+	-	15	2	17
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Крамар А.А.	+	+	+	+	+	0	0	+	+	+	0	+	+	x	0	+	+	+	+	+	15	0	15
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Пінчук О.П.	+	+	+	+	0	+	+	-	+	+	+	+	-	+	x	0	+	+	0	+	14	2	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Єлісеєв Г.В.	+	0	+	+	+	+	0	+	-	+	+	-	+	+	+	x	0	+	+	+	14	2	16
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Тризуб О.П.	0	0	+	0	0	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	x	+	+	0	12	2	14

Соціометричні картки працівників колективу ПП Виробничо-торгівельна
організація «Текстиль-оптіма» (закінчення)

Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Звіздунів С.С.	+	+	+	+	+	0	+	0	+	+	-	+	+	+	+	-	+	X	+	+	15	2	17
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Перевертій Н.З.	+	+	-	+	+	-	+	+	+	+	0	0	+	+	+	+	0	+	x	0	13	2	15
Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)																				Кількість відданих виборів		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	+	-	Всього
Кудрін П.П.	0	0	+	0	+	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	+	-	+	+	x	13	1	14

ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА З ПОКРАЩЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В КОЛЕКТИВІ ЗАВДЯКИ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ

Заняття №1. Знайомство. Правила тренінгу

Перший день тренінгу починається зі знайомства та прохання до кожного учасника групи розповісти про себе, які у нього очікування від тренінгу, та іншу інформацію, якою хоче поділитися. Метою є налагодити зв'язки між учасниками та ведучим, а також працювати над груповою згуртованістю. Ведучий також може розповісти про себе.

Проводиться огляд всього тренінгу, коротко характеризується поняття психологічного клімату, вплив на нього взаємних стосунків між працівниками та емпатії як важливої якості, що сприяє комунікації. Ознайомлення з основними правилами роботи в групі, з принципом конфіденційності.

Гра-розминка «Кажу, що бачу».

Мета: розминка, поліпшення атмосфери в групі, розвиток навички безоціночних висловлювань.

Інструкція: «Сидячи в колі, ви будете спостерігати за поведінкою інших та по черзі говорити, що бачите щодо будь-якого з учасників. Описуючи поведінку, дії інших людей, не оцінюйте їх, а просто констатуйте, що ви спостерігаєте. Наприклад: «Коля сидить, поклавши ногу на ногу», «Катя посміхається».

Ведучий стежить за тим, щоб не використовувалися оціночні судження і умовиводи. Після виконання вправи обговорюється, чи часто спостерігалася тенденція використовувати оцінки, чи було складним виконувати цю вправу, що відчували учасники.

Вправа «Інтерв'ю»

Мета: розвиток уміння слухати партнера і вдосконалювати комунікативні навички; скорочення комунікативної дистанції між учасниками тренінгу.

Інструкція: Учасники розбиваються на пари і протягом 10 хвилин розмовляють зі своїм партнером, намагаючись дізнатися про нього якомога більше. Потім кожен готує коротку розповідь про уявлення свого співрозмовника. Головне завдання – підкреслити його індивідуальність, несхожість на інших. Після чого учасники по черзі представляють один одного.

Вправа «Почуття по колу»

Мета: розвиток можливості кожного учасника в області вербалізації почуттів і станів.

Інструкція: «Зараз ми будемо кидати один одному м'яч, називаючи при цьому якийсь стан або почуття, а піймавши кинутий нам м'яч, будемо називати антонім – протилежний стан або почуття. Наприклад, я кидаю м'яч Тані і кажу: «Сумний». Таня, піймавши м'яч, називає антонім «веселий» і сама, кидаючи м'яч комусь іншому, називає почуття або стан. Постарайтеся бути уважними і не кидати м'яч кому-небудь повторно, поки м'яч не побуває у всіх».

Вправа «Фоторобот»

Мета: формування творчої уяви; формування вміння абстрагуватися.

Інструкція: Один з учасників повинен скласти портрет групи. Для цього потрібно розподілити між учасниками групи наступні частини тіла: голову, шию, очі, вуха, рот, руки, ноги, плечі і т.д.

Заняття №2

Вправа «Розповідь про свого господаря»

Мета: включення учасників тренінгу в групову роботу.

Інструкція: Учасникам пропонується вибрати будь-який особистий предмет (гребінець, сумочку, авторучку та ін.) і від його імені уявити свого господаря і розповісти про нього що-небудь цікаве або визначне (чим ця

людина відрізняється від інших). Першим представляється ведучий, потім асистент, потім інші члени групи по мірі готовності. Потім бажаючі можуть задавати питання (кожна відповідь дві, три хвилини).

Приблизна схема уявлення:

Хто він (ім'я, чим займається, основні інтереси);

Цілі, з якими прийшов на цей тренінг;

Чого чекає від майбутніх занять;

Що може, і що готовий зробити на групі для досягнення поставлених цілей.

Вправа «Я бачу»

Мета: Розвиток спостережливості, усвідомлення відмінності між тим, що «я бачу», і тим, що «уявляю, інтерпретую», «мені здається».

Інструкція: Учасники групи розбиваються на пари і сідають навпроти один одного. Кожен з учасників пари по черзі говорить одну фразу, що починається зі слів «Я бачу...», зміст якої стосується зовнішнього вигляду партнера. «Таня, – тренер звертається до учасниці групи, – давай ми з тобою покажемо, як це потрібно робити».

Тренер і учасниця групи сідають один проти одного.

Тренер: «Я бачу, що твої руки лежать на колінах».

Таня: «Я бачу, що ти подивилася вправо».

Тренер: «Я бачу, що ти нахилила голову» і т. Д.

Під час виконання вправи потрібно утримуватися від використання оціночних понять.

Вправа «Розпізнай стан»

Мета: розвиток уміння зобразити певну емоцію, розпізнати стан партнера.

Інструкція: «Зверніть, будь ласка, увагу на ваш стан, усвідомте його. Тепер, коли ви це зробили, постарайтеся зануритися саме в цей усвідомлений стан ще більше. Той, хто буде готовий, підніме руку, і всі ми деякий час подивимося на нього, спробуємо зрозуміти його стан і запам'ятати. Потім руку

підніме наступний і так до тих пір, поки кожен не побуде в ролі «об'єкта загального сприйняття».

Вправа «Ситуація»

Мета: розвиток навичок входження в різні емоційні ситуації, переживання відповідних емоцій і станів. Учасники групи стоять по колу.

Інструкція: «Зараз ми будемо ходити по кімнаті, і той з нас, чие ім'я я назву, запропонує ситуацію, в якій кожен спробує себе уявити, постаратися в неї включитися і усвідомити ті почуття, стани, які при цьому виникають. Отже, я почну: ми йдемо по густій хащі лісу ...»

Далі через кожні двадцять-тридцять секунд тренер називає ім'я наступного члена групи. Після завершення вправи можна задати питання:

«Які стани у вас виникали в різних ситуаціях?», «В який із запропонованих ситуацій вам було легше всього себе уявити, в який – складніше?».

В ході вправи можна пропонувати такі ситуації:

«Ви спізнюєтеся в театр»; «Вас запросили на прийом до англійської королеви»; «Ви спускаєтеся в темний підвал»; «Ви на вернісажі сучасних художників»; «ви опинилися в натовпі людей» і т.д.

Вправа «Без маски»

Мета: зняття емоційної і поведінкової закріпаченості; формування навичок щирих висловлювань для аналізу сутності «я».

Інструкція: Кожному учаснику дається картка з написаною фразою, яка не має закінчення. Без будь-якої попередньої підготовки він повинен продовжити і завершити фразу. Висловлювання має бути щирим. Якщо інші члени групи відчують фальш, учаснику доведеться брати ще одну картку.

Приблизний зміст карток:

«Особливо мені подобається, коли люди, що оточують мене...».

«Чого мені іноді по-справжньому хочеться, так це...».

«Іноді люди не розуміють мене, тому що я...».

«Вірю, що я...».

«Мені буває соромно, коли я...».

«Особливо мене дратує, що я...» та ін.

Вправа «Образ «Я»

Мета: глибше усвідомлення особистісного існування; з'єднання вербального і невербального компонентів виразності самооціночної позиції.

Інструкція: Кожному учаснику пропонується вимовити слово "Я" з тільки йому притаманною інтонацією, мімікою, жестами. Потрібно зробити це так, щоб одним словом якомога повніше висловити сприйняття свого "Я", свою індивідуальність і своє місце в світі.

Вправа «Єдність»

Мета: вироблення інтелектуального єдності на прогностичному рівні; формування емоційно-вольової єдності групи.

Інструкція: Учасники розсаджуються в коло. Кожен стискає руку в кулак, і по команді ведучого всі «викидають» пальці. Група повинна прагнути до того, щоб всі учасники незалежно один від одного, вибрали одне і те ж число.

Учасникам забороняється перемовлятися. Гра продовжується до тих пір, поки група не досягне своєї мети.

Медитація

Тренер: Мені б хотілося, що б ви сіли зручніше і прибрали з рук все зайве. Прислухайтеся до свого тіла, чи зручно йому сидіти? Дозвольте собі сісти так, що б вам було комфортно.

А тепер прислухайтеся до свого подиху... Зосередьтеся на видиху... Відчуйте як з кожним видихом ви занурюєтеся все глибше і глибше...

І коли ви зрозумієте, що занурилися досить глибоко, згадайте те, що було сьогодні на занятті... Постарайтеся бути досить пасивними – нехай все це саме пройде перед вами... Просто спостерігайте... Дозвольте цьому статися.

І коли ви згадаєте все те, що було сьогодні, візьміть найцінніше, найважливіше і візьміть в своє життя. І ви можете зробити це абсолютно свідомо чи довіритися несвідомому – це не важливо.

Просто в один прекрасний момент ви виявите, що ваша поведінка якимось чином змінилося, люди стали до вас ставитися по іншому, і щось невлучно змінюється не тільки в вас, але і навколо вас.

Найголовніше що це станеться і буде відбуватися саме і поки ви будете їхати додому, спати, дивитися телевізор. Усередині вас в цей час відбуватиметься щось чудове і чудове – ви будете вчитися. І це буде відбуватися саме з вами і саме тоді, коли вам це потрібно.

Заняття №3

Вправа «Колір мого стану»

Мета: розвиток здатності усвідомлювати і вербалізувати свої стани, знаходити слова для їх позначення.

Інструкція: «Я пропоную почати сьогоднішній день з того, що кожен з нас, подумавши деякий час, скаже, якого він (або вона) зараз кольору. При цьому мова йде не про колір вашого одягу, а про відображення в кольорі вашого стану.

(Дається деякий час на обдумування завдання, після чого учасник говорить, якого він зараз кольору.)

Тепер розкажіть, будь ласка, про те, як змінювалося ваш стан, настрої протягом ранкових годин з моменту, як ви прокинулися, і до того, як ви прийшли сюди, – і з чим були пов'язані ці зміни. На закінчення своєї розповіді охарактеризуйте той стан, в якому ви перебуваєте зараз і поясніть, чому ви вибрали для його позначення саме той колір, який ви назвали».

Вправа «На дотик»

Мета: усвідомлення власних переживань, вміння прислухатися до свого внутрішнього голосу.

Інструкція: Учасники групи стоять по колу. Тренер: «Зараз ми всі закриємо очі (виконувати вправу зручніше, якщо є пов'язки – шарфи, хустки, якими можна зав'язати очі) і будемо пересуватися по кімнаті, намагаючись нікого не зачепити. Робити ми це будемо приблизно три мінuti. Я скажу, коли

вони закінчаться». Ця вправа варто виконувати в кімнаті де учасники можуть і з закритими очима відчувати себе безпечно. Для підвищення почуття безпеки у членів групи і контролю за діями учасників тренер може не брати участі у вправі.

Коли учасники групи, завершивши вправу, займуть свої місця, можна поставити їм такі питання: «Як ви почувалися під час пересувань по кімнаті?», «Які ваші враження?»

Вправа «Встановлення і підтримка контакту»

Мета: Навчитися розпізнавати емоційні стани інших по їх зовнішньому вигляду, співчувати.

Інструкція: Тренер може запропонувати передати невербально переживання таких небезпечних ситуацій, емоцій і почуттів:

- 1) друг не подзвонив і не прийшов на день народження;
- 2) несподіваний сюрприз, подарунок;
- 3) гордість за себе;
- 4) зарозумілість;
- 5) підозрілість;
- 6) ворожість;
- 7) гнів;
- 8) любов;
- 9) радість;
- 10) образа.

Після виконання вправи проводиться обговорення. Можна зробити узагальнення про те, яким чином виражаються ті чи інші почуття.

Вправа «Каруселька»

Мета: Знайти спільне з учасниками групи.

Інструкція: Тренер: «Сядемо один напроти одного. У нас є три хвилини на те, щоб з'ясувати, що у нас спільного. Дізнатися ті частини нашого життєвого досвіду, які збігаються. Саме те, що в нас спільного, а не те, що у нас різниться. Багато людей намагаються почати спілкування з визначення

того, в чому розрізняються їх думку й інтереси з думкою та інтересами співрозмовника. Зазвичай це призводить до суперечки і напруженим ставленням, і спілкування просто не виходить. В цьому випадку люди просто відбудовуються один від одного. Зручніше спочатку з'ясувати, що у нас спільного, а тільки після цього вже шукати відмінності. Але ставлення вже до цього буде зовсім інше...Рекомендую звертати увагу на те, як невербально реагує людина на ваші слова».

Можна на останніх етапах, щоб один говорив, інший ні. І той, що говорить, тільки по невербальній реакції визначав, наскільки він збігся.

Вправа «Вербалізація ознак експресії емоційних станів»

Мета: Навчитися розпізнавати відтінки емоційних станів, відрізнити рівень експресії кожного стану.

Інструкція: Потрібно описати експресивні ознаки шести емоційних станів: радості, подиву, відрази, гніву, страху, страждання, на які кожен член групи орієнтується при впізнанні емоційних станів іншої людини. Кожен член групи пише самостійно на листочку. Потім всі по черзі зачитують написане індивідуально вголос. Учасники можуть відзначити загальні ознаки, скорегувати неадекватні ознаки.

Вправа «Дотик»

Мета: Передати і відчувати почуття через дотик.

Інструкція: Вибирається один учасник, який сідає на стілець, – «сенсор». Будь-який інший учасник за допомогою дотику передає йому якість почуття. «Сенсор» намагається це почуття вгадати. У разі вгадування його місце займає інший.

Варіанти. Можливий соціометричний варіант цієї гри: «сенсор» сідає спиною до групи, а ті, що торкаються до нього, висловлюють своє ставлення. Завдання «сенса» – відгадати, хто до нього доторкнувся.

Медитація

Тренер: «У вас кілька хвилин на те, щоб згадати, що ви дізналися за сьогоднішнє заняття. І подумати про те, як ви можете застосувати отримані знання. І як це може змінити ваше життя».

Заняття №4

Велика психологічна гра «Творіння галактики»

Мета: в незвичайній метафоричній ситуації відкрити нові форми співпраці один з одним, пізнання свого внутрішнього "Я", розвиток емпатії.

Обладнання: ватман, гуаш, аюрведична музика, музика хаосу.

Етап 1. Введення в гру.

Учасники сидять у загальному колі. Звучить музика (космічна тематика).

Ведучий починає розповідь: «Уявіть собі Всесвіт: без початку і кінця, величезний, бездонний. Але, все у Всесвіті має свій початок. Довго-довго без суті й без призначення хаотичні частинки рухаються в просторі. Уявіть, що ви ці частинки. Можете закрити очі, щоб легше було уявити себе цими частинками. (Пауза в кілька хвилин).

А зараз ви почнете швидко спонтанне рух по кімнаті.

Частинки стикаються один з одним, дивляться один на одного, розглядають один одного, вітаються, посміхаються, вітають один одного. Уявіть себе у вільному польоті (група хаотично рухається по залу). Пауза.

Нічого не буває вічно, все змінюється і в результаті частинки, схожі один на одного, зустрічаються і утворюють планети.

Яким чином? Будьте уважні, тому що час від часу вам доведеться реагувати на різноманітні завдання. Кожне завдання важливо виконувати з максимальною точністю. Скажімо, розподілитися на групи за кольором волосся. Рахуємо до десяти, вам необхідно буде знайти людей з точно таким же, як у вас, кольором волосся. І якщо у чорнявого в зачісці є прояснені пасма, то він ніяк не може залишитися в групі «чорних»: у нього є додатковий колір! Не бійтеся залишитися в гордій самоті. Зрештою, абсолютно зрозуміло,

що якщо колір ваших волосся або їх довжина відмінні від кольору і довжини волосся інших учасників, то це не робить вас краще або гірше інших. Ви просто інший! І тому, що ми різні, світ так різноманітний і цікавий.

Сподіваюся, що завдання зрозуміло? Ми починаємо. Зараз ви будете усі розподілені на тих, у кого є годинник на руці, і у кого немає. Раз, два, три ... десять. Стоп! Перевіряємо. У цій групі у всіх учасників є на руці годинник. А в цій групі все щасливчики, тому що «щасливчики годин не спостерігають ...»!

Продовжуємо ходити! Розподілитися по кольору штанів і спідниць! (Рахунок, перевірка)».

Представивши кілька варіантів розподілу, треба залишити учасників в групах. Подальший розвиток гри буде проходити між цими групами.

Етап II. Робота в групах

Вправа «Самопрезентація частинок»

Мета: звернути увагу учасників групи один на одного, на їх несхожість і неповторність кожного. Сприяти усвідомленню власної унікальності та значущості.

Інструкція: Члени групи вписують в бейджи імена, якими хотіли б називатися під час гри і складають характеристику з найбільш видатних особистісних якостей. За сигналом ведучого кожен учасник представляється і називає свої особливі якості.

Вправа «Назва планети»

Мета: сприяти створенню позитивного емоційного єдності групи; заохочення спільного переживання, пов'язаного з виконанням загального завдання.

Інструкція: Учасники груп вибирають назву своїм «будинкам-планетам».

Вправа «Історія моєї планети»

Мета: інтеграція групи, за рахунок розуміння необхідності постійної включеності в спільну діяльність і почуття взаємної відповідальності членів команди.

Інструкція: Кожна група придумує історію зародження і розвитку своєї планети.

Вправа «Малюнок моєї планети»

Мета: закріплення позитивного емоційного настрою, об'єднання для вирішення спільної задачі в умовах взаємодопомоги і партнерства.

Інструкція: Учасникам пропонується передати своє уявлення про планету, жителями якої вони є. Малюнок створюється спільно всіма учасниками групи на аркуші ватману.

Вправа «Метеоритний дощ»

Мета: удосконалювати комунікативні навички шляхом активного ігрового взаємодії, розвивати відносини партнерства, прагнути до усунення психологічних бар'єрів, що обмежують ефективність спілкування.

Інструкція: Кілька учасників від кожної групи виходять за двері. Потім запрошуються по одному. Решта члени груп утворюють коло, щільно взявшись за руки. Входять по одному пропонується увійти в коло. При цьому у групі існує домовленість про те, яким чином повинен вести себе людина, щоб його впустили (ввічливо про це попросити, виконати будь-яке умова і т.д.). Учасник, який намагається виконати умови, пробує різні форми спілкування, намагаючись вгадати невідому йому домовленість членів групи.

Вправа «Скелі»

Мета: зняти емоційну напругу учасників шляхом залучення їх в групову фізичну дію, об'єднати для вирішення завдання на основі партнерства, створити в групі атмосферу взаємної відповідальності, емоційної свободи, радості від колективного успіху.

Інструкція: Учасники шикуються в шеренгу вздовж лінії «обриву скелі» (тренер креслить крейдою на підлозі) в різних позах, які уособлюють кам'яні

статуї. Завдання кожного з гравців пройти по краю «обриву», щоб не зірватися у «прірву». Дозволяється триматися за «скелі».

Вправа «Образ моєї планети»

Мета: сприяти інтеграції групи за рахунок участі в спільній діяльності, створити активну творчу атмосферу і позитивний настрій в групі.

Інструкція: Учасникам, після недовгого обговорення, пропонується побудувати скульптуру-образ своєї планети.

Етап III. Спільна робота учасників гри

Вправа «Побудова галактики»

Мета: розширити межі креативності, зняти страх перед невідомим, перед поставленою проблемою, тренувати учасників у виробленні спільної стратегії і тактики успіху.

Учасникам пропонується об'єднати свої скульптури і створити єдину фігуру планет-галактику.

Етап IV. Ігри на згуртування

Вправа «Плутанина»

Мета: розвивати в групі активний стиль спілкування і відносини партнерства.

Інструкція: Група утворює коло, всі учасники простягають руки всередину кола, а ведучий з'єднує руки таким чином, щоб вийшла плутанина. У кожній руці одного гравця виявляється рука іншого. При цьому ведучий намагається поєднати разом якомога більше віддалених один від одного учасників. Коли плутанина створена, групі дається обмежений час, щоб розплутатися, не розчіплюючи при цьому рук і з обережністю поставившись до партнерів по грі, щоб не заподіяти їм біль непередуманими рухами і діями. Фіналом гри буде або коло, або кілька груп гравців, послідовно з'єднаних один з одним. В ході гри ведучий:

- підтримує гравців в прагненні розплутатися, нагадує про уважне ставлення один до одного;
- прагне зберегти напругу гри, азарт змагання;

- нагадує про те, що гра обмежена в часі, нагнітає напругу і творчий запал;

- коли завдання виконане або час минув, тренер разом з групою підводить підсумки гри: які враження винесли учасники з вправи? Чим вони хочуть поділитися один з одним? Що на їх погляд, могло посилити ефективність вирішення проблеми? Хто був висунутий групою в якості лідера або став лідером самопроголошеним? Як ставиться група до цього явища?

Вправа «Сороконіжка»

Мета: перевірити на досвіді ефективність партнерства в умовах комунікації та в її відсутності, вплив договору на досягнення групової мети, виявити лідерські можливості гравців, спонукати командні емоції взаємопідтримки, відповідальності, згуртованості.

Інструкція: Всі учасники збираються в центрі ігрового майданчика, створивши коло, обличчям – назовні кола. Беруться за руки, утворюючи живе кільце. Ведучий пояснює правила гри: «Протягом першого етапу гри не можна спілкуватися – розмовляти, обмінюватися інформацією. Кожен з гравців визначає для себе місце в межах ігрового майданчика, куди б він хотів дістатися. Це місце може знаходитися не тільки навпаки грає, але і ззаду нього і чи в будь-якій іншій стороні. За моїм сигналом кожен повинен спробувати якомога швидше досягти наміченого їм місця і залишитися там не менше 3 секунд. Після того як всі гравці команди побували на уподобаних місцях, можна повідомити мені про виконання групового завдання. Чим швидше команда впорається із завданням, тим кращий результат буде зафіксований в підсумку гри. Якщо гравці розчіплюватимуть руки або почнуть розмовляти, я зупиняю гру до повного відновлення, а витрачений час буде включено в загальний час гри, що, безумовно, погіршує результат».

Другий етап гри проводиться за тими ж правилами з одною єдиною зміною: гравцям дозволено розмовляти, вони можуть виробити якусь групову стратегію. Після закінчення другого етапу тренер оголошує команді результат. Після чого тренер ставить питання: Що вам сподобалося в грі?Що викликало

труднощі? Прокоментуйте, будь ласка, результати першого і другого етапів. У чому, на вашу думку, причина саме таких результатів?

Вправа «Малюнок Галактики»

Мета: Відрефлексувати те, що відбувалося, за допомогою творчості.

Інструкція: Учасникам пропонується намалювати колективний малюнок з побажаннями нащадкам (вірші, невеликі фрази-послання).

Етап V: Завершення

Учасники обговорюють гру, діляться враженнями, підводять підсумки.

Заняття №5

Вправа "Через скло»

Мета: формування взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні.

Один з учасників загадує текст, записуючи його на папір, але передає його як би через скло, т. Е. Мімікою і жестами: інший називає зрозуміле.

Ступінь збігу переданого і записаного тексту свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа "Так"

Мета: вдосконалення навичок емпатії і рефлексії.

Один з учасників говорить фразу, що виражає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий повинен задавати йому питання, щоб уточнити і з'ясувати деталі. Наприклад, "Дивно, але я помітила за собою, що коли перебуваю в такому стані, то колір мого одягу приблизно однаковий". Вправа вважається виконаним, якщо у відповідь на розпитування учасник отримує три позитивні відповіді – "так".

Вправа "Оповідач, що заблукав"

Мета: Психотехнічна гра є одним із способів вироблення внутрішнього контролю.

Учасники сідають навпроти один одного. Ведучий призначає тему розмови. Один учасник починає розвивати її, а потім, слідуючи за

випадковими асоціаціями, веде розмову в сторону. Він перескакує з однієї теми на іншу, потім на третю, прагне якомога більше "заплутати" свою розповідь. Потім говорить жестом передає слово іншому учаснику. Слово може бути передано в будь-який момент, тому за ходом оповіді потрібно стежити. Інший повинен "розплутати" розмова, тобто коротко пройтися по всіх асоціативним перемикачів свого попередника в зворотному порядку – від кінця до початку. Він повертається до вихідної, запропонованої ведучим, темі. Потім сам "заплутує" розмова, передає слово іншому, і так далі.

В ході тренувань функції відстеження асоціативного ланцюжка і утримання в пам'яті всіх її ланок разом стає все більш природною і звичною. Регулярно практикуючий цю гру виявить, що і за межами психотехнічних занять він легко може якимось чином налаштувати себе, включати контроль і чітко утримувати в розумі нитку розмови, послідовність подій або хід власних міркувань. У свідомості учасника формується як би внутрішній спостерігач, здатний пильно стежити за перебігом його думок або дій і миттєво виявляти всі відхилення від наміченого шляху, все відволікання і асоціативні переходи.

Вправа «Перекриття реальностей».

Спочатку тренер проводить демонстрацію: «Сьогодні ми познайомимося зі способом наведення трансу під назвою "Перекриття Реальностей". При роботі з цим способом наведення ви зможете ще потренуватися в своєму умінні роботи з каналами сприйняття. Ідея цього способу наведення полягає ось у чому. Якщо в звичайному стані свідомості людина в одному каналі, то в трансі буде щось інше. І ваше завдання просто плавно перевести з однієї реальності в іншу. Але тут головне не зруйнувати підстроювання і все зробити дуже плавно і акуратно.

1. Основний канал.

Поставте своєму партнеру питання:

«Опиши будь ласка то місце, яке тобі подобається».

«Це берег моря. Встає сонце, видно дуже далеко, море синє і спокійне. Кругом жовтий пісок, сірі камені. А вдалині скелі в серпанку».

Тут явно візуальний канал. І ви просто починаєте розвивати картину.

2. Підстроювання.

«Уяви собі цей берег моря. Ти стоїш і можеш озирнутися на всі боки. Вдалині ти можеш розгледіти скелі в серпанку, пісок під ногами жовтий, нерівний. І ти можеш пройтися по ньому, поглядаючи по сторонам. Це все підстроювання. Ви просто повертаєте йому сказану ним же самим інформацію і починаєте її розвивати, стежачи на скільки добре ви до нього підлаштовані».

3. Перекриття реальностей.

Якщо ви впевнені, що підлаштовані добре, то ви робите наступний крок.

«І ти можеш подивитися на море і почути, як хвилі накочуються на пісок».

І тут ви робите власне перекривання реальностей. Якщо є море, то зазвичай є хвилі, хоча б і дрібні. І природно вони видають звук. Ось тут ви і робите перехід від візуальної системи в аудіальную. Можна було перевести і в кінестетику:

«І ти можеш подивитися на море, поглянути на пісок під ногами і відчути, як ти наступаєш на нього».

На цьому етапі намагайтеся вживати максимально загальні слова. Це потім, коли ви почнете вести ви можете конкретизувати. А поки нехай людина сама вирішує, що конкретно він чує або відчуває. Ваше завдання просто направити, задати область пошуку».

Вправа «Нетрадиційне вітання».

Ми звикли до стереотипів. Вони збіднюють наше життя. Давайте спробуємо випробувати нові емоції, придумавши і втіливши в життя нетрадиційні вітання. Наприклад, можна вітатися тильною стороною долоні, стопами ніг ... Ваші варіанти?

Вправа «Моль»

Мета: зняття бар'єрів, підняття настрою, рух.

Необхідно всім встати і ловити «моль».

Вправа «Втеча з в'язниці».

Мета: розвиток здібностей до емпатії, розуміння міміки, мови рухів тіла.

Учасники групи стають у дві шеренги обличчям один до одного. Ведучий пропонує завдання: "Перша шеренга буде грати злочинців, друга – їх спільників, які прийшли до в'язниці, для того щоб влаштувати втечу. Між вами звуконепроникна скляна перегородка. За короткий час побачення спільники за допомогою жестів і міміки повинні" розповісти "злочинцям, як вони будуть рятувати їх з в'язниці (кожен "спільник" рятує одного "злочинця)". Після закінчення гри "злочинці" розповідають про те, чи правильно вони зрозуміли план втечі.

Вправа «Вихід з контакту».

Уявіть ситуацію: «Ви зустріли не надто близького знайомого, який має в своєму розпорядженні часом і має бажання поспілкуватися з вами, а вам ніколи». Учасники групи розігрують ситуацію, пропонуючи кілька варіантів виходу з контакту. Після цього слід обговорення.

Прощання, обговорення результатів тренінгу

Для підсумкової рефлексії тренінгу можна використовувати наступні питання:

Які психологічні якості у вас проявилися при участі в тренінгу?

Які почуття відчували?

Що нового дізналися про себе?

Як будете використовувати ці знання?

Чого навчилися?

Як це стати в нагоді в майбутньому?

Що було важливим?

Над чим ви задумалися?

Що відбувалося з вами?

Що потрібно розвивати на майбутнє?

Діагностика емпатії співробітників ФСП «Кас'янов С.П.» за методикою
«Діагностика рівня емпатичних здібностей» В.В. Бойко

Працівник	Раціональ- ний канал	Емоційний канал емпатії	Інтуїтив- ний канал емпатії	Установки на емпатію	Проникаю- ча здатність в емпатії	Ідентифіка- ція в емпатії	Сумарний рівень емпатії
Кас'янов С.П.	4	5	5	4	5	4	27
Селезньова Т.Б.	3	2	5	3	4	3	20
Ващенко О.В.	3	3	3	2	3	3	17
Турін Г.Б.	3	3	3	2	1	1	13
Аляб'єв С.В.	4	2	2	3	2	2	15
Ковальов К.Р.	4	5	3	5	6	2	25
Зав'ялова М.В.	5	5	3	6	5	6	30
Рустамов А.Г.	4	4	4	5	3	2	22
Курбатов Г.М.	2	3	4	3	2	3	17
Сухарьов О.О.	5	5	4	5	5	5	29
Кузнецова О.В.	6	5	6	4	5	4	30
Хлебов О.С.	2	2	2	3	4	2	15
Волощук С.І.	3	5	3	2	3	2	26
Григор'єв І.О.	6	5	6	5	6	5	33
Українська Т.К.	4	6	6	5	6	4	31
Середнє	3,625	3,75	3,6875	3,5625	3,75	3	21,875

Розподіл рівнів емпатії серед працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

Рівень емпатії	К-сть співробітників	У %
Дуже низький (менше 14 балів)	1	6,67%
Занижений (15-21)	5	33,33%
Середній (22-29)	5	33,33%
Високий (30 і вище)	4	26,67%

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ФСП «Кас'янов С.П.»*

№	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)															Кількість відданих виборів		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	+	-	Всього
	(Посада,ПІБ)																		
1	Кас'янов С.П.	X	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	11	0	11
2	Селезньова Т.Б.	+	X	+	0	+	0	+	+	0	-	+	-	+	+	0	8	2	10
3	Вашенко О.В.	+	+	X	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	0	11	2	13
4	Турін Г.Б.	+	+	0	X	0	+	+	+	0	+	+	+	0	+	+	10	0	10
5	Аляб'єв С.В.	+	+	0	+	X	+	-	+	-	+	0	0	+	0	+	8	2	10
6	Ковальов К.Р.	0	+	+	-	+	X	0	+	0	0	+	+	+	+	+	9	1	10
7	Зав'ялова М.В.	+	+	+	+	-	0	X	+	0	+	0	+	+	+	+	10	1	11
8	Рустамов А.Г.	+	+	+	0	+	+	+	X	-	+	+	+	+	0	+	11	1	12
9	Курбатов Г.М.	+	0	+	+	+	0	+	+	X	+	+	0	+	0	+	10	0	10
10	Сухарьов О.О.	+	+	0	+	0	+	+	0	+	X	+	+	0	+	+	10	0	10
11	Кузнєцова О.В.	0	0	+	+	+	+	-	+	0	+	X	0	0	+	+	8	1	9

Групова соціометрична таблиця результатів опитування працівників ФСП

«Кас'янов С.П.»* (продовження)

№	Хто вибирає	Кого вибирають серед членів групи (номер відповідає особі з Листа учасників опитування)														Кількість відданих виборів			
		0	+	+	+	+	+	0	+	0	0	+	X	+	+	0	9	0	9
12	Хлебов О.С.	0	+	+	+	+	+	0	+	0	0	+	X	+	+	0	9	0	9
13	Волощук С.І.	+	+	-	0	+	+	0	+	-	+	+	0	X	+	+	9	2	11
14	Григор'єв І.О.	+	-	+	0	+	+	+	0	+	+	0	+	+	X	+	10	1	11
15	Українська Т.К.	+	+	+	+	+	0	+	0	+	-	+	+	+	+	X	11	1	12
К-ть отриман виб	+	11	11	10	8	10	10	9	10	4	10	11	9	10	11	1	14	-	-
	-	0	1	1	2	1	0	2	1	3	2	0	1	0	0	0	-	14	-
	Всього	11	12	11	10	11	10	11	11	7	12	11	10	10	11	11	-	-	159

* сформовано відповіді до даних табл.30.

Таблиця виборів працівників ФСП «Кас'янов С.П.»

№	Отримано «+»	Отримано «-»
1	2,3,4,6,7,8,10,11,12,14,15	0
2	1,3,5,7,8,11,13,14	10,12
3	1,2,5,6,7,9,10,11,12,13,14	5
4	1,2,6,7,8,10,11,12,14,15	0
5	1,2,4,6,8,10,13,15	7,9
6	2,3,5,8,11,12,13,14,15	4
7	1,2,3,4,8,10,12,13,14,15	5
8	1,2,3,5,6,7,10,11,12,13,15	9
9	1,3,4,5,7,8,10,11,13,15	0
10	1,2,4,6,7,9,11,12,14,15	0
11	3,4,5,6,8,10,14,15	7
12	2,3,4,5,6,8,11,13,14	0

Таблиця виборів працівників ФСП «Кас'янов С.П.» (продовження)

№	Отримано «+»	Отримано «-»
13	1,2,5,6,8,10,11,14,15	3,9
14	1,3,5,6,7,9,10,12,13,15	2
15	1,2,3,4,5,7,9,11,12,13,14	10

Загальний ступінь згуртованості колективу ФСП «Кас'янов С.П.»

Всього отримано виборів		У тому числі					
шт.	%	Позитивних		Негативних		Нейтральних	
210	100	145	69,05	14	6,67	52	24,76

Зведена таблиця соціометричних показників колективу
ФСП «Кас'янов С.П.»

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	заг	+	-	
1	Кас'янов С.П.	0,79	0,79	0	0,79	0,79	0	0,79
2	Селезньова Т.Б.	0,71	0,57	0,14	0,86	0,79	0,07	0,43
3	Ващенко О.В.	0,86	0,79	0,07	0,78	0,71	0,07	0,71
4	Турін Г.Б.	0,71	0,71	0	0,71	0,57	0,14	0,71
5	Аляб'єв С.В.	0,71	0,57	0,14	0,78	0,71	0,07	0,43
6	Ковальов К.Р.	0,71	0,64	0,07	0,71	0,71	0	0,57
7	Зав'ялова М.В.	0,78	0,71	0,07	0,78	0,64	0,14	0,64
8	Рустамов А.Г.	0,86	0,79	0,07	0,78	0,71	0,07	0,71
9	Курбатов Г.М.	0,71	0,71	0	0,5	0,29	0,21	0,71
10	Сухарьов О.О.	0,71	0,71	0	0,85	0,71	0,14	0,71
11	Кузнєцова О.В.	0,64	0,57	0,07	0,79	0,79	0	0,50

Зведена таблиця соціометричних показників колективу

ФСП «Кас'янов С.П.» (продовження)

№ з/п	Члени колективу	Соціометричний статус			Індекс емоційної експансивності			Індекс обсягу взаємодії
		Заг	+	-	заг	+	-	
12	Хлебов О.С.	0,64	0,64	0	0,71	0,64	0,07	0,64
13	Волощук С.І.	0,78	0,64	0,14	0,71	0,71	0	0,50
14	Григор'єв І.О.	0,78	0,71	0,07	0,79	0,79	0	0,64
15	Українська Т.К.	0,86	0,79	0,07	0,79	0,79	0	0,71

* розраховано відповідно до представлених формул (1)–(7).

Визначення коефіцієнту t-Стюдента

Таблиця 34

Показники загального рівня емпатії учасників до та після експерименту

№ респонденту	Загальний рівень емпатії	
	До тренінгу	Після тренінгу
1	25	27
2	17	20
3	13	17
4	10	13
5	11	15
6	15	25
7	27	30
8	21	22
9	17	17
10	28	29
11	26	30
12	10	15
13	13	26
14	32	33
15	29	31

Середнє значення ознаки до експерименту становить 19.600 ± 7.651 ($m = \pm 1.976$)

Середнє значення ознаки після експерименту становить 23.333 ± 6.737 ($m = \pm 1.739$)

Число ступенів свободи (f) дорівнює 14

Парний t-критерій Стюдента дорівнює 4.138

Критичне значення t-критерію Стюдента при даному числі ступенів свободи становить 2.145.

$t_{\text{набл}} > t_{\text{кріт}}$, зміни ознаки є статистично значущими ($p = 0.001$)

Показники позитивного соціометричного статусу учасників до та після експерименту

№ респонденту	Соціометричний статус	
	До тренінгу	Після тренінгу
1	0,5	0,79
2	0,29	0,57
3	0,21	0,79
4	0,14	0,71
5	0,21	0,57
6	0,36	0,64
7	0,57	0,71
8	0,43	0,79
9	0,13	0,71
10	0,57	0,71
11	0,5	0,57
12	0,14	0,64
13	0,57	0,64
14	0,79	0,71
15	0,57	0,79

Середнє значення ознаки до експерименту становить 0.399 ± 0.204 ($m = \pm 0.053$)

Середнє значення ознаки після експерименту становить 0.689 ± 0.081 ($m = \pm 0.021$)

Число ступенів свободи (f) дорівнює 14

Парний t -критерій Стьюдента дорівнює 5.510

Критичне значення t -критерію Стьюдента при даному числі ступенів свободи становить 2.145.

$t_{\text{набл}} > t_{\text{кріт}}$, зміни ознаки є статистично значущими ($p = 0.000$)