

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка
до дипломного проєкту (роботи)
магістр
(ступінь вищої освіти)

на тему Формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості членів громадських формувань з охорони громадського

порядку
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 2 курсу,
групи СН-112м

Спеціальності 053 Психологія
(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Психологія

Василь ДЄВОЧКІН
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник Віктор КУЗЬМІН
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент Тетяна СКРИПАЧЕНКО
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук
Кафедра «Психологія»
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Психологія
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«01» вересня 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ДЄВОЧКІНА Василя Федоровича

(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів громадських формувань з охорони громадського порядку

керівник проєкту (роботи) к.соц.н., доцент КУЗМІН Віктор Володимирович
(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «01» вересня 2023 року № 331

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «11» грудня 2023 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 93 сторінки, 17 таблиць, 14 рисунків, 72 джерела, 3 додатка

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) охарактеризувати психологічний клімат колективу та особливості його формування; визначити психологічні аспекти комунікаційного процесу в організації та окреслити комунікаційну злагоженість персоналу; розглянути головні фактори формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів організації; провести емпіричне дослідження психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів громадського формування з охорони громадського порядку; розглянути шляхи вдосконалення психологічного клімату та комунікаційної злагоженості в колективі ГФ «ЩИТ» та розробити програму психокорекції міжособистісних відносин та вдосконалення психологічного клімату; оцінити ефективність тренінгової програми.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Таблиця 2.1 Результати діагностики психологічного клімату (середні показники по групі) (n=12) (констатуючий етап);
Таблиця 2.2 Рівень розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.1 Показники розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Таблиця 2.3 Середні результати формування чинників ПК по групі (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.2 Профіль психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ»;
Таблиця 2.4 Рівень розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.3 Показники розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Таблиця 2.5 Результати діагностики формування міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.4 Профіль міжособистісних відносин у колективі ГФ «ЩИТ» (констатуючий етап);
Таблиця 2.6 Результати оцінки рівня комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап);
Таблиця 2.7 Рівень розвитку комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.5 Рівень комунікативного контролю в групі (констатуючий етап);
Таблиця 2.8 Результати оцінки індексу групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап);
Таблиця 2.9 Рівень розвитку групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап);
Рисунок 2.6 Рівень групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» (констатуючий етап);
Таблиця 2.10 Взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників;
Рисунок 2.7 Кореляційна плеяда «взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників»;
Рисунок 3.1 Модель програми тренінгу вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування «ЩИТ»;
Таблиця 3.1 Тематичний план тренінгу;
Таблиця 3.2 Зміни в формуванні психологічного клімату (середні показники по групі) (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.2 Зміни в формуванні компонентів психологічного клімату (контрольний етап);
Таблиця 3.3 Зміни формування чинників ПК по групі (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.3 Зміни в профілі психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (контрольний етап);
Таблиця 3.4 Зміна рівня розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.4 Зміна рівня формування ПК в групі (контрольний етап);
Таблиця 3.5 Зміна міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.5 Зміна міжособистісних відносин у колективі ГФ «ЩИТ» (контрольний етап);
Таблиця 3.6 Зміна рівня комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.6 Зміна рівня комунікативного контролю у колективі ГФ «ЩИТ» (контрольний етап);
Таблиця 3.7 Зміна рівню групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап);
Рисунок 3.7 Зміна рівню групової згуртованості в колективі (контрольний етап).

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	ПРІЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	КУЗЬМІН В.В., доцент	22.09.2023	05.10.2023
2	КУЗЬМІН В.В., доцент	06.10.2023	19.10.2023
3	КУЗЬМІН В.В., доцент	20.10.2023	27.10.2023
Нормаль	ГАРМАШ А.О., викладач	09.12.2023	11.12.2023

7. Дата видачі завдання «01» вересня 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проект(роботу)	29.08.2023	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерел на дипломний проект(роботу)	30.08.2023	
3	Затвердження теми	01.09.2023	
4	Складання змісту	20.09.2023	
5	Виконання першого розділу	22.09.2023	
6	Виконання другого розділу	06.10.2023	
7	Виконання третього розділу	20.10.2023	
8	Формування висновків	28.10.2023	
9	Перевірка роботи керівником	01.11.2023	
10	Оформлення дипломного проекту (роботи)	04.11.2023	
11	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	09.12.2023	
12	Попередній захист дипломного проекту(роботи)	11.12.2023	
13	Подання роботи на кафедру	11.12.2023	
14	Одержання відгуку та рецензії	14.12.2023	
15	Захист дипломної роботи	19.12.2023	

Студент(ка)

(підпис)

Василь ДЄВОЧКІН

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проекту (роботи)

(підпис)

Віктор КУЗЬМІН

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 93 сторінки, 17 таблиць, 14 рисунків, 72 джерела, 3 додатка.

Об'єкт дослідження – взаємовідносини членів громадського формування (на прикладі ГФ «ЩИТ»).

Предметом дослідження є формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування з охорони громадського порядку.

Метою проведення емпіричного дослідження стало вивчення психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування та розробка заходів їх вдосконалення.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було застосовано комплекс методів дослідження: теоретичні: аналіз та синтез, індукція та дедукція, угруповання; емпіричні: психологічне тестування; математичні: методи математичної статистики обробки отриманих результатів (статистичний аналіз, кореляція Пірсона, графічний метод); модифікована експрес-методика з вивчення психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалито); карта-схема психологічного клімату колективу (Л. А. Пергаменщик, Н. Н. Лепешинський); суб'єктивна оцінка міжособистісних відносин, (С.В. Духновський); оцінка рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер); індекс групової згуртованості Сішора.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилось протягом 2022 – 2023 рр. Воно проводилось на базі громадського формування з охорони громадського порядку «ЩИТ», де дослідження проблеми формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості потребують подальшого розвитку та удосконалення.

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, КОМУНІКАЦІЙНА ЗЛАГОДЖЕНІСТЬ,
ГРОМАДСЬКЕ ФОРМУВАННЯ З ОХОРОНИ ГРОМАДСЬКОГО ПОРЯДКУ**

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ЗДОРОВОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ.....	13
1.1 Психологічний клімат колективу та особливості його формування.....	13
1.2 Психологічні аспекти комунікаційного процесу в організації та комунікаційна злагодженість персоналу.....	23
1.3 Головні фактори формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів організації.....	33
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКОГО ФОРМУВАННЯ З ОХОРОНИ ГРОМАДСЬКОГО ПОРЯДКУ.....	44
2.1. Організація та методики дослідження.....	44
2.2 Аналіз та обговорення результатів пілотного дослідження.....	52
2.3 Дослідження впливу психологічного клімату на взаємовідносини співробітників громадської організації.....	63
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКОГО ФОРМУВАННЯ З ОХОРОНИ ГРОМАДСЬКОГО ПОРЯДКУ.....	66
3.1 Розробка програми вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування.....	66
3.2 Оцінка ефективності тренінгової програми.....	73
ВИСНОВКИ.....	80
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	90

ВСТУП

Актуальність теми. Основою будь-якої організації є люди, оскільки саме вони забезпечують ефективне використання ресурсів та стабільність сучасних соціально-економічних систем. У сучасних умовах розвитку соціально-економічних процесів та викликів війни в нашій країні важливо не тільки забезпечувати ефективну роботу організації, але й створювати сприятливі умови для здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості між її членами. Ця проблема також є актуальною в сучасному світі, де ставлення до праці та взаємодії між людьми значно впливає на результативність та ефективність діяльності організації.

Охорона громадського порядку є важливою складовою безпеки нашого суспільства. Члени громадських формувань, які займаються охоронною діяльністю, мають бути не лише професійними та досвідченими, але й мати здоровий психологічний клімат та комунікаційну злагоженість. Це дозволить їм ефективно виконувати свої обов'язки та забезпечити безпеку громадян.

Проблема створення здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості колективу в організації полягає в тому, що негативні емоції, конфлікти та несприятливі умови роботи можуть вплинути на психологічний стан працівників та призвести до зниження їх ефективності та продуктивності. Здоровий психологічний клімат в організації передбачає створення сприятливих умов для працівників, де вони можуть відчувати підтримку, повагу та довіру від керівництва та колег. Це допомагає покращити мотивацію працівників, знизити ризик виникнення конфліктів та покращити комунікацію між членами організації.

У науковій літературі питання формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості в організації вивчається на різних рівнях - від загальних концепцій до конкретних методик та практик.

В психології існує багато теорій та підходів до вивчення спілкування. Одна з найбільш відомих теорій - це теорія соціальної взаємодії Джорджа Міда, Модель М. Вебера, Р.-Г. Гадамер, Г. Шпета; футурологічний підхід Д. Белла, А. Тоффлера, Г. Маклюена; теорія комунікації П. Ватцлавіка; теорія групової динаміки Б. Такмана та Р. Формана та ін.

У вітчизняній та зарубіжній психології є значна кількість наукових праць які присвячені дослідженням психологічного клімату в організаціях різних сфер діяльності (П. Маккармак, К. Джонсон, К. Купер, Ст. Мак Інтайр, Г. Крейг, Е. Брюс, А. Грант, В.П. Зінченко, І.М. Кравець, Н.Р. Совира, Карамушка Л.М., Коломінський Н.Л., та ін.), які визначають, що трудовий колектив в суспільстві являється не тільки чинником матеріальних і духовних цінностей, але і фактором формування особистості.

В.М. Кузьменко, О.В. Скоробагатько, Л.М. Головач на інші дослідники вивчали вплив соціально-психологічного клімату на ефективність роботи колективу.

Вагомий внесок у дослідження особливостей розвитку соціально-психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів професійного колективу зробили: Г.М. Андрєєва, А.Л. Свинецький, К.К. Платонов, А.І. Донцов, В.М. Мясичев, О.В. Ільїн, Б.А. Паригін, Є.С. Кузьмін, А.Н. Лутошкін, В.М. Шепель, А.Н. Щербань, Е.А. Клімов, Х.І. Лейбович, А.К. Маркова, Б.Д. Паригін, А.Ф. Шикун, К.К. Платонов, Г.В. Телятніков та ін.

Дослідженню формування міжособистісних відносин в організації присвячено роботи: І.М. Кравченко, О. В. Литвиненко та ін.

Процес гуртування малої групи та формування комунікаційної злагоженості є дослідження багатьох вчених в області психології.

Узагальнюючи наукові праці, нами було виділено декілька напрямків:

- дослідження згуртованості як емоційно-комунікативної єдності групи (В.І. Зацепін, А.С. Леонавічус, Т. Ньюк, Л.І. Уманський та ін.);

- комунікаційна злагодженість як емоційно-ціннісна єдність групи (Є. М. Дубовська, Р. Л. Кричевський, М. М. Обозов, Л. Ю. Ханін);

- ціннісно-орієнтаційну єдність групи досліджували Т.Б. Давидова, Р.С. Немов, А.В. Петровський, В.В. Шпалинський та ін.

Про згуртованість як передумову єдності поведінки (комунікаційної злагодженості) засвідчують дослідження: О.М. Гущина, Ю.Є. Дубермана, Ю.Л. Неймера, Г.М. Андрєєва, О.І. Донцов, В.Є. Утлик.

При цьому, дослідження, присвячені проблемі вивчення міжособистісних взаємин персоналу, займають важливе місце, оскільки з одного боку впливають на успішність роботи організації в цілому, а з іншого боку дозволяє формувати сприятливий психологічний клімат в організації.

Проте, дослідження проблеми формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості в громадських формуваннях потребують подальшого розвитку та удосконалення.

Об'єкт дослідження – взаємовідносини членів громадського формування (на прикладі «ЩИТ»).

Предметом дослідження є формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування з охорони громадського порядку.

Гіпотеза: передбачається, що сприятливий психологічний клімат в організації позитивно впливає на взаємовідносини та комунікативну злагодженість співробітників організації (гармонічні міжособистісні взаємовідносини, групову згуртованість, високий комунікативний контроль).

Метою проведення емпіричного дослідження стало вивчення психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування та розробка заходів їх вдосконалення.

Завдання:

1. Охарактеризувати психологічний клімат колективу та особливості його формування.

2. Визначити психологічні аспекти комунікаційного процесу в організації та окреслити комунікаційну злагожденість персоналу.

3. Розглянути головні фактори формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів організації.

4. Провести емпіричне дослідження психологічного клімату та комунікаційної злагоженості членів громадського формування з охорони громадського порядку.

5. Розглянути шляхи вдосконалення психологічного клімату та комунікаційної злагоженості в колективі ГФ «ЩИТ» та розробити програму психокорекції міжособистісних відносин та вдосконалення психологічного клімату.

6. Оцінити ефективність тренінгової програми.

Теоретико-методологічні основи дослідження включають в себе психологічні теорії та концепції, які дозволяють розуміти механізми формування психологічного клімату та злагоженості в організації. Крім того, методики діагностики та впливу на ці процеси є важливим елементом дослідження.

У дослідженні використовувався комплекс наукових методів, адекватних об'єкту, предмету та завданням дослідження:

- теоретичні: аналіз та синтез, індукція та дедукція; угруповання;
- емпіричні: психологічне тестування;
- математичні: методи математичної статистики обробки отриманих результатів (статистичний аналіз, кореляція Пірсона, графічний метод).

Для емпіричного дослідження було обрано методики:

1 Тест: Модифікована експрес-методика з вивчення психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалито).

2 Тест: Карта-схема психологічного клімату колективу (Л. А. Пергаменщик, Н. Н. Лепешинський)

3 Тест: Суб'єктивна оцінка міжособистісних відносин, СОМО (С.В. Духновський)

4 Тест: Оцінка рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)

5 Тест: Індекс групової згуртованості Сішора

Достовірність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям та завданням дослідження, використанням математико-статичних процедур обробки даних. Статистична та математична обробка емпіричних даних виконувалася з використанням програм: EXEL, комп'ютерної програми для психологів – SPSS-23.

Наукова новизна дослідження полягає у визначенні факторів, які впливають на формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації, ґрунтовному аналізі сучасних психологічних підходів та теорій в області побудови ефективних комунікацій в організації, визначені головних аспектів проблеми формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості членів організації, розробці комплексної програми формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації.

Теоретична значущість полягає у розширенні знань про формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості, поглибленні розуміння механізмів формування психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації, що може бути корисним для науковців та практиків у галузі психології організації та управління персоналом.

Практичне значення полягає в можливості використання розробленої моделі для покращення роботи організації, забезпечення здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості між її членами, що призведе до покращення результативності та ефективності діяльності. Результати дослідження можуть бути корисними для керівництва громадських формувань та органів влади, які займаються питаннями безпеки населення.

Структура роботи. Дослідження складається із вступу, трьох розділів, переліку використаних літературних джерел, висновків та додатків.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ЗДОРОВОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ

1.1 Психологічний клімат колективу та особливості його формування

Психологічний клімат колективу - це сукупність взаємовідносин між працівниками в організації, які впливають на їх психологічний стан та емоційний настрій. Він визначається рівнем довіри, співпраці, взаєморозуміння та підтримки в колективі.

Психологічний клімат визначається як значення, яке працівники надають подіям, політиці, практикам і процедурам в організації, а також як ідентифікація працівниками поведінки, яка сприймається як заохочувана, підтримувана та очікувана, що, будучи важливим соціальним контекстуальним фактором, допомагає працівникам досягти успіху в робочому середовищі [19]. Психологічний клімат в організації, зокрема, фокусується на сприйнятті працівниками турботи керівництва про персонал та пріоритетах керівництва щодо довіри, поваги, справедливості, турботливої атмосфери та безпеки на робочому місці.

На думку В. П. Зінченко, Б. Г. Мещерякової, І. М. Кравець, Н. Р. Совира психологічний клімат колективу є емоційно-психологічним настроєм колективу, в якому на емоційному рівні відображаються особисті й ділові взаємовідносини членів колективу, які визначаються їх ціннісними орієнтаціями, моральними нормами та інтересами. Автори підкреслюють те, що психологічний клімат в колективі визначається взаємодією між працівниками та керівництвом, а також ставленням один до одного [11; 36].

Психологічний клімат – це стан групової психіки, сукупність відношення членів колективу до умов і характеру сумісної діяльності, до колег по роботі, до керівника колективу; це якісна сторона міжособистісних відносин, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які

сприяють або перешкоджають спільній продуктивній діяльності і всесторонньому розвитку особистості в групі.

Найважливіші ознаки сприятливого психологічного клімату[40; 51]:

1. Суб'єктивні: довір'я та висока вимогливість членів групи один до одного; сприятлива та ділова критика; вільне висловлення своєї думки при обговоренні питань, які стосуються всього колективу; відсутність тиску керівників на підлеглих і визнання за ними права приймати значимі для групи рішення; достатня проінформованість членів колективу про його задачі і стан справ; задоволеність приналежністю до колективу; високий ступінь емоційної включеності і взаємодопомоги в ситуаціях, які викликають фрустрацію у когось з членів колективу; взяття на себе відповідальності за стан справ в групі кожним з її членів, та ін.

2. Об'єктивні: високі показники результатів діяльності; низька плінність кадрів; високий рівень трудової дисципліни; відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо.

Керівник організації повинен знати, що характер психологічного клімату в цілому залежить від рівня групового розвитку. Між станом клімату розвинутого колективу і ефективністю спільної діяльності її членів, згуртованістю існує позитивний зв'язок.

В дослідженнях В. Є. Утлик, психологічний клімат характеризується як стиль, емоційне забарвлення спілкування та взаємодії людей, яке впливає на їхню спільну діяльність; це відносно стійкий емоційний настрій людей у колективі [41].

Психологічний клімат - соціально зумовлена, відносно стійка система взаємовідносин членів колективу: особливості професійного співробітництва, ставлення до значущих життєвих явищ та ін. [8]

Загалом, психологічний клімат можна охарактеризувати як психологічний стан, що інтегрується та відображає особливості життя колективу. Цей стан включає когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти, він також характеризується різним ступенем усвідомлення.

Когнітивний компонент включає прояв індивідуальних та соціально - психологічних процесів (сприйняття, уявлення, уява, пам'ять, мислення, участь у встановленні, підтримці та розвитку контактів та зв'язків між членами колективу). Завдяки цьому компоненту людина вчиться та правильно оцінює партнерів по спільній діяльності, що є умовою досягнення взаєморозуміння та злагодженості[26].

Емоційна складова психологічного клімату включає позитивний чи негативний досвід, що виникає у людини під впливом взаємодії з іншими членами колективу, оцінюючи та інтерпретуючи їх індивідуальні та соціально-психологічні якості.

Провідна роль в формуванні психологічного клімату та регулюванні міжособистісних відносин в професійному колективі належить поведінковому компоненту, що включає в себе використання невербальних засобів спілкування та взаємодії, виявляючи відношення окремої людини до інших членів колективу та до групи в цілому.

Психологічний клімат колективу відіграє значну роль в організації, адже він є результатом сформованих у трудовому колективі міжособистісних відносин, які, своєю чергою, впливають як на продуктивність праці всього колективу, так й на емоційний стан кожного працівника. Він утворюється на основі міжособистісних відносин, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку працівників у трудовому колективі підприємства[20; 34].

Психологічний клімат є цілісною характеристикою групи, що є пов'язаною з особливостями відображення членами групи самостійних об'єктів (явлень, процесів), взаємозалежних із спільною груповою діяльністю.

У сучасній психології виділяються чотири основні підходи до розуміння природи психологічного клімату. Представниками першого підходу (Л. П. Буєва, Є.С. Кузьмін, К.К. Платонов) клімат вважається таким соціально-психологічним явищем, як стан колективної свідомості. Клімат розуміється як

відображення у свідомості людей комплексу явищ, пов'язаних з їх стосунками, умовами праці, методами стимуляції. Під психологічним кліматом автори підходу визначають такий соціально-психологічний стан невеликої групи, що відображає природу, зміст та орієнтацію реальної психології членів організації[28].

Прихильники другого підходу (А.А. Русалінова, А.Н. Лушкін) підкреслюють, що суттєвою характеристикою психологічного клімату є загальний емоційний та психологічний настрій членів колективу[19].

Автори третього підходу (В.М. Шепель, В.А. Покровський) розглядають психологічний клімат через стиль взаємодії людей, які прямо контактують між собою. У процесі формування клімату складається система міжособистісних відносин, яка визначає соціальне та психологічне самопочуття кожного члена групи.

В рамках четвертого підходу (В. В. Косолапова, А. Н. Шербан, Л. Н. Коган) клімат розглядається з точки зору соціальної та психологічної сумісності членів групи, їх моральної єдності, згуртованості, наявності загальних думок, звичаїв та традицій[7].

Зарубіжні вчені, при дослідженні психологічного клімату, зазвичай спираються на теорію «людських відносин» Е. Мейо (формування відносин між працівниками). У західній літературі психологічний клімат визначається як індивідуальні описи організаційних практик і процедур, які стосуються організаційного впливу на індивідуальну продуктивність, задоволення та мотивацію (Б. Балтес). Крім того, психологічний клімат концептуалізується та вивчається на індивідуальному рівні. В дослідженнях проведених Дж. Кікулом виділено декілька факторів, що можуть впливати на формування психологічного клімату співробітників колективу (соціальні взаємодії, соціальні сигнали та повідомлення) [53].

Д. Зоар досліджує психологічний клімат в контексті безпеки на робочому місці та розглядає його вплив на здоров'я та безпеку працівників. Вчена зауважує на те, що психологічний клімат в організації має великий

вплив на безпеку та здоров'я працівників. Позитивний психологічний клімат сприяє збереженню безпеки на робочому місці, оскільки працівники є більш уважними та обережними, коли вони відчувають підтримку та повагу від керівництва та колег. Крім того, позитивний психологічний клімат сприяє збереженню здоров'я працівників, оскільки вони менше стресують та більш задоволені своєю роботою. Негативний психологічний клімат може призвести до загострення конфліктів між працівниками та керівництвом, що може погіршити безпеку на робочому місці[52].

К. Гліссон та Л. Джеймс досліджують взаємодію культури та клімату в команді та їх вплив на ефективність роботи та задоволення працівників. Вчені підкреслюють, що культура та психологічний клімат в організації є взаємопов'язаними та взаємозалежними. Культура підприємства визначається цінностями, нормами та поведінкою керівництва та працівників. Вона впливає на психологічний клімат в команді, який визначається взаємовідносинами між працівниками та керівництвом, а також настроєм та емоційним станом працівників[58].

Психологічний клімат команди завжди характеризується специфічною атмосферою психічного та емоційного стану кожного з її учасників та, безсумнівно, залежить від загального стану оточуючих людей. У виробничій команді між працівниками формуються різні відносини, включаючи мораль. Як результат, психологічний клімат колективу залежить від особистісних якостей: чесності, порядності, відданості справі. У свою чергу, психологічна атмосфера колективу проявляється через характер психічної налаштованості людей, яка може бути діяльною чи споглядальною, життєрадісною чи песимістичною, цілеспрямованою чи анархічною, буденною чи святковою тощо.

Вагомий внесок у дослідження особливостей психологічного клімату зробили Г.М. Андрєєва, А.Л. Свинецький, К.К. Платонов, А.І. Донцов, В.М. Мясичев, Б.А. Паригін, Е.С. Кузьмін, А.Н. Лутошкін, В.М. Шепель, А.Н. Щербань та ін. Вчені підкреслюють, що клімат в організації сприймається

кожним співробітником індивідуально, визначаючи його поведінку, задоволеність роботою, продуктивність, мотивацію, ефективність взаємодії при вирішенні поставлених задач тощо. Сприйняття клімату залежить від особистісних характеристик співробітника та оточення. Саме тому вивченню проблеми формування та оцінювання клімату присвячено публікації науковців, які працюють у сферах організаційної поведінки, психології, управлінні персоналу, менеджменту та ін. [2; 3; 7; 16; 25]

Психологічний клімат може бути позитивним або негативним і безпосередньо впливає на ефективність працівників та результати діяльності організації загалом.

Сприятливий психологічний клімат колективу вирізняється ціннісно-орієнтаційною єдністю та згуртованістю. Позитивний психологічний клімат сприяє підвищенню мотивації працівників, оскільки вони відчують себе частиною команди, де їхні досягнення та зусилля цінуються та визнаються. Коли працівники відчують, що їхній труд оцінюється та їхній внесок важливий для компанії, вони стають більш мотивованими до досягнення успіху.

Несприятливий психологічний клімат характеризується напруженими стосунками в колективі, або взагалі відсутністю взаємодії персоналу, що негативно відображається на загальному результаті роботи. Негативний психологічний клімат, навпаки, може призвести до зниження мотивації працівників. Якщо працівники відчують себе неоціненими, несправедливо обробленими або не відчують підтримки з боку керівництва, то вони можуть втратити інтерес до своєї роботи та не бажати досягати успіху[19].

Соціально-психологічний клімат утворює переважаючу і відносно стійку духовну атмосферу або психологічний настрій колективу, що виявляється в ставленні людей один до одного та до спільної справи [10]. Зокрема, він залежить від таких показників, як: взаємини між працівниками по вертикалі (стиль управління, ступінь залученості працівників та їх участь у прийнятті рішень тощо); стосунки між працівниками по горизонталі

(згуртованість колективу, характер міжособистісних відносин тощо); ставлення до праці та інші показники.

У наукових дослідженнях психологічний клімат досліджується з різних підходів. Наприклад, одним з підходів є психологічний підхід, який досліджує вплив емоцій та особистісних характеристик на формування психологічного клімату організації. Інший підхід, соціальний – досліджує вплив соціального середовища та взаємодії між людьми на формування психологічного клімату.

Дослідження, що були спрямовані на вивчення психологічного клімату в організації, визначають, що існує взаємозв'язок між кліматом та ефективністю персоналу й організації в цілому, якістю прийняття рішень, ступенем прийняття ризиків тощо. Через клімат людина сприймає організаційне середовище, цінності, правила, норми організації. Проте сприйняття організаційного середовища на рівні окремого співробітника відбувається через особисті цінності, потреби. Психологічний клімат в організації одночасно і формує, і визначає поведінку співробітників.

Компоненти психологічного клімату можна розділити на декілька основних груп[29; 33]:

1. Комунікація - якість взаємодії між працівниками та керівництвом, взаєморозуміння, наявність конструктивної зворотної зв'язку.
2. Лідерство - якість керівництва, визначення мети та стратегії роботи, забезпечення підтримки та мотивації працівників.
3. Сприятливі умови труда для працівників - наявність необхідного обладнання та інфраструктури, дотримання прав працівників, забезпечення безпеки на робочому місці.
4. Розвиток професійних навичок - можливості для навчання та підвищення кваліфікації, стимулювання саморозвитку та самовдосконалення.
5. Культура спілкування та взаємодії - наявність дружнього колективу, взаємодопомога, взаємоповага та взаєморозуміння між працівниками.

Усі ці компоненти взаємопов'язані та впливають на формування позитивного психологічного клімату в колективі. Дослідження

психологічного клімату допомагають розуміти, які фактори впливають на ефективність роботи та задоволення працівників роботою, та розробляти стратегії для покращення психологічного клімату в організації.

Аналіз теорій, підходів та наукових праць зарубіжних та вітчизняних авторів дозволяє виділити основні фактори, які впливають на формування психологічного клімату в організації. Серед них можна виділити: лідерство, комунікацію, мотивацію, співпрацю та підтримку. Крім того, важливим фактором є професійна підготовка та розвиток працівників, що дозволяє їм ефективно виконувати свої обов'язки та розвиватися професійно[6; 14; 60].

Вітчизняні науковці активно вивчають питання формування позитивного психологічного клімату в колективі. Вони наголошують на важливості лідерства, комунікації, підтримки та розвитку професійних навичок працівників для формування сприятливого психологічного клімату. Також вони звертають увагу на розвиток емоційного інтелекту працівників як фактор формування позитивного психологічного клімату в колективі.

Так, В. М. Кузьменко у своїй статті «Психологічний клімат в колективі як фактор успішності діяльності» акцентує увагу на тому, що позитивний психологічний клімат в колективі забезпечує ефективність роботи, знижує ризик конфліктів та підвищує мотивацію працівників. Автор наголошує на важливості лідерства, комунікації та підтримки для формування позитивного психологічного клімату в колективі[40].

Інший український науковець, О. В. Ільїн, у своїй статті «Психологічний клімат в організації: основні принципи формування» зазначає, що позитивний психологічний клімат в організації забезпечує ефективність роботи та задоволення працівників роботою. Автор вказує на важливість забезпечення сприятливих умов для працівників, розвитку їх професійних навичок та створення культури спілкування та взаємодії в колективі.

Більшість українських науковців звертають увагу на важливість розвитку емоційного інтелекту працівників для формування позитивного психологічного клімату в колективі. Наприклад, В. І. Шевчук у своїй статті

«Емоційний інтелект як фактор формування позитивного психологічного клімату в колективі» наголошує на тому, що розвиток емоційного інтелекту працівників допомагає покращити взаємини в колективі та забезпечує позитивний психологічний клімат[34].

Роль психологічного клімату в розвитку організації полягає в тому, що він впливає на мотивацію працівників, їх задоволення роботою та лояльність до організації. Позитивний психологічний клімат забезпечує збереження кадрів, знижує ризик конфліктів та підвищує ефективність роботи колективу.

Наукові дослідження психологічного клімату в організаціях є актуальними, оскільки вони допомагають розуміти взаємодію між працівниками та керівництвом, виявляти проблеми та шляхи їх вирішення. При дослідженні психологічного клімату колективу зазвичай враховуються наступні його компоненти: емоційні, когнітивні, поведінкові.

Одна з таких статей – «Соціально-психологічний клімат в організації: особливості та фактори формування» авторства І. В. Кравченко та О. В. Кравченко. У статті дослідники розглядають соціально-психологічний клімат як складову організаційної культури та аналізують його основні компоненти. Автори стверджують, що соціально-психологічний клімат в організації формується на основі взаємодії між працівниками та керівництвом, наявності взаєморозуміння та довіри. Основними факторами формування позитивного соціально-психологічного клімату є лідерство, комунікація, сприятливі умови для працівників та розвиток професійних навичок. Автори статті зазначають, що позитивний соціально-психологічний клімат в організації сприяє підвищенню ефективності роботи та задоволенню працівників роботою. Також вони наголошують на тому, що для формування позитивного соціально-психологічного клімату важливо враховувати індивідуальні особливості працівників та їх потреби[39].

Інша стаття – «Вплив соціально-психологічного клімату на ефективність роботи колективу» авторства О. В. Скоробагатько та Л. М. Головач розглядає вплив соціально-психологічного клімату на ефективність роботи колективу та

наводять приклади практичних заходів для покращення клімату в організації. Автори стверджують, що позитивний соціально-психологічний клімат в колективі сприяє підвищенню мотивації працівників, зниженню ризику конфліктів та покращенню комунікації. Вони також наголошують на тому, що для покращення соціально-психологічного клімату важливо враховувати індивідуальні особливості працівників та забезпечувати їх права та потреби. У статті також наводяться приклади практичних заходів для покращення соціально-психологічного клімату в організації, такі як проведення тренінгів з комунікації та лідерства, створення сприятливих умов для працівників та забезпечення можливостей для професійного розвитку.

Зазначимо, що вплив психологічного клімату на конкретні результати роботи організації (наприклад, задоволеність персоналу роботою, залучення до роботи, продуктивність самооцінки та продуктивність) добре зафіксований у наукових дослідженнях [7; 16; 30]. Однак значно менше досліджень присвячено вивченню зворотного ефекту - впливу результатів роботи на психологічний клімат.

Слід зауважити на те, що наукові дослідження психологічного клімату в організаціях є важливими для розуміння взаємодії між працівниками та керівництвом, виявлення проблем та шляхів їх вирішення. Важливо враховувати індивідуальні особливості працівників та їх потреби для формування позитивного психологічного клімату в організації.

Отже, психологічний клімат має велике значення для розвитку організації та її успішної діяльності. Для формування здорового психологічного клімату важливо враховувати фактори, які впливають на нього, та розвивати в колективі культуру спілкування, співпраці та підтримки.

1.2 Психологічні аспекти комунікаційного процесу в організації та комунікаційна злагодженість персоналу

Спілкування – найважливіший чинник психічного та соціального розвитку особистості. Здатність до комунікації є суто людською потребою, яка будується на прагненні людей співпрацювати. Будуючи відносини, людина може прагнути до того, щоб впливати, домінувати, справляти враження, підтримувати імідж доброзичливої людини і ін. Будь-яка людина не може жити, працювати, задовольняти свої матеріальні та духовні потреби, не взаємодіючи з іншими людьми. Навички комунікації необхідні кожній людині для повної та якісної взаємодії з іншими людьми та адаптації в соціумі.

Комунікація (від лат. *communicatio*) – спілкування, обмін думками, зв'язок, це – специфічна форма взаємодії людей у процесі їхньої пізнавальної діяльності. Спілкування - це процес взаємодії людей, соціальних груп, спільнот, в якому відбувається обмін інформацією, досвідом, здібностями та результатами діяльності. Поняття комунікації містить у собі шляхи повідомлень, форми зв'язку, акти спілкування, передачу відомостей, зокрема за допомогою гаджетів[12; 31].

У психології комунікація (спілкування) характеризується як процес міжособистісної взаємодії людей, що складається з обміну поміж ними інформацією пізнавального чи емоційно-оцінного характеру, під час якого виникають, виявляються і формуються міжособистісні відносини.

З погляду соціальної психології, комунікація – це специфічний акт обміну інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту, процес передачі інформації від відправника до одержувача [19].

Зміст категорії «комунікація» різноманітний — це не тільки певний вид людської діяльності, але й багатогранний процес, що включає в себе: формування певних зразків та моделей поведінки; міжособистісну взаємодію, взаємний вплив людей один на одного; обмін інформацією; формування

міжособистісних відносин; взаємне переживання та розуміння один одного; формування образу внутрішнього «Я» людини[40].

В психології існує багато теорій та підходів до вивчення спілкування. Одна з найбільш відомих теорій - це теорія соціальної взаємодії Джорджа Міда, яка стверджує, що люди спілкуються, щоб задовольнити свої потреби в стосунках з іншими людьми, в першу чергу потребу в прийнятті та підтримці соціального статусу.

Психоаналітична модель, в основі якої лежать вчення З. Фрейда і Д. Юнга, представляє її як витіснення людиною власних несвідомих потягів.

Відповідно до біхевіоризму, або науки про поведінку, в основі комунікації лежить не мова у вигляді стрункої системи, а мовні сигнали. З їхньою допомогою вдається виховати особистість відповідно до будь-яких поглядів. Аналогічне трактування використовується в семантичній моделі Ю. Лотмана та У. Еко.

Ігрова модель, створена Е. Берном та Й. Хейзінгом, передбачає, що комунікація є грою. Персоналізм оцінює це явище як внутрішню метафізичну здатність людини відкривати у собі почуття іншого, формувати відносини у форматі «Я–другой»[21].

Модель М. Вебера, Р.-Г. Гадамер, Г. Шпета враховує те, що головним результатом комунікації є взаємне розуміння двох людей.

Футурологічний підхід найяскравіше відображений у теорії інформаційного суспільства, авторами якої є Д. Белл, А. Тоффлер, Г. Маклюен. Згідно даного підходу, комунікації – єдиний стимул розвитку суспільства, а інформація грає роль основи культури та культурних цінностей.

Теорія комунікації Пола Ватцлавіка, розглядає спілкування як процес взаємодії між людьми, що передбачає обмін повідомленнями та інформацією. Ватцлавік також виділяє чотири типи комунікації: пасивну, агресивну, маніпулятивну та асертивну[63].

Теорія групової динаміки Брюса Такмана та Роберта Формана вивчає спілкування в групах та розвиток групових процесів. Згідно з цією теорією,

групи проходять кілька стадій розвитку: утворення, конфлікт, нормування та виконання завдань.

Теорії спілкування відображають різні погляди на процес комунікації та взаємодії між людьми. Одна з найбільш відомих теорій - це модель «емісар-приймач», запропонована Шенноном та Віверером. Вона передбачає, що комунікація між двома людьми складається з емісії повідомлення (слова, жести, тощо) та прийняття цього повідомлення. Однак, ця модель не враховує контекстуальні фактори та можливість розуміння повідомлення по-різному[27].

Інша теорія - це модель «транзакційного аналізу», запропонована Еріксоном. Вона передбачає, що спілкування між людьми може бути розглянуто як обмін транзакціями, де кожна людина має свою роль (батько, дитина, дорослий) та взаємодіє з іншою людиною, яка також має свою роль.

У загальному вигляді, психологи досліджують спілкування як складний процес взаємодії між людьми, що включає в себе вербальну та невербальну комунікацію, мотиви та цілі спілкування, а також роль соціального середовища та культурних чинників.

У психології комунікація (процес спілкування) визначається як процес взаємодії між людьми, що складається в обміні між ними інформацією пізнавального або емоційно-оцінного характеру, під час якого виникають, виявляються та формуються міжособистісні відносини. Зміст спілкування - це інформація, яка передається у процесі спілкування від однієї людини до іншої.

Види спілкування можна класифікувати за різними критеріями. За формою спілкування виділяють: вербальне (словесне), невербальне (несловесне) та письмове спілкування. За метою спілкування можна виділити: інформативне, соціальне, регулятивне та емоційне спілкування[33].

Значення комунікації в житті кожної людини важко переоцінити. У роботі «Мистецтво спілкування» Ларрі Кінг розглядає різні види спілкування та характеризує найбільш ефективні методи комунікації.

Огляд літературних праць з видів спілкування показує, що асертивний стиль спілкування є найбільш ефективним та сприяє позитивній взаємодії між людьми. Так, у книзі «Асертивне спілкування» автори Маркі та Лінда Янг розглядають різні аспекти асертивного спілкування та навчають використовувати цей стиль для досягнення своїх цілей та покращення взаємин з іншими людьми. Асертивне спілкування - це вміння домовлятися, вислухати та врахувати інтереси всіх сторін. Зокрема, навички асертивності – це комунікативні стратегії, які передають інформацію та ідеї відкритим і прямим способом, зберігаючи повагу до того, з ким ви спілкуєтесь. Асертивність дозволяє спокійно, але потужно відстояти свої претензії, ідеї та рішення[61].

Отже, аналіз теорій спілкування та огляд літературних праць показують, що використання асертивного стилю спілкування є найбільш ефективним та сприяє позитивній взаємодії між людьми

Мотиви спілкування можуть бути різними. Основним мотивом спілкування є задоволення потреб у комунікації та соціальному контакті з іншими людьми. Іншими мотивами можуть бути: отримання інформації, вирішення проблем, виконання завдань, встановлення контакту з новими людьми, виявлення інтересів та багато іншого. Важливою складовою мотивації комунікації є також потреба визнання та підтримки соціального статусу.

Система комунікацій включає в себе: середовище комунікацій, правила комунікацій, контролера правил комунікацій[58].

Комунікаційний процес в організації є одним з ключових аспектів, що впливає на ефективність роботи команди та організації в цілому. Успішна комунікація між працівниками допомагає забезпечити злагодженість дій та досягнення спільних цілей.

Комунікаційний процес в організації складається з трьох основних етапів: передача інформації, сприйняття та розуміння інформації та взаємодія між працівниками.

Передача інформації може здійснюватися різними способами, такими як усна, письмова або електронна комунікація. Важливо, щоб інформація була передана чітко та зрозуміло, щоб уникнути непорозумінь та помилок.

Сприйняття та розуміння інформації є наступним етапом комунікаційного процесу. Цей етап може бути складним, оскільки різні люди можуть сприймати та розуміти інформацію по-різному. Важливо, щоб працівники були уважними та зосередженими на отриманні інформації, а також щоб вони мали можливість задавати питання та уточнювати деталі.

Останнім етапом комунікаційного процесу є взаємодія між працівниками. Цей етап включає в себе обговорення інформації, вирішення проблем та прийняття рішень. Важливо, щоб працівники мали можливість висловлювати свої думки та ідеї, а також щоб вони були готовими до співпраці та компромісів[51; 64].

Стиль спілкування (комунікативної взаємодії) – це форма комунікативної поведінки особистості, що відрізняється стабільністю прояву. Стиль спілкування можна простежити в будь-яких умовах взаємодії людини з оточуючими, так як він є індивідуальним для кожного[26].

Поняття об'єднує в собі норми, методи, шаблони поведінки, правила, принципи і інші особливості спілкування. Фундаментом для формування стилю є моральні і соціальні установки.

Виділення стилів комунікативної взаємодії може бути здійснено з різних сторін. Зокрема, стилі можуть відрізнятися за спрямованістю мотивації у процесі спілкування на себе чи партнера[15; 26; 51]:

1. Асертивний стиль спілкування. Цей стиль характеризується відкритістю, чесністю та повагою до інших людей. Співробітники, які використовують асертивний стиль, вміють вислухати інших, висловлювати свої думки та почуття, а також вирішувати конфлікти без насильства.

2. Пасивний стиль спілкування. Цей стиль характеризується низькою самооцінкою, неспроможністю висловлювати свої думки та почуття, а також

униканням конфліктів. Співробітники, які використовують пасивний стиль, можуть бути неефективними у комунікації та не здатними досягти своїх цілей.

3. Агресивний стиль спілкування. Цей стиль характеризується насильством, критикою та зневаженням інших людей. Співробітники, які використовують агресивний стиль, можуть створювати конфлікти та негативний настрій в колективі.

4. Маніпулятивний стиль спілкування. Цей стиль характеризується використанням хитрощів та обману для досягнення своїх цілей. Співробітники, які використовують маніпулятивний стиль, можуть створювати недовіру та конфлікти в організації.

В роботі «Вплив стилів спілкування на міжособистісні взаємодії» Ірина Шевченко розглядає різні стилі спілкування (агресивний, пасивний, маніпулятивний та асертивний) та їх вплив на міжособистісні взаємодії. Вчена наголошує, що агресивний та пасивний стилі спілкування можуть призвести до конфліктних ситуацій та незадоволеності з боку інших людей, тоді як асертивний стиль сприяє позитивним взаємодіям та вирішенню проблем.

Величезне значення на формування сприятливого психологічного клімату та успішної праці має характер спілкування між членами групи. Стійкі комунікативні зв'язки дозволяють працівникам динамічно обмінюватися інформацією, взаємозбагачуватись необхідними відомостями.

У міжособистісних відносинах між членами колективу громадського формування слід розрізняти формальні та неформальні відносини [10].

Формальні - це відносини, які визначаються відповідними інструкціями, положеннями, посадовими обов'язками кожного члена колективу, тобто – формальними установками.

Неформальні – це справжні людські відносини між членами колективу, зумовлені реальною позицією кожного члена колективу. Вони виникають всупереч волі керівництва, і групи, що спонтанно утворилися, вступають у регулярні взаємодії, при яких вони досягають певних поглядів на хід подій, що відбуваються в організації. Як правило, більшість людей одночасно є членами

офіційного колективу та неформальних груп, тому гарне ставлення з товаришами вони цінують вище за подяку начальства.

У статті «Ефективне спілкування як ключ до успіху» автор Кетрін Роджерс розглядає важливість ефективного спілкування у бізнесі та особистому житті, аналізує існуючі стилі управління в організації.

В ієрархії існуючих стилів управління при взаємодії найбільш значущими, на думку автора, є: авторитарний, який передбачає прийняття одноосібного рішення керівником; демократичний, що означає, що комунікативна взаємодія співробітникам організації ніким спеціально не управляється, орієнтована на групу та здійснюється в рамках правил, традицій та інтересів групи; ліберальний стиль, коли будь-яка взаємодія підпорядкована випадковим факторам та практично є некерованою (цей стиль неспроможний існувати довго: він або переходить у будь-який інший, або взаємодія взагалі припиняється). Вчена наголошує на необхідності розвитку навичок слухання, використання асертивного стилю та взаємодії з іншими людьми.

У дослідженні «Інтерперсональне спілкування: особливості та проблеми» автор Ірина Кравченко розглядає важливість інтерперсонального спілкування та його вплив на міжособистісні взаємодії. Дослідниця наголошує на необхідності розвитку навичок емпатії, взаєморозуміння та використання асертивного стилю спілкування[36].

Отже, огляд статей та досліджень з проблеми стилів спілкування показує, що розвиток навичок асертивного стилю та інтерперсонального спілкування є важливим для досягнення успіху у бізнесі та особистому житті та позитивних міжособистісних взаємодій.

Існуючі рівні комунікаційних процесів, що мають місце в організаціях, можуть бути представлені в наступному вигляді[41]:

1. Комунікації між організацією та її середовищем.
2. Комунікації між рівнями управління та підрозділами. Цей вид комунікації отримав назву міжрівневої. До неї належать: вертикальна комунікація. Її підвидами є комунікація «керівник – підлеглий» та комунікація

між керівником та групою; горизонтальна комунікація або комунікація між різними підрозділами (інформаційні потоки переміщуються всередині організації з рівня на рівень і це вертикальна комунікація). Вона може здійснюватися зверху вниз і бути низхідною. Яскраві приклади такої комунікації - розпорядження вищого керівництва, інформація про зміни у діяльності. При розгляді вертикальної комунікації окремо виділяють комунікацію «керівник – підлеглий», яка залежить не тільки від формально закріплених правил, а й від неформального стилю відносин в організації, а вирішення багатьох завдань залежатиме від того, скільки підлеглих зможуть і захочуть зрозуміти керівника.

3. Неформальні комунікації. Структурно організація складається з формальних та неформальних компонентів комунікації. Одним із найшвидших способів поширення інформації є чутки - канал неформальної комунікації. Керівники часто використовують цей канал передачі інформації для вивчення думок співробітників, їх готовності до змін та прийняття нового, визначення «вузьких» місць у керівництві організацією.

Відповідно до вищевикладеного існує можливість виділити функціональні рівні комунікаційних процесів[29]:

- афективно-комунікативна (перцептивна) функція, в основі якої лежить сприйняття та розуміння іншої людини, партнера зі спілкування. Відбувається або зближення емоційних станів, або їхня поляризація, взаємне посилення або ослаблення;
- інформаційно-комунікативна функція, що полягає у будь-якому вигляді обміну інформацією між взаємодіючими індивідами;
- регуляційно-комунікативна (інтерактивна), що полягає в регуляції поведінки та безпосередньої організації спільної діяльності людей у процесі їхньої взаємодії.

Психологічні аспекти комунікаційного процесу є важливими для забезпечення ефективної комунікації в організації. Наукові праці в цій галузі

досліджують різні аспекти комунікації, такі як мовленнєва поведінка, сприйняття повідомлень та міжособистісні взаємини.

Одна з наукових праць, «Комунікаційна компетентність як складова професійної компетентності» авторства В. М. Кузнецової, досліджує роль комунікаційної компетентності у професійному розвитку працівників. Дослідження показали, що комунікаційна компетентність є важливою складовою професійної компетентності та має вплив на ефективність роботи працівника[30].

В статті «Мовленнєва поведінка в організації», О. В. Литвиненко досліджує роль мовленнєвої поведінки у комунікаційному процесі в організації. Дослідження показали, що мовленнєва поведінка має великий вплив на сприйняття повідомлень та на загальний ефект комунікації [26].

В дослідженні І.М. Кравченко «Міжособистісні взаємини в організації» автор розглядає роль міжособистісних взаємин у комунікаційному процесі в організації. Дослідження показало, що міжособистісні взаємини мають великий вплив на ефективність комунікації та на загальний клімат в організації.

Узагальнюючи, наукові праці з психологічних аспектів комунікаційного процесу досліджують різні аспекти комунікації, такі як мовленнєва поведінка, сприйняття повідомлень та міжособистісні взаємини. Дослідження показали, що ці аспекти мають великий вплив на ефективність комунікації в організації.

Забезпечення ефективної комунікації в організації може бути досягнуто за допомогою різних методів та підходів. Серед них можна виділити створення сприятливого психологічного клімату, навчання ефективному спілкуванню та використання технологій для полегшення комунікації між працівниками.

Комунікаційні моделі забезпечують структуру для практиків розвитку комунікацій для створення ідей для ефективної доставки повідомлень певній аудиторії.

Моделі комунікації допомагають зрозуміти потенційні перешкоди для ефективної комунікації, ролі різних залучених елементів і важливість

зворотного зв'язку для успішної комунікації. Застосовуючи моделі спілкування, окремі особи та організації можуть покращити свої навички спілкування та покращити якість взаємодії.

Комунікаційна злагодженість персоналу організації - це здатність працівників взаємодіяти між собою та з керівництвом, ефективно спілкуватися та досягати спільних цілей. Це включає в себе як вербальну, так і невербальну комунікацію, а також здатність слухати та розуміти інших. Комунікаційна злагодженість є важливою для успішної роботи команди та організації в цілому. Якщо працівники не можуть ефективно спілкуватися між собою та з керівництвом, це може призвести до недорозуміння, конфліктів та зниження продуктивності роботи. Навпаки, коли працівники злагоджені та взаємодіють ефективно, це може сприяти покращенню якості виконуваних робіт та досягненню спільних цілей[50].

Наукові дослідження та статті про комунікаційну злагодженість персоналу організації демонструють важливість цього аспекту для ефективної роботи команди та організації в цілому.

Результати проведених досліджень вказують на те, що комунікаційна злагодженість має значний вплив на задоволення працівників своєю роботою та їхню продуктивність. Дослідження також показало, що найбільш ефективним способом забезпечення комунікаційної злагодженості є створення сприятливого психологічного клімату та підтримка взаємодії між працівниками.

Науковці вказують на те, що комунікаційна злагодженість може бути покращена за допомогою тренувань та навчання ефективному спілкуванню. Такі тренування можуть включати в себе навчання вербальній та невербальній комунікації, розвиток навичок слухання та розуміння інших, а також навчання спільної роботи над проектами. Вчені звертають увагу на важливість використання технологій для полегшення комунікації між працівниками. Наприклад, використання електронної пошти, чатів та відеоконференцій може

значно полегшити спілкування між працівниками, особливо якщо вони працюють на різних робочих місцях або в різних часових зонах.

Отже, наукові дослідження показують, що комунікаційна злагодженість персоналу організації є важливим аспектом для успішної роботи команди та організації в цілому. Забезпечення комунікаційної злагодженості може бути досягнуто за допомогою створення сприятливого психологічного клімату, навчання ефективному спілкуванню та використання інформаційних технологій для полегшення комунікації між працівниками. Огляд статей з проблеми ефективних стилів комунікації показує, що розвиток навичок асертивного стилю та інтерперсонального спілкування є важливим для досягнення успіху організації.

1.3 Головні фактори формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів організації

Проблема формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів організації є актуальною в сучасному світі. Психологічний клімат в організації може впливати на ефективність роботи, задоволеність працівників та їхню мотивацію до праці.

Психологічний клімат в організації має великий вплив на ефективність роботи та задоволеність працівників. Врахування індивідуальних особливостей кожного працівника, застосування позитивної організаційної поведінки, емоційного інтелекту та міжособистісної комунікації, а також використання моделі «вимоги-контроль-підтримка» можуть допомогти створити здоровий психологічний клімат в організації. Це в свою чергу забезпечить більшу ефективність роботи та задоволення працівників[23].

Одним з основних факторів формування здорового психологічного клімату є комунікація між членами організації. Комунікаційна злагодженість

допомагає уникнути конфліктних ситуацій, покращити співпрацю та створити сприятливу атмосферу для роботи.

Ключовим аспектом формування здорового психологічного клімату є розвиток навичок асертивного спілкування. Асертивний стиль спілкування дозволяє виражати свої думки та почуття чітко та ввічливо, не переходячи межі інших людей. Він також допомагає створити взаєморозуміння між колегами та покращити комунікацію[58].

Іншим важливим аспектом є розвиток навичок емпатії. Емпатія допомагає зрозуміти почуття та потреби інших людей, що сприяє покращенню взаємин та співпраці в організації.

Емпатія - це здатність відчувати та розуміти емоції інших людей. Це важлива навичка, яка може допомогти покращити взаємини та співпрацю в організації. Розвиток навичок емпатії може допомогти працівникам краще розуміти потреби та очікування інших людей, що в свою чергу може покращити комунікацію та сприяти досягненню спільних цілей.

Одним з ключових аспектів розвитку емпатії є розуміння емоцій. Привернення уваги до емоцій інших людей та розуміння їх може допомогти краще зрозуміти їхні потреби та очікування. Також важливо вдосконалювати навички слухання та спілкування, щоб краще зрозуміти емоції та думки інших людей.

Інший аспект - це відкритість та толерантність. Важливо бути відкритим до інших людей та їхніх ідей, а також бути толерантним до різних точок зору. Це може допомогти покращити взаємини та сприяти досягненню спільних цілей.

Також важливо розвивати емпатію шляхом взаємодії з іншими людьми. Робота в команді або участь у проектах може допомогти краще розуміти потреби та очікування інших людей, а також вивчити нові методи спілкування та співпраці[44].

Нарешті, важливо пам'ятати, що розвиток емпатії - це постійний процес. Важливо постійно працювати над розвитком цих навичок та застосовувати їх у повсякденному житті.

Для формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості необхідно також враховувати індивідуальні особливості кожного працівника та створювати умови для розвитку їхнього потенціалу. Важливо також визнавати досягнення та успіхи колег та підтримувати позитивний настрій у колективі.

Наукова література підтверджує важливість формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості членів колективу в організації. У статті «Psychological climate and communication in the organization» автори підкреслюють, що психологічний клімат в організації може впливати на ефективність роботи та задоволеність працівників. Вони також наголошують на важливості комунікаційної злагожденості для покращення співпраці та створення сприятливої атмосфери[67].

В дослідженні «The importance of assertive communication in the workplace» вченими було вивчено роль асертивного спілкування у формуванні здорового психологічного клімату. В роботі зазначено, що асертивний стиль спілкування дозволяє працівникам виражати свої думки та почуття чітко та ввічливо, що сприяє покращенню взаєморозуміння та зменшенню конфліктів.

Дослідженню ролі емпатії у комунікації в організації присвячено наукову працю «Empathy and communication in the workplace». В роботі автори досліджують роль емпатії у комунікації в організації та підкреслюють, що розвиток навичок емпатії допомагає зрозуміти почуття та потреби інших людей, що сприяє покращенню взаємин та співпраці[71].

У комунікації в організації емпатія грає важливу роль, оскільки допомагає покращити взаємини між працівниками та підвищити ефективність комунікації. Перш за все, емпатія допомагає зменшити конфлікти та непорозуміння. Коли людина відчувається зрозумілою та прийнятою, вона стає більш відкритою до спілкування та співпраці. Застосування емпатії в

комунікації дозволяє зменшити напругу та взаємне непорозуміння між працівниками, що сприяє покращенню роботи колективу.

Крім того, емпатія допомагає зберегти довіру та взаємне повагу між працівниками. Коли людина почувається розумілою та прийнятою, вона стає більш відкритою до спілкування та готовою ділитися своїми думками та ідеями. Це сприяє покращенню комунікації та збільшенню ефективності роботи колективу.

Нарешті, емпатія допомагає керівництву організації краще розуміти потреби та проблеми своїх працівників. Це дозволяє керівництву приймати більш обґрунтовані рішення та забезпечувати більш ефективну роботу колективу.

У статті «Individual differences and communication in the workplace» автори зазначають, що врахування індивідуальних особливостей кожного працівника є важливим для формування здорового психологічного клімату. Вони також наголошують на важливості підтримки позитивного настрою в колективі та визнання досягнень та успіхів колег[52].

Врахування індивідуальних особливостей кожного працівника організації є важливим елементом у формуванні здорового психологічного клімату. Це може бути досягнуто шляхом застосування позитивної організаційної поведінки, емоційного інтелекту та міжособистісної комунікації.

Одним з ключових елементів у формуванні здорового психологічного клімату є міжособистісна комунікація. Дослідження О. Харгі (2011) показали, що успішна міжособистісна комунікація в організації може покращити якість взаємин між працівниками та зменшити конфлікти[61].

В сучасному світі міжособистісна комунікація є одним з найважливіших елементів успішної роботи колективу. Вона включає в себе обмін інформацією, ідеями, думками та почуттями між працівниками та керівництвом. Ефективна міжособистісна комунікація може покращити взаємодію між колегами, збільшити продуктивність та задоволення від роботи.

В дослідженнях Е. Шейна підкреслюється, що за допомогою комунікації працівники обмінюються інформацією, координують свої дії та досягають спільних цілей. Однак, недостатня комунікація або неправильна комунікація може призвести до конфліктів, непорозумінь та погіршення взаємин між працівниками. Тому важливо розвивати корпоративну культуру організації та вдосконалювати міжособистісну комунікацію. Для цього можна використовувати психологічні засоби формування комунікаційної злагожденості членів колективу[65].

Один з таких засобів - це тренування комунікативних навичок. Це може бути навчання та тренінги розвитку навичок ефективного спілкування, формування навичок слухання та вирішення конфліктів. Такі тренування можуть бути проведені як внутрішньо в організації, так із залученням зовнішніх тренерів.

Інший засіб - це створення сприятливої атмосфери для міжособистісної комунікації. Наприклад, організація спільних заходів, зустрічей та проектів для співпраці. Такі заходи допомагають побудувати довіру між працівниками та збільшити рівень спілкування.

Третій засіб - це застосування комунікаційних технологій. Наприклад, використання електронної пошти, месенджерів та соціальних мереж для швидкої та ефективної комунікації між працівниками.

Одним з способів покращення міжособистісної комунікації є забезпечення відкритого та чесного обміну інформацією між працівниками та керівництвом. Керівництво повинно бути готовим слухати думки та ідеї своїх працівників та враховувати їх при прийнятті рішень. Процес комунікації повинен бути двостороннім, щоб кожен міг висловити свою думку та почуття.

Усі ці способи можуть допомогти покращити міжособистісну комунікацію в організації та підвищити ефективність роботи колективу.

Важливо пам'ятати, що ефективна міжособистісна комунікація - це ключ до успіху в будь-якій організації. Дослідження Ф. Лутанс та Ч. Юсеф (2007)

показало, що позитивна міжособистісна комунікація може збільшити рівень задоволення працівників та покращити їхню продуктивність.

Згідно з теорією обміну Дж. Хоуманса, люди взаємодіють один з одним на основі свого досвіду, зважаючи можливі винагороди та витрати. Кожен із членів професійного колективу намагається врівноважити винагороди та витрати, щоб зробити взаємодію з іншими людьми приємною. Так, люди, незадоволені своїми взаємовідносинами у трудовому колективі, прагнуть відновити справедливість шляхом зменшення свого внеску: запізнюючись на роботу; скорочуючи обсяг своєї роботи; ухиляючись від виконання професійних завдань чи імітуючи діяльність; вимагаючи збільшення зарплати, премії, просування по службі, покращення умов праці; припиняючи взаємини.

Теорія міжособистісних відносин У. Шутце об'єднала у собі низку гіпотез, які прагнуть пояснити міжособистісну поведінку членів організації. Основним її постулатом є те, що кожен індивід має характерний спосіб соціальної орієнтації стосовно інших, і ця орієнтація визначає його міжособистісну поведінку. В теорії, вчений спробував пояснити міжособистісну поведінку індивідів з урахуванням трьох потреб: включення, контролю та афекту. При цьому, на думку дослідника, типи міжособистісної поведінки як адаптивні механізми виникають у певний спосіб. Так, надто велике включення веде до соціально надмірної, а надто маленьке – до соціально дефіцитної поведінки. Підвищений контроль призводить до автократичної поведінки, а недолік контролю – до абдикратичної. Занадто сильна афекція тягне за собою чуттєво надмірну поведінку, а занадто слабка призводить до чуттєво дефіцитної поведінки[59].

Іншим важливим елементом комунікаційної злагожденості членів організації є емоційний інтелект. Д. Гоулман (1995) визначив емоційний інтелект як здатність розуміти та керувати своїми емоціями та емоціями інших людей, а дослідження проведені Т. Джаджом та Дж. Боно (2001) показали, що високий рівень емоційного інтелекту пов'язаний з вищим рівнем задоволення роботою та продуктивністю працівників.

Емоційний інтелект - це здатність розуміти та керувати власними емоціями, а також сприймати та розуміти емоції інших людей. Ця здатність є важливою складовою успішної комунікації та співпраці в організації. Формування позитивного психологічного клімату в організації залежить від розвитку емоційного інтелекту у працівників та керівництва[16; 20].

Перш за все, емоційний інтелект допомагає працівникам розуміти та керувати своїми емоціями. Коли людина може контролювати свої емоції, вона стає більш стабільною та впевненою у собі. Це дозволяє зменшити напругу та стрес у колективі, що сприяє формуванню позитивного психологічного клімату. Крім того, емоційний інтелект допомагає працівникам розуміти та сприймати емоції інших людей. Коли людина може розуміти емоції своїх колег, вона стає більш співчутливою та відкритою до спілкування. Це сприяє формуванню позитивних взаємин між працівниками, що в свою чергу позитивно впливає на психологічний клімат в організації.

Нарешті, емоційний інтелект допомагає керівництву організації краще розуміти потреби та проблеми своїх працівників. Це дозволяє керівництву приймати більш обґрунтовані рішення та забезпечувати більш ефективну роботу колективу.

Розвиток емоційного інтелекту у працівників та керівництва допомагає зменшити напругу та стрес у колективі, сприяє формуванню позитивних взаємин між працівниками та дозволяє керівництву краще розуміти потреби та проблеми своїх працівників.

Позитивна організаційна поведінка також сприяє формуванню здорового психологічного клімату в організації. Коли працівники та керівництво взаємодіють між собою позитивно, це дозволяє зменшити стрес та напругу у колективі та сприяє формуванню здорового середовища для роботи[32].

Позитивна організаційна поведінка – це така поведінка працівників та керівництва, яка сприяє формуванню здорового психологічного клімату в організації. Це включає в себе такі аспекти, як взаємодія між працівниками,

комунікація, підтримка та співпраця. Коли працівники та керівництво взаємодіють між собою позитивно, це стимулює розвиток довіри та сприяє формуванню здорового колективу.

Позитивна організаційна поведінка сприяє покращенню комунікації між працівниками та керівництвом. Коли люди спілкуються між собою позитивно, це дозволяє зменшити конфлікти та сприяє розвитку ефективної комунікації.

Крім того, позитивна організаційна поведінка сприяє підтримці працівників та формуванню сприятливого середовища для їхнього розвитку. Коли керівництво та колеги підтримують один одного, це стимулює розвиток творчості та інновацій в організації.

В дослідженнях проведених Г. Шпрайцер і С. Зоненшайн (2004) підкреслюється, що позитивна організаційна поведінка може бути використана для формування здорового психологічного клімату. Автори визначили поняття «позитивної девіації», що описує поведінку працівників, які демонструють позитивні якості, такі як інноваційність та високий рівень енергії. Ця поведінка може бути підтримана в організації шляхом створення стимулюючого середовища та надання працівникам можливості розвивати свої таланти.

На думку Г.М. Шеламової, особливості поведінки людини у колективі та результати його труда викликають певні реакції із боку інших членів групи, формують в кожного ставлення до цієї людини і, таким чином, у групі виникає система взаємовідносин.

У роботах Е.П. Гаврилова, О.А. Городова, С.П. Гришаєва йдеться про те, що комунікаційну злагодженість членів колективу характеризують взаємини членів організації, які можна структурувати за кількома напрямками. Так, виробничо-функціональні відносини впливають із поділу й кооперації праці та мають два різновиди: відносини по горизонталі між працівниками, які мають однакове соціальне становище; відносини по вертикалі (організаційно-управлінські), тобто відносини між керівниками та підлеглими[4; 16; 20; 31].

У складній системі взаємовідносин, взаємодій у трудовому колективі люди займають певні позиції, засновані на їхньому неофіційному особистому авторитеті в цій групі людей. Таким чином, трудовий колектив є системою пов'язаних між собою офіційних позицій, і систему неофіційних позицій, заснованих на реальному авторитеті членів колективу та ступенем їх впливу на групу.

Ряд вчених зазначають, що побудовані в організації взаємовідносини між членами трудового колективу, разом із іншими чинниками формують соціально-психологічний клімат робочого середовища та комунікаційну злагожденість персоналу, стан яких багато в чому визначає результативність діяльності організації. При цьому складна система відносин в організації несе в собі можливість для виникнення різних конфліктів, які специфічні як за змістом і динамікою, так і за способами їх вирішення[19; 42].

Далі розглянемо модель «вимоги-контроль-підтримка» (job demand-control-support model), що може бути використана для формування здорового психологічного клімату в організації.

Модель «вимоги-контроль-підтримка» (job demand-control-support model) є теоретичною моделлю, яка описує взаємозв'язок між робочими вимогами, рівнем контролю та підтримки на роботі й психологічним здоров'ям працівників. Згідно з моделлю, професійні вимоги включають фізичну та психологічну напругу, яку працівники відчують у процесі виконання своїх обов'язків. Рівень контролю в організації визначається тим, наскільки працівники мають можливість контролювати свої дії та приймати рішення на роботі. Професійна підтримка включає в себе емоційну та соціальну підтримку, яку працівники отримують від своїх колег та керівників[64].

Дослідження М. Ван дер Доф і С. Маес (1999) показали, що високий рівень контролю та підтримки в роботі може покращити психологічне благополуччя працівників та зменшити ризик виникнення стресу. Модель «вимоги-контроль-підтримка» передбачає, що високі рівні професійних вимог та низький рівень контролю на роботі можуть призвести до стресу й

погіршення психологічного здоров'я працівників. Однак, якщо працівники мають можливість контролювати свої дії, отримують емоційну та соціальну підтримку на роботі, це може зменшити стрес та покращити їхнє психологічне здоров'я.

Слід зазначити, модель «вимоги-контроль-підтримка» може бути корисною для керівників та менеджерів, які бажають покращити психологічне здоров'я своїх працівників та зменшити втрати через відсутність на роботі. Наприклад, керівники можуть зменшити робочі вимоги та збільшити рівень контролю на роботі, а також забезпечити емоційну та соціальну підтримку для своїх працівників. Це може допомогти зберегти здоров'я та підвищити продуктивність працівників.

В результаті проведеного аналізу наукових джерел, нами були виділені фактори, які впливають на формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації

1. Лідерство: ефективне лідерство може допомогти створити позитивний психологічний клімат в організації. Лідер повинен бути прикладом для інших, демонструючи професійну компетентність, емоційну стабільність, співпрацю та розуміння.

2. Взаємодія та спілкування: взаємодія між колегами та керівництвом повинна бути відкритою, довірливою та конструктивною. Комунікація повинна бути ефективною, щоб уникнути недорозуміннь та конфліктів.

3. Розуміння та повага до різних культур: в організації можуть працювати люди з різних культур та національностей. Розуміння та повага до цих культур можуть допомогти створити гармонійний психологічний клімат.

4. Прозорість та відкритість: керівництво повинно бути відкритим щодо своїх рішень та дій. Це допоможе зберегти довіру та створити позитивний психологічний клімат.

5. Розвиток та підтримка емоційного інтелекту: емоційний інтелект може допомогти людям краще розуміти себе та інших, а також керувати

своїми емоціями. Організація може сприяти розвитку емоційного інтелекту через навчання та тренінги.

6. Підтримка балансу між роботою та особистим життям: організація може створити політику, яка допоможе підтримувати баланс між роботою та особистим життям своїх співробітників. Це може включати гнучкий графік роботи, можливості для відпочинку та відпусток.

7. Підтримка розвитку та навчання: організація може сприяти розвитку та навчанню своїх співробітників, що допоможе зберегти мотивацію та позитивний настрій

Таким чином, проведений огляд літературних джерел за проблемою дослідження свідчить про те, що формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості є важливими завданнями для керівників організацій. Розвиток навичок асертивного спілкування та емпатії, врахування індивідуальних особливостей та підтримка позитивного настрою в колективі можуть допомогти досягти цих цілей.

При цьому, врахування індивідуальних особливостей кожного працівника організації є важливим елементом у формуванні здорового психологічного клімату. Це може бути досягнуто шляхом застосування позитивної організаційної поведінки, емоційного інтелекту та міжособистісної комунікації. Крім того, використання моделі «вимоги-контроль-підтримка» може допомогти зменшити стрес та покращити психологічне благополуччя працівників.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКОГО ФОРМУВАННЯ З ОХОРОНИ ГРОМАДСЬКОГО ПОРЯДКУ

2.1. Організація та методики дослідження

Емпіричне дослідження психологічного клімату та комунікаційної злагожденості членів громадського формування ґрунтувалося на теоретичних положеннях, розглянутих у першому розділі.

Організація емпіричного дослідження психологічного клімату та комунікаційної злагожденості членів організації була проведена за наступною структурою:

1. Визначення цілей та завдань дослідження.

Першим кроком у проведенні дослідження стало визначення його цілей та завдань. Це допомогло сконцентруватися на необхідних аспектах психологічного клімату та комунікаційної злагожденості, визначити, які методики та інструменти найкраще використовувати для збору даних.

2. Розробка методологічної основи.

Після визначення цілей та завдань дослідження було розроблено методологічну основу, яка буде використовуватися під час проведення дослідження: окреслено проблему дослідження, визначено поняття, що досліджуються, сформульовано гіпотезу та складено план дослідження.

3. Вибір методик та інструментів для збору даних.

Для збору даних було використано блок психодіагностичних методик та інструментів, таких як тестування, опитування, спостереження та аналіз документів. Вибір методик та інструментів залежав від цілей та завдань дослідження.

4. Складання плану дослідження.

Після вибору методик та інструментів було складено план дослідження: визначення обсягу та складу досліджуваної групи, планування тестування та спостережень.

5. Збір даних.

Збір даних проводився за допомогою онлайн-тестування, спостережень та аналізу документів. На даному етапі було використано методики та інструменти, які були обрані на попередньому етапі.

6. Обробка та аналіз отриманих даних.

Для обробки та аналізу отриманих даних було використано різні статистичні методи та програми, такі як SPSS, Excel та інші. Це дозволило зробити висновки щодо психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації.

7. Формулювання рекомендацій.

На основі результатів дослідження було сформульовано рекомендації для поліпшення психологічного клімату та комунікаційної злагожденості в організації, розроблено тренінгову програму розвитку комунікаційних навичок членів громадського формування «ЩИТ».

Проблема дослідження.

У системі управління персоналом проблеми формування позитивного психологічного клімату та комунікаційної злагожденості, ефективних взаємовідносин співробітників організації у процесі виробництва є визначальним чинником, що безпосередньо впливає на ефективність діяльності організації. У сучасній психології фігурує безліч думок щодо місця міжособистісних відносин у життєдіяльності організації. Кожна людина приносить у трудовий колектив певний досвід: це може бути досвід спілкування, досвід ефективного реагування певної ситуації. Для того щоб забезпечити синтез такого досвіду, людина повинна вміти керувати своїми почуттями та емоціями в колективі, де від діяльності та унікальних рішень її членів залежить виконання певних службових обов'язків та успіх організації загалом. На сьогоднішній день міжособистісні відмінності у сприйнятті

ситуацій дуже часто призводять до порушення психологічного клімату, зниженню рівня комунікаційної злагодженості, поділу колективу на частини, іноді його руйнування.

Трудовий колектив є групою об'єднаних загальними цілями і завданнями людей, які досягли в процесі соціально цінної спільної діяльності високого рівня розвитку. У трудовому колективі між співробітниками формується особливий тип міжособистісних відносин, що характеризуються високою згуртованістю як ціннісно-орієнтованою єдністю, колективістським самовизначенням, колективістською ідентифікацією, соціально цінним характером мотивації міжособистісних виборів, високою референтністю членів колективу по відношенню один до одного, об'єктивністю результатів спільної діяльності.

У процесі взаємодії між співробітниками організації розвиваються особисті стосунки як система взаємозв'язків людей між собою у різних групах. Взаємини можуть бути офіційними та неофіційними, діловими та особистими. При цьому, міжособистісні взаємини людей в організації є тісно пов'язаними з суспільними відносинами та визначаються ними.

Професійний колектив – це соціальне середовище, що складається з безлічі різних людей з різними здібностями, відмінними поглядами на життя, вихованням, цілями щодо майбутнього. Однак їм доводиться деякий час знаходитися разом і вирішувати загальні професійні питання. Взаємодія в цьому випадку – прямий шлях до успіху компанії. У загальному сенсі будь-які зв'язки в групі є соціальними взаємодіями, так як здійснюються в соціумі. Але є специфіка в трудових відносинах. Якщо в рамках звичайної діяльності кожен з нас може будувати відносини з іншими членами суспільства на підставі своєї вигоди, то в робочому колективі на перше місце ставиться мета компанії. Робоча група, таким чином, будує взаємини з метою домогтися шляхом взаємодії виконання стратегічної мети компанії: зробити певний продукт або послугу.

Без нормально налагоджених комунікацій та комунікаційної злагодженості не вийде спільної діяльності, однаковості і передачі результатів праці від одного співробітника до іншого в рамках одного бізнес-процесу.

Отже, сприятливий психологічний клімат та ефективні комунікації між співробітниками грають важливу роль в робочому процесі команди. Вони сприяють більш злагодженій роботі, взаєморозумінню, розподілу завдань та обов'язків. Також вони допомагають швидко виходити з непередбачених ситуацій та якісно вирішувати складні завдання. Ефективні комунікації піднімають моральний дух команди й рівень задоволеності роботою кожного члена команди.

Операціоналізація понять:

Психологічний клімат - це якісна сторона міжособистісних відносин, яка проявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають спільній продуктивній діяльності і всесторонньому розвитку особистості в групі.

Комунікативна злагодженість розуміється нами як інтегральна характеристика міжособистісних взаємин та згуртованості у колективі, психологічний результат групових процесів, які відбуваються за спільної діяльності людей, що може бути виміряна за допомогою визначення індексу групової згуртованості, а також рівнем комунікативного контролю в організації як головних чинників комунікативної злагодженості.

Групова згуртованість - надзвичайно важливий параметр, що показує ступінь інтеграції групи, її згуртування в єдине ціле та характеризує стан міжособистісних відносин в колективі.

Комунікативний контроль є формою контролю поведінки у різних життєвих ситуаціях. Комунікативний контроль реалізується в будь-яких вербальних або невербальних діях людини.

Метою проведення емпіричного дослідження стало вивчення психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування та розробка заходів їх вдосконалення.

Об'єкт дослідження – взаємовідносини співробітників членів громадського формування.

Предмет дослідження – психологічний клімат колективу організації та комунікаційна злагодженість членів громадського формування

Гіпотеза: передбачається, що сприятливий психологічний клімат в організації позитивно впливає на взаємовідносини та комунікативну злагодженість співробітників організації (гармонічні міжособистісні взаємовідносини, групову згуртованість, високий комунікативний контроль).

Емпіричне дослідження проходило у чотири етапи:

На першому етапі дослідження було проведено докладний аналіз науково-методологічної літератури щодо проблеми формування сприятливого психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування, аналізувалися бібліографічні джерела та методики психологічної діагностики на тему дослідження. На цьому етапі дослідження також було визначено вихідні теоретичні основи дослідження: мета, об'єкт, предмет дослідження, завдання, гіпотеза. Виходячи з висновків, зроблених за результатами теоретичного аналізу проблеми, визначалися шляхи науково-психологічного дослідження психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування. На цьому етапі підбиралися методики діагностики.

На другому етапі було проведено діагностику психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування відповідно до обраних методик, оброблено та проаналізовано результати діагностики.

На третьому етапі було розроблено та апробовано рекомендації щодо покращення психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів громадського формування (розроблено тренінгову програму вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування «ЩИТ»: «Умови ефективної співпраці»)

На четвертому етапі було оцінено ефективність тренінгової програми: проведено обробку та аналіз результатів контрольної діагностики, сформульовано висновки.

Обробка результатів проводилася за двома напрямками: якісна та кількісна обробка з використанням комп'ютерної програми для психологів – SPSS-23. Достовірність результатів встановлювалася за допомогою непараметричних критеріїв Spearman Rank Order Correlations. Як мінімальний поріг достовірності приймався $p < 0,05$.

Дослідження проводилося у м. Запоріжжя на базі НУ «Запорізька політехніка» протягом 2022-2023 рр.

В емпіричному дослідженні брали участь 12 осіб – чоловіки, члени громадського формування «ЩИТ». Середній вік випробуваних – 23,6 років, соціальна приналежність – студенти.

Дослідження проводилося у природних умовах життя та діяльності піддослідних. Випробуваним було запропоновано тестовий матеріал згідно з обраними нами методиками для проведення діагностики.

Достовірність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям та завданням дослідження, використанням математико-статистичних процедур обробки даних. Статистична та математична обробка емпіричних даних виконувалася з використанням програм: EXCEL, комп'ютерної програми для психологів – SPSS-23.

У дослідженні використовувався комплекс наукових методів, адекватних об'єкту, предмету та завданням дослідження:

- теоретичні: аналіз та синтез, індукція та дедукція; групування;
- емпіричні: психологічне тестування;
- математичні: графічний метод, методи математичної статистики

обробки отриманих результатів.

Для емпіричного дослідження було обрано методики:

Методики:

1 Тест: Модифікована експрес-методика з вивчення психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалито).

Психологічний клімат первинного підрозділу організації розуміється авторами як соціально зумовлена, відносно стійка система відносин членів цього підрозділу до підрозділу та організації як цілого. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий та когнітивний компоненти відносин у підрозділі.

2 Тест: Карта-схема психологічного клімату колективу (Л. А. Пергаменщик, Н. Н. Лепешинський)

Методика Карта-схема вивчення психологічного клімату колективу - модифікація опитувальника А. Н. Лутошкіна, призначена для виміру деяких основних проявів психологічного клімату колективу.

3 Тест: Суб'єктивна оцінка міжособистісних відносин, СОМО (С.В. Духновський)

Суб'єктивна оцінка міжособистісних відносин, СОМО, передбачає аналіз того, як людина сприймає взаємини з іншими людьми. Ця оцінка може бути позитивною, негативною або нейтральною. Методика Суб'єктивна оцінка міжособових відносин (СОМО) призначена для визначення характеристик міжособистісних відносин за допомогою самооцінок обстежуваного та виявлення дисгармонії у відносинах за шкалами: напруженість, відчуженість, конфліктність та агресивність у відносинах між людьми, які виступають індикаторами їхньої дисгармонічної взаємодії.

Рівні виразності критерію за шкалами:

- 8-10 – високий рівень
- 4-7 – середній рівень
- 0-3- низький рівень

Підсумковий бал свідчить про рівень формування міжособистісних відносин:

- 29-40 – високий рівень

- 17-28 – середній рівень

- 4-16 низький рівень

4 Тест: Оцінка рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)

Оцінка рівня комунікативного контролю за М. Шнайдером передбачає аналіз п'яти основних елементів комунікації:

1. Змістовий аналіз - оцінка того, наскільки точно та повно висловлено ідеї та думки в комунікації.

2. Формальний аналіз - оцінка правильності використання мовних засобів, таких як граматики, лексика, стиль.

3. Аналіз мовленнєвої поведінки - оцінка того, як ефективно використовується невербальна мова, така як жести, міміка, тон голосу.

4. Аналіз контексту - оцінка того, наскільки враховано соціальний та культурний контекст комунікації.

5. Аналіз ефективності - оцінка того, наскільки успішно досягнуто мету комунікації.

5 Тест: Індекс групової згуртованості Сішора

Групова згуртованість є одним із найважливіших параметрів, який вказує на ступінь інтеграції групи, її згуртованість у єдине ціле.

Індекс Сішора розраховується за формулою (2.1):

$$SC = (2 * a) / (2 * a + b + c), \quad (2.1)$$

де а - кількість пар елементів, що подібні між собою в групі,

б - кількість пар елементів, що різні між собою в групі,

с - кількість пар елементів, один з яких подібний, а інший - різний.

Відповіді кодуються в балах відповідно до приведених в дужках значеннях (максимальна сума – 19 балів, мінімальна – 5 балів)

Групова згуртованість є важливим аспектом формування психологічного клімату у групі. Це означає, що чим більша подібність між елементами у групі, тим більша взаємодія між ними і тим більша сприятлива

атмосфера у групі. Наприклад, якщо в колективі є велика кількість людей з подібними інтересами та цілями, то вони можуть бути більш сприйнятливими до співпраці та спільної роботи. Це може призвести до покращення робочого процесу та досягнення кращих результатів.

З іншого боку, якщо в групі немає подібності між її членами, то це може призвести до конфліктів та непорозумінь, що негативно вплине на психологічний клімат у групі.

Отже, знання індексу групової згуртованості Сішора може бути корисним для формування психологічного клімату в організації та покращення взаємодії між її членами.

2.2 Аналіз та обговорення результатів пілотного дослідження

На початку емпіричного дослідження нами було проведено діагностику психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» за методикою О. С. Михайлюк, А. Ю. Шалито (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Результати діагностики психологічного клімату (середні показники по групі) (n=12) (констатуючий етап)

Descriptive Statistics					
Компонент	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Емоційний	12	5	8	6,83	1,8211
Когнітивний	12	3	5	4,25	0,9453
Поведінковий	12	4	7	5,83	1,8622
Індекс ПК	12	15	19	16,91	1,3687

Емоційний компонент описує емоційний стан учасників групи, їх почуття та емоції, які вони відчують під час спілкування з іншими членами групи. Цей компонент включає такі аспекти, як задоволеність роботою, ступінь комфорту в групі та рівень довіри до інших учасників. Середній результат по групі складає $(6,83 \pm 1,82)$ – задовільний.

Когнітивний компонент описує сприйняття учасниками групи свого оточення та інших людей в групі. Він включає такі аспекти, як оцінка роботи групи, розуміння цілей та завдань групи, а також сприйняття особистих ролей учасників групи. Середній результат по групі складає $(4,25 \pm 0,94)$ – задовільний.

Поведінковий компонент описує способи поведінки учасників групи, їхнє ставлення до інших членів групи та способи взаємодії. Цей компонент включає такі аспекти, як активність учасників групи, рівень співпраці та підтримки між учасниками, а також рівень конфліктності в групі. Середній результат по групі складає $(5,83 \pm 1,86)$ – задовільний.

Загальна оцінка психологічного клімату у групі базується на всіх трьох компонентах методики клімату. Комбінація емоційного, когнітивного та поведінкового компонентів дає можливість зрозуміти, як учасники групи сприймають своє оточення та один одного, як вони взаємодіють та як це впливає на результати роботи групи. Середній результат по групі складає $(16,91 \pm 1,36)$ – загалом задовільний клімат у колективі.

Загалом задовільний психологічний клімат свідчить про наявність деяких проблем в колективі, вказує на ознаки незадоволеності деяких членів організації собою, переживання тривожності та депресії, відстороненості від інших членів колективу, погіршення працездатності, зниження рівня емоційних контактів та погіршення взаєморозуміння між собою (табл.2.2, рис.2.1). Це свідчить про необхідність проведення будь-якого заходу щодо покращення емоційних контактів та підвищення командного духу організації.

Таблиця 2.2

**Рівень розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12)
(констатуючий етап)**

Рівень ПК	Кількість, осіб	Питома вага (%)
незадовільний	2	16,67%
задовільний	6	50,00%
сприятливий	4	33,33%
всього	12	100,00%

В результаті проведеної діагностики було виявлено, що більшістю членів ГФ «ЩИТ» рівень розвитку психологічного клімату оцінюється як задовільний – 6 осіб (50%). 2 члена колективу оцінили рівень ПК на незадовільному рівні (17%), 4 особи визначають рівень розвитку ПК високому рівні та оцінюють його як сприятливий (33%).

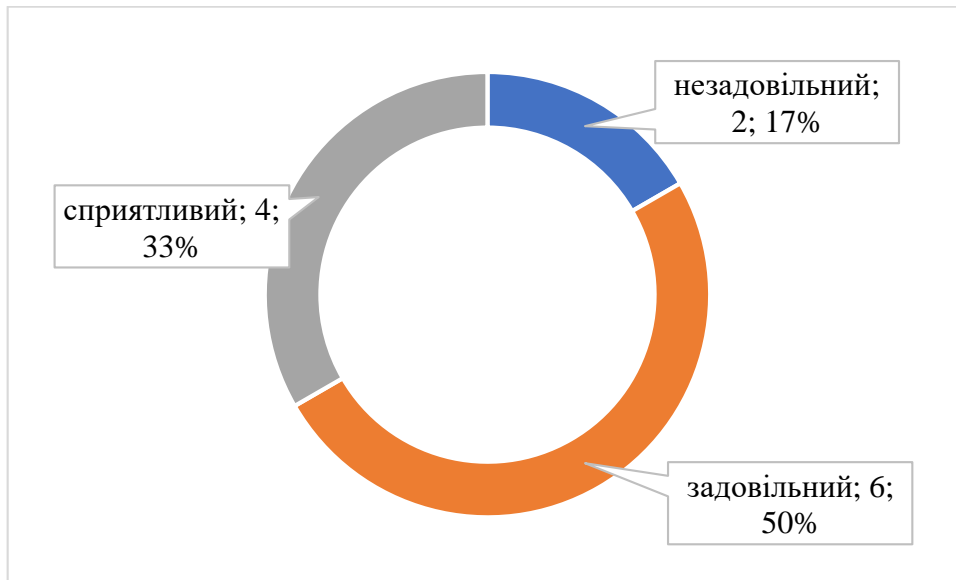


Рисунок 2.1 Показники розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап)

Далі, за допомогою тесту «Карта-схема психологічного клімату колективу» (Л. А. Пергаменщик, Н. Н. Лепешинський) нами було вивчено деякі основні прояви психологічного клімату колективу ГФ «ЩИТ» (табл.2.3).

Таблиця 2.3

Середні результати формування чинників ПК по групі (n=12) (констатуючий етап)

Descriptive Statistics					
Чинник	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Соціальна підтримка	12	5	20	15,36	1,2213
Колективний настрій	12	4	17	14,27	1,3532
Взаємовідношення	12	4	18	15,13	1,4618
Індекс ПК	12	4	20	44,76	1,3126

Соціальна підтримка – характеризує наявність чи відсутність соціальної підтримки у колективі. Середні значення даного чинника ($15,36 \pm 1,22$) свідчать про співпереживаючий колектив до успіхів чи невдач окремих його членів; проявляються схвалення та підтримка, слабкі підтримуються колективом. При цьому, критичні зауваження висловлюються не завжди доброзичливій формі, існує «розшарування» групи, слабкі члени є об'єктами глузувань і знущання.

Колективний настрій ($14,27 \pm 1,35$). Отримані результати свідчать про зниження життєрадісного настрою в колективі, прояви песимістичного тону, деяке зниження активності та енергійності колективу. При цьому, загалом члени групи люблять проводити вільний час разом та позитивно ставляться до спільної діяльності.

Взаємини ($15,13 \pm 1,46$). Середні значення з цього чинника свідчать про переважання доброзичливості у відносинах; члени колективу з повагою ставляться до думки одне одного; до нових членів ставляться доброзичливо. При цьому, в деяких випадках в групі є прояви конфліктності та агресивності у відносинах.

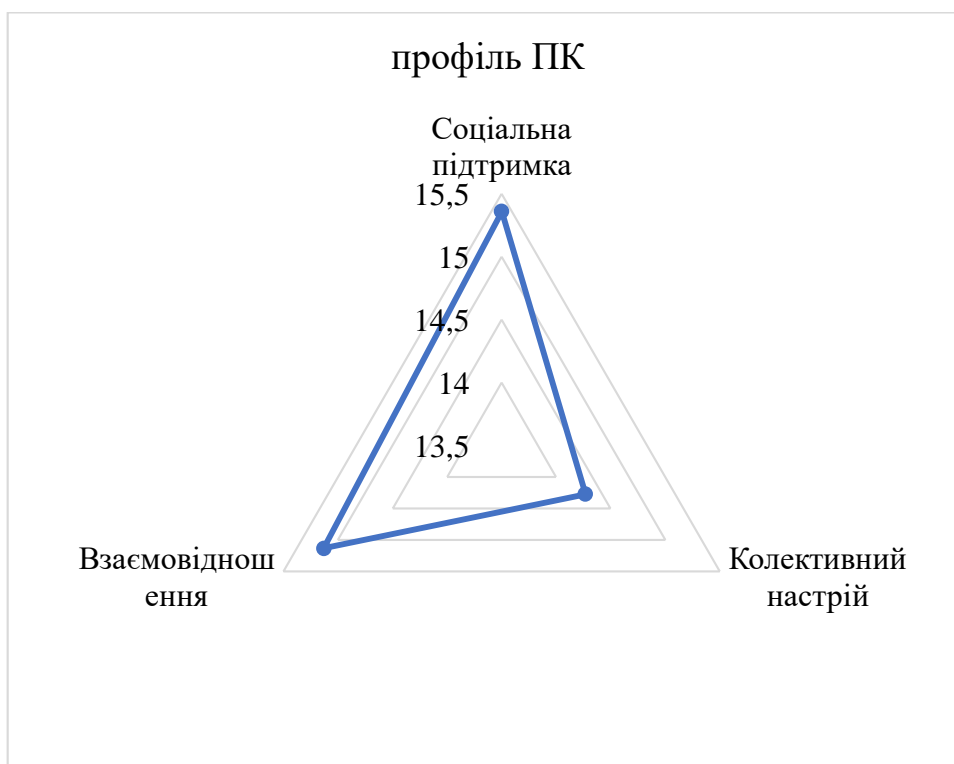


Рисунок 2.2 Профіль психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ»

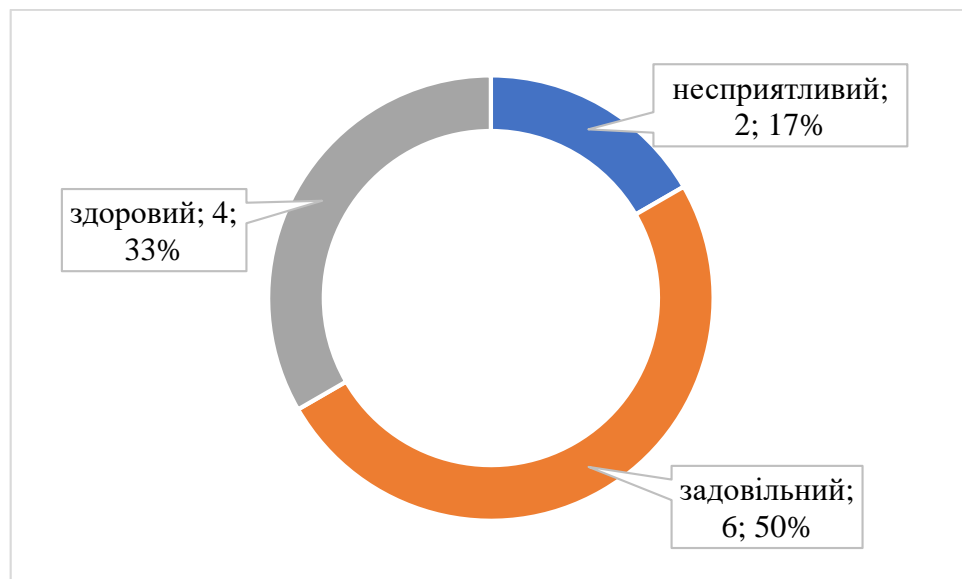
Середні значення загального показника психологічного клімату (44,76 балів) свідчать про задовільний ПК у колективі.

Таблиця 2.4

**Рівень розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12)
(констатуючий етап)**

Рівень ПК	Кількість, осіб	Питома вага (%)
несприятливий	2	16,67%
задовільний	6	50,00%
здоровий	4	33,33%
всього	12	100,00%

В задовільному психологічному кліматі учасники групи відчують себе комфортно та безпечно, вони сприймають один одного як рівних та взаємодіють конструктивно. Комунікація між учасниками є відкритою та ефективною, а конфлікти вирішуються шляхом діалогу та компромісу. У такому кліматі учасники групи здатні до співпраці та досягнення спільних цілей.



**Рисунок 2.3 Показники розвитку психологічного клімату членів
ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап)**

В результаті проведеної діагностики було виявлено, що більшістю членів ГФ «ЩИТ» рівень розвитку психологічного клімату оцінюється як задовільний – 6 осіб (50%). 2 члена колективу оцінили ПК як несприятливий

(17%) , 4 особи визначають рівень розвитку ПК високому рівні та оцінюють його як здоровий (33%).

Зазвичай, при задовільному психологічному кліматі проблеми щодо відносин між учасниками групи не є серйозними. Однак, можуть виникати деякі незначні проблеми, такі як:

1. Невирішені конфлікти: Хоча конфлікти вирішуються шляхом діалогу та компромісу, можуть залишатися невіршеними деякі менш значущі конфлікти, які можуть впливати на взаємодію між учасниками групи.

2. Недостатня взаємодія: Учасники групи можуть не взаємодіяти достатньо ефективно або не дотримуватися обов'язкових правил взаємодії. Це може призвести до незрозуміння та невдач у досягненні спільних цілей.

3. Низький рівень мотивації: Учасники групи можуть втратити мотивацію через недостатній стимул або через недосконалість спільних цілей. Це може призвести до розладу в групі та до зменшення продуктивності.

4. Неповна увага: Учасники групи можуть не приділяти достатню увагу деяким питанням або не враховувати думки та ідеї інших учасників. Це може призвести до незрозуміння та конфліктів.

5. Соціальна ізоляція: Деякі учасники групи можуть почуватися соціально ізольованими або не знайти своє місце в групі. Це може призвести до втрати мотивації та до незадоволеності від участі в групі.

Далі нами було проведено діагностику формування міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ», результати якої представлені в табл. 2.5.

Отримані результати дослідження формування міжособистісних відносин свідчать про наступне:

Найбільш яскраво вираженими факторами є напруга та конфліктність. За чинником напруженість відносин було отримано середній результат в групі рівний $6,12 \pm 1,24$ - середнє значення, що свідчить про помірковано виражену напруженість у відносинах в досліджуваному колективі, яка є необхідною для підтримки інтенсивності відносин. Більшість членів групи відчуває

суб'єктивне емоційне благополуччя і емоційний комфорт у відносинах. Серйозні труднощі й проблеми у відносинах в колективі відсутні чи успішно вирішуються. Загалом, більшість членів колективу ГФ «ЩИТ» цілком задоволені тим, як складаються їх відносини з колегами.

Однак, слід зазначити, що у досліджуваному колективі у 2 осіб (17%) виявлено високі показники за фактором напруження. Це говорить про те, що взаємовідносини з іншими членами колективу у них складаються дисгармонічно.

Таблиця 2.5

Результати діагностики формування міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап)

Descriptive Statistics					
Фактор	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
напруження	12	3,00	9,00	6,12	1,24823
відчуження	12	2,00	8,00	5,32	1,21232
конфліктність	12	3,00	8,00	6,28	1,55711
агресія	12	2,00	7,00	5,51	1,34721
Загальний рівень МВ	12	16,00	34,00	23,23	4,86272

Середні показники в групі за фактором «відчуженість у відносинах» знаходяться на середньому, помірному рівні ($5,32 \pm 1,21$), це говорить про те, що більшість співробітників ГФ «ЩИТ» почуваються добре серед колег, прагнуть встановлювати довірчі відносини з ними; відчувають, що їх розуміють чи намагаються зрозуміти. Отримані за цим критерієм результати свідчать про наявність симпатії до групи. Позитивно характеризує морально-психологічний клімат у колективі те, що більшість членів ГФ «ЩИТ» не відчувають самотності та ізольованості від інших людей.

За фактором «конфліктність у відносинах» було отримано такі результати: $6,28 \pm 1,55$ (середні значення), що свідчить про відсутність протистояння та нерозв'язних протиріч у колективі ГФ «ЩИТ». Зауважимо на

те, що труднощі і протиріччя, що виникають у колективі, знаходять конструктивне вирішення. При цьому, члени колективу орієнтовані на спільний пошук рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін.

За фактором «агресія у відносинах» отримано результат: $5,51 \pm 1,34$ – середній рівень агресивності у відносинах. Це свідчить про виражене прагнення більшості членів колективу зайняти позицію «на рівних» та властиву побудованим в колективі міжособистісним відносинам тактовність та дружелюбність. Так, у процесі здійснення трудової діяльності 75% обирають стратегію співробітництва, відчувають щирість у відносинах.

У 3 членів трудового колективу (25%) спостерігаються можливі прояви люті, ворожості та заздрості, їм властива негативна критика та роздратування по відношенню до відсутніх членів колективу ГФ «ЩИТ».

Середні значення за підсумковим показником формування міжособистісних взаємин у колективі співробітників ГФ «ЩИТ» перебувають на середньому рівні (23,23) і свідчать про формування досить гармонійних міжособистісних взаємин в групі. Результати проведеної діагностики представимо графічно у вигляді профілю відносин на рис. 2.4.

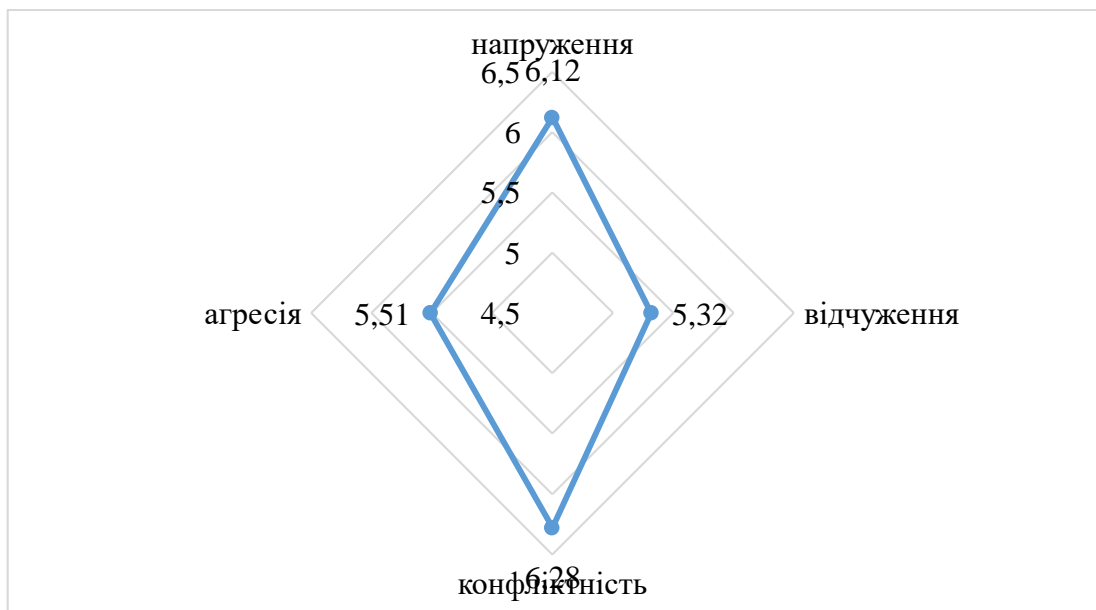


Рисунок 2.4 Профіль міжособистісних відносин у колективі ГФ «ЩИТ» (констатуючий етап)

Взаємини між співробітниками ГФ «ЩИТ» носять стабільний характер, що передбачає тривале збереження взаємодії групи, викликає позитивні почуття та емоційний комфорт членів колективу. Є тенденція у прагненні більшості членів ГФ «ЩИТ» враховувати індивідуальні особливості одне одного, а відносини у колективі мають відкритий, природний характер.

Результати оцінки рівня комунікативного контролю наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Результати оцінки рівня комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап)

Descriptive Statistics					
показник	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Комунікативний контроль	12	3	9	6,31	2,1988

Результати розрахунків свідчать про середній рівень комунікативного контролю в середньому по групі ($6,31 \pm 2,19$). Більшість членів команди легко вході в будь-яку роль, гнучке реагує на зміну ситуації, добре відчують себе в колективі. Вони схильні чуйно сприймати емоційні та поведінкові прояви оточуючих та орієнтовані на них у тих ситуаціях, коли не знають, як вчинити. Більшість співробітників ГО «ЩИТ» ефективно контролюють свою поведінку і легко можуть створити в оточуючих потрібне враження про себе.

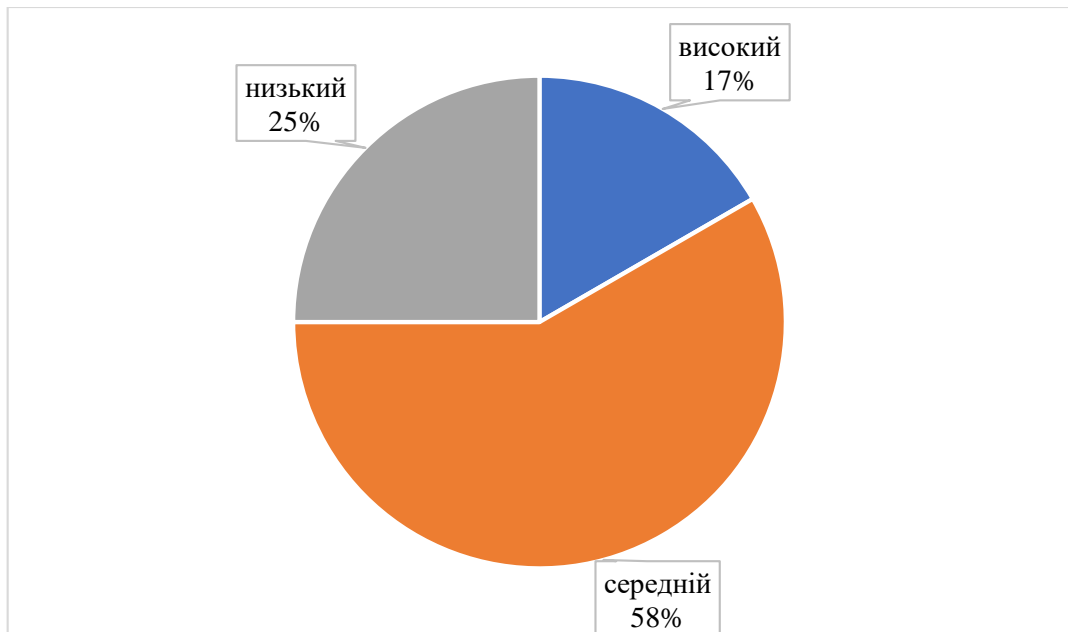
Таблиця 2.7

Рівень розвитку комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (n=12) (констатуючий етап)

Рівень ПК	Кількість, осіб	Питома вага (%)
високий	2	16,7%
середній	7	58,3%
низький	3	25%
всього	12	100,00%

Втім в групі виявлено 3 осіб (25%), що мають низький рівень соціального самоконтролю. Вони мало стурбовані адекватністю своєї поведінки та емоційної експресії і не звертають уваги на нюанси поведінки інших людей. Їх поведінка та емоції залежать переважно від власного

внутрішнього стану, а не від вимог ситуації. В даних членів колективу немає розвинених навичок самоконтролю та управління своєю поведінкою (рис. 2.5).



**Рисунок 2.5 Рівень комунікативного контролю в групі
(констатуючий етап)**

Високий рівень комунікативного контролю виявлено у 2 осіб в групі (16,7%). Він характеризується точністю та повнотою висловлення ідей, використанням правильної мовної форми, ефективним використанням невербальної мови, врахуванням контексту та досягненням мети комунікації.

Середній рівень виявлено у більшості членів колективу 7 осіб (58,3%). Він характеризується деякими помилками та недоліками в одному або декількох елементах комунікації.

Низький рівень мають 3 особи (25%). Він характеризується значними помилками та недоліками в більшості елементів комунікації.

Далі провівши діагностику за методикою «Визначення індексу групової згуртованості» нами було визначено індекс групової згуртованості колективу, який склав $18,2 \pm 3,16$, що свідчить про те, що в колективі ГФ «ЩИТ» панує достатній – середній рівень згуртованості. Результати оцінки індексу групової згуртованості наведемо в табл. 2.8.

Таблиця 2.8

**Результати оцінки індексу групової згуртованості в колективі ГФ
«ЩИТ» (середні показники) (n=12) (констатуючий етап)**

Descriptive Statistics					
показник	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Комунікативний контроль	12	7	33	18,2	3,1654

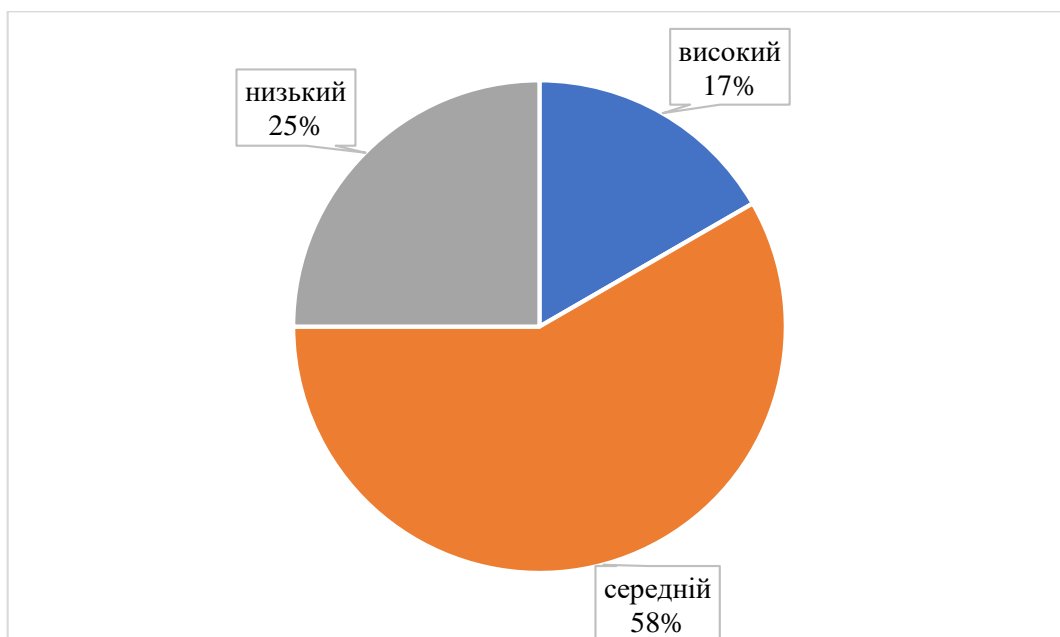
Високий рівень показнику групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» виявлено у 2 осіб (16,7%) (табл.2.9, рис.2.6)

Таблиця 2.9

**Рівень розвитку групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ»
(n=12) (констатуючий етап)**

Рівень ПК	Кількість, осіб	Питома вага (%)
високий	2	16,7%
середній	7	58,3%
низький	3	25%
всього	12	100,00%

Середній рівень розвитку групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» виявлено у більшості членів колективу 7 осіб (58,3%). Низький рівень мають 3 особи (25%).



**Рисунок 2.6 Рівень групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ»
(констатуючий етап)**

Отже, нами були проаналізовані результати пілотного дослідження психологічного клімату колективу та комунікаційної злагоженості членів громадського формування «ЩИТ». Результати діагностики виявили вузькі місця в формуванні сприятливого психологічного клімату та міжособистісних відносин в колективі, що надає можливість зацентуватися на проведенні психокорекційних заходів щодо вдосконалення психологічного клімату та розвитку формування комунікаційної злагоженості членів громадського формування. Загалом, взаємини між співробітниками ГФ «ЩИТ» носять стабільний характер, що передбачає тривале збереження взаємодії групи, що викликає позитивні почуття, емоційний комфорт. Є тенденція у прагненні більшості членів групи враховувати індивідуальні особливості одне одного, а відносини у колективі мають відкритий та природний характер.

2.3 Дослідження впливу психологічного клімату на взаємовідносини співробітників громадської організації

Для підтвердження висунутої раніше гіпотези у тому, що сприятливий психологічний клімат в організації позитивно впливає на взаємовідносини та комунікативну злагоженість співробітників організації (гармонічні міжособистісні взаємовідносини, групову згуртованість, високий комунікативний контроль), за допомогою коефіцієнта кореляції нами було виявлено взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників, результати представимо в табл. 2.10. В результаті проведеного аналізу було виявлено, що на формування міжособистісних відносин та комунікативну злагоженість співробітників організації найбільший вплив мають такі фактори: психологічний клімат ($R=,887^{**}$), групова згуртованість ($R=,880^{**}$), комунікативний контроль ($R=,654^*$).

Таблиця 2.10

Взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників

Фактор		1. Психологічний клімат	2. Міжособистісні відносини	3. Комунікативний контроль	4. Групова згуртованість
1	Pearson Correlation	1	,887**	,654*	,880**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000
	N	12	12	12	12
2	Pearson Correlation	,887**	1	,689**	,540*
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,038
	N	12	12	12	12
3	Pearson Correlation	,654*	,689**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001		,000
	N	12	12	12	12
4	Pearson Correlation	,880**	,540*	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,038	,000	
	N	12	12	12	12

В результаті аналізу результатів дослідження маємо визначити, що сприятливий психологічний клімат в організації має значний вплив на комунікаційні процеси (рис. 2.6).

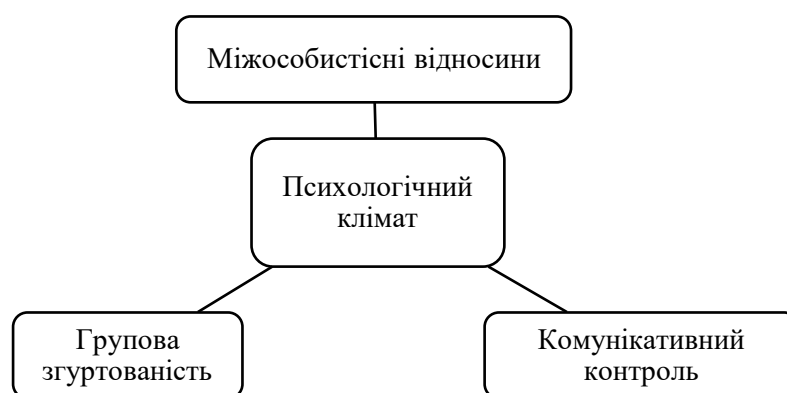


Рисунок 2.7 Кореляційна плеяда «взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників»

Доведене, коли співробітники відчують себе комфортно та довіряють один одному, вони більш схильні до взаємодії та спілкування. Це забезпечує ефективну комунікацію в організації, що сприяє збільшенню робочої продуктивності та досягненню спільних цілей. Крім того, сприятливий психологічний клімат сприяє зменшенню конфліктних ситуацій в організації. Коли співробітники довіряють один одному та взаємодіють без напруження, вони менше схильні до конфліктів та непорозумінь. Це забезпечує гладку роботу організації та допомагає уникнути втрат часу та ресурсів на вирішення конфліктів.

Сприятливий психологічний клімат забезпечує відкритість та прозорість в комунікації. Співробітники більш схильні ділитися ідеями та досвідом, що дозволяє забезпечити більш ефективну комунікацію та досягнення спільних цілей.

Таким чином, створення сприятливого психологічного клімату є важливим елементом успішної роботи організації, який забезпечує ефективну комунікацію між співробітниками та сприяє досягненню спільних цілей.

Нами було виявлене наявність тісного прямого зв'язку між дослідженими параметрами.

Гіпотеза дослідження є доведеною. Сприятливий психологічний клімат в організації дозволяє створити сприятливу атмосферу для взаємодії та співпраці між співробітниками. Це сприяє ефективності взаємовідносин та комунікативної злагоженості, що позитивно впливає на результативність роботи колективу. У такому середовищі співробітники відчують себе більш комфортно, знаходять спільну мову та діляться ідеями та досвідом. Це сприяє покращенню робочих процесів та досягненню спільних цілей. Таким чином, створення сприятливого психологічного клімату є важливим елементом успішної роботи організації.

РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ТА КОМУНІКАЦІЙНОЇ ЗЛАГОДЖЕНОСТІ ЧЛЕНІВ ГРОМАДСЬКОГО ФОРМУВАННЯ З ОХОРОНИ ГРОМАДСЬКОГО ПОРЯДКУ

3.1 Розробка програми вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування

Результати пілотного дослідження показали, що психологічний клімат та міжособистісні відносини в досліджуваному колективі є достатньою мірою сприятливими, проте їх необхідно продовжувати розвивати та вдосконалювати для чого необхідно впроваджувати в роботу організації тренінги з ефективної міжособистісної взаємодії, які є досить привабливим та ефективним методом формування оптимальної лінії поведінки учасників колективу громадського формування та дає можливість за допомогою рольових ігор, групових дискусій, вирішення нестандартних завдань змінити стилі міжособистісної взаємодії та покращити рівень психологічного клімату.

Нами було розроблено модель тренінгу та тренінгову програму вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування «ЩИТ»: «Умови ефективної співпраці» (рис.3.1).

Призначення тренінгу полягає в тому, щоб навчити членів колективу громадського формування ефективної поведінки у різних ситуаціях, розвинути у них відповідні навички взаємодії.

Тип програми: тренінгова

Форма роботи: групова

Очікувані результати: покращення психологічного клімату в громадському формуванні «ЩИТ» та підвищення комунікативних навичок його членів.



Рисунок 3.1 Модель програми тренінгу вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування «ЩИТ»

Модель програми тренінгу вдосконалення психологічного клімату та підвищення комунікативних навичок членів громадського формування «ЩИТ» містить наступні блоки:

1. Вступний блок

У цьому блоку представляють тренера та учасників, оглядають мету та цілі заняття та обговорюють очікування учасників.

2. Діагностичний блок

У цьому блоку проводиться аналіз негативних аспектів психологічного клімату в колективі, розуміння причин та наслідків негативного психологічного клімату та визначення основних проблем, які потребують корекції.

3. Розробка стратегій психокорекції

У цьому блоку оглядаються стратегії та методи психокорекції психологічного клімату, вибираються найбільш ефективні стратегії для конкретної ситуації та розробляється план дій для їх впровадження.

4. Практичний блок

У цьому блоку проводяться практичні вправи та тренування для розвитку позитивного мислення та емоційної стабільності, зниження рівня стресу та тривожності та розвитку вмінь спілкування та взаємодії в колективі.

5. Заключний блок

У цьому блоку підводять підсумки заняття, обговорюють результати та висновки та рекомендують щодо подальшої психокорекції та підтримки сприятливого психологічного клімату в колективі.

Кожен блок має свої особливості та завдання, але всі вони спрямовані на досягнення загальної мети - покращення психологічного клімату в колективі.

Актуальність тренінгу полягає в тому, що несприятливий психологічний клімат може призвести до зниження продуктивності роботи, конфліктів, погіршення стану здоров'я працівників та інших негативних наслідків. Тому важливо навчити учасників ефективно спілкуватися, розвивати довіру, емпатію, відкритість та позитивне мислення.

Мета: формування сприятливого психологічного клімату всередині колективу; усвідомлення кожним співробітником своєї ролі у колективі та підвищення рівня комунікативних навичок.

Завдання:

- формування сприятливого психологічного клімату всередині колективу;
- усвідомлення кожним співробітником своєї ролі у колективі;
- підвищення рівня комунікативних навичок;
- встановлення емоційних контактів між членами колективу;
- розвиток уміння працювати у команді;
- розвиток засобів ефективної вербальної та невербальної взаємодії в колективі;
- згуртування колективу.

Учасники тренінгу: колективу громадського формування «ЩИТ».

Кількість учасників в групі: 8-14 осіб.

Тренінг орієнтовано на 4 тижні, складається із 4 занять по 90 хвилин (1 заняття на тиждень). Кожне заняття складається з 20-30% лекційного матеріалу + 70-80% практики – відпрацювання навичок ефективної взаємодії в команді.

Місце проведення: зал для тренінгів.

Методи та техніки психологічної корекції: групові дискусії, практичні вправи, рольові ігри, тренування комунікаційних навичок та інші методи, які допоможуть учасникам зрозуміти та застосувати отримані знання в практиці.

Етапи роботи з колективом організації в процесі тренінгу:

1. Вступ. Перед початком тренінгу необхідно ввести учасників в тему та пояснити, що таке сприятливий психологічний клімат. Також можна навести приклади організацій з хорошим та поганим психологічним кліматом.

2. Розуміння комунікації. Учасникам тренінгу потрібно пояснити, що комунікація є ключовим елементом створення сприятливого психологічного клімату. Необхідно розглянути різні типи комунікації та навчити учасників ефективно спілкуватися між собою.

3. Розвиток довіри. Довіра є важливим елементом створення сприятливого психологічного клімату. Учасникам тренінгу потрібно пояснити, як розвивати довіру в колективі та навчити їх ефективно взаємодіяти між собою.

4. Розвиток емпатії. Емпатія є важливим елементом сприятливого психологічного клімату. Учасникам тренінгу потрібно пояснити, що таке емпатія та як її розвивати в колективі. Також можна провести практичні вправи на розвиток емпатії.

5. Розвиток відкритості та прозорості. Відкритість та прозорість є важливими елементами сприятливого психологічного клімату. Учасникам тренінгу потрібно пояснити, як розвивати відкритість та прозорість в колективі та навчити їх ефективно ділитися ідеями та досвідом.

6. Розвиток позитивного мислення. Позитивне мислення є важливим елементом створення сприятливого психологічного клімату. Учасникам

тренінгу потрібно пояснити, як розвивати позитивне мислення в колективі та навчити їх ефективно використовувати його в роботі.

7. Висновок. Під час висновку необхідно підсумувати все, що було розглянуто під час тренінгу та нагадати учасникам про важливість створення сприятливого психологічного клімату в організації. Також можна запросити учасників поділитися своїми враженнями від тренінгу та запропонувати свої ідеї щодо покращення психологічного клімату в колективі. Тематичний план тренінгу наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Тематичний план тренінгу

№	Тема заняття	Зміст заняття
1	Вступне заняття	Представлення тренера та учасників. Огляд мети та цілей тренінгу. Обговорення очікувань учасників. Діагностика за обраними методиками
2	Основні принципи створення сприятливого психологічного клімату	Вступ. Теоретична частина. Міні лекція: Розуміння ролі психологічного клімату у колективі: основні складові сприятливого психологічного клімату, види поведінки, які впливають на психологічний клімат. Практична частина: рольові ігри та вправи Рефлексія Завершення заняття, його обговорення
3	Комунікаційні навички	Вступ Теоретична частина: Міні лекція: Ефективне спілкування в колективі: вміння слухати та розуміти інших, розвиток емпатії та взаєморозуміння Практична частина. Рольові ігри та тренування комунікативних навичок: вправи для розвитку довіри та взаємодопомоги, тренування вирішення конфліктів та побудови позитивних стосунків, рольові ігри для розвитку креативності та спільної діяльності Рефлексія
4	Заключне заняття	Підбиття підсумків тренінгу. Контрольна психодіагностика. Обговорення результатів та висновків. Рекомендації щодо подальшого розвитку сприятливого психологічного клімату в колективі

Розроблена програма може бути адаптована до потреб та особливостей конкретної організації та групи учасників. Також можливо включити додаткові заняття, які будуть спрямовані на розвиток конкретних навичок та вмінь учасників.

Навчання членів громадського формування дозволить їм засвоїти порядок виконання ролей, що сприяють підтримці психологічного клімату,

корпоративної культури, сприятиме формуванню ефективних міжособистісних взаємин у колективі.

Розроблення циклу рольових ігор із формування навичок ефективної комунікації та психологічного клімату

Формування навичок ефективної комунікації:

1. «Комунікативний лабіринт»

Ця гра допоможе учасникам розвинути навички ефективної комунікації та взаємодії в колективі. Учасники розділяться на групи по 3-4 людини. Кожна група отримає картку з завданням, яке потрібно виконати, спілкуючись між собою. Завдання можуть бути різними: розв'язати конфлікт, знайти спільне рішення, домовитися про спільну дію тощо. Кожна група повинна пройти через "лабіринт" з завданнями та досягти фінальної точки. При цьому учасники повинні дотримуватись правил ефективної комунікації та взаємодії.

2. «Комунікативний тренажер»

Ця гра допоможе учасникам розвинути навички ефективного спілкування та слухання. Учасники розділяться на пари. Кожна пара отримає картки зі словами, які потрібно використовувати під час спілкування. Наприклад, слухати, розуміти, проявляти інтерес, висловлювати свої думки. Учасники повинні спілкуватись між собою, використовуючи ці слова та дотримуючись правил ефективного спілкування. Після кожної розмови учасники обмінюються враженнями та рекомендаціями.

3. «Комунікативний марафон»

Ця гра допоможе учасникам розвинути навички ефективного спілкування та взаємодії в колективі. Учасники розділяться на групи по 5-6 людини. Кожна група отримає завдання провести "марафон" з етапами, на кожному з яких потрібно виконати певну комунікативну задачу. Наприклад, на першому етапі потрібно знайти спільну тему для обговорення, на другому - вирішити конфлікт, на третьому - домовитись про спільну дію тощо. Учасники повинні дотримуватись правил ефективного спілкування та

взаємодії на кожному етапі. Після кожного етапу учасники обмінюються враженнями та рекомендаціями.

Формування сприятливого психологічного клімату:

1. «Командний квест»

Ця гра допоможе учасникам розвинути навички співпраці та побудувати позитивний психологічний клімат в команді. Учасники розділяться на групи по 4-5 людини. Кожна група отримає картку з завданням, яке потрібно виконати, співпрацюючи між собою. Завдання можуть бути різними: знайти певний предмет, розв'язати головоломку, пройти через перешкоди тощо. Кожна група повинна пройти квест та досягти фінальної точки. При цьому учасники повинні дотримуватись правил співпраці та побудувати позитивний психологічний клімат в команді.

2. Рольова гра «Керівник-підлеглий»

Ця гра допоможе учасникам розвинути навички ефективного лідерства та побудувати позитивний психологічний клімат в команді. Учасники розділяться на пари, один з яких виступає у ролі керівника, а інший - у ролі підлеглого. Керівник отримає завдання дати певну інструкцію підлеглому, а підлеглий повинен виконати це завдання, співпрацюючи з керівником. При цьому учасники повинні дотримуватись правил ефективного лідерства та побудувати позитивний психологічний клімат в команді.

Прогнозовані результати проведення психотренінгу з формування сприятливого психологічного клімату можуть бути наступними:

1. Збільшення рівня співпраці в команді, покращення міжособистісних відносин, що сприятиме покращенню результативності роботи та досягненню поставлених цілей.

2. Підвищення рівня взаєморозуміння та довіри між учасниками команди, що сприятиме зменшенню конфліктних ситуацій та покращенню загального настрою в команді.

3. Розвиток навичок ефективного лідерства, що допоможе учасникам команди стати більш компетентними та впевненими в своїх можливостях.

4. Формування позитивного психологічного клімату в команді, що сприятиме збереженню мотивації та інтересу до роботи, а також збільшенню задоволеності від праці в команді.

3.2 Оцінка ефективності тренінгової програми

На контрольному етапі емпіричного дослідження для оцінки ефективності реалізованої тренінгової програми нами було проведено повторну діагностику за обраними методиками (табл.3.2-3.6).

Таблиця 3.2

Зміни в формуванні психологічного клімату (середні показники по групі) (n=12) (контрольний етап)

Descriptive Statistics					
Компонент	N	Констатуючий етап		Контрольний етап	
		Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Емоційний	12	6,83	1,82	7,25	1,38
Когнітивний	12	4,25	0,94	6,14	1,19
Поведінковий	12	5,83	1,86	6,98	1,26
Індекс ПК	12	16,91	1,36	20,37	1,41

Емоційний компонент психологічного клімату в групі покращився та складає на контрольному етапі ($7,25 \pm 1,1,38$).

Когнітивний компонент також збільшився до рівня ($6,14 \pm 1,19$), що свідчить про підвищення членами колективу розуміння цілей та завдань групи, а також сприйняття особистих ролей.

Поведінковий компонент зріс до рівня ($6,98 \pm 1,26$), що свідчить про позитивну зміну вибору способів поведінки учасників колективу, їхнього ставлення до інших членів та способів взаємодії. Рівень співпраці та підтримки між учасниками колективу значно виріс.

Загальна оцінка психологічного клімату також має позитивну динаміку та складає на контрольному етапі ($20,37 \pm 1,41$) – сприятливий клімат у колективі (рис. 3.2).

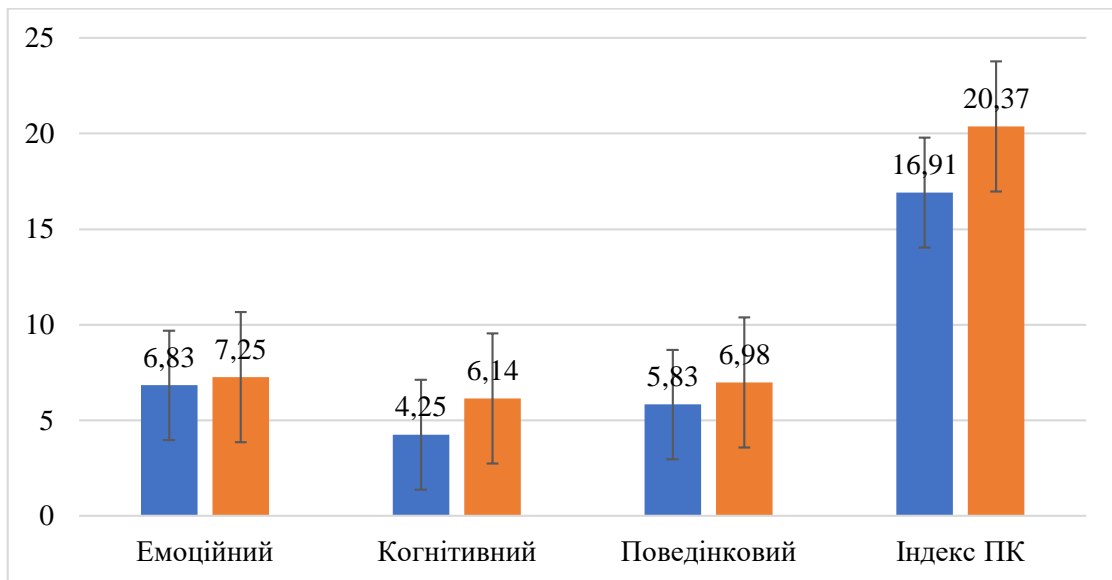


Рисунок 3.2 Зміни в формуванні компонентів психологічного клімату (контрольний етап)

В результаті проведення тренінгу в колективі покращилась соціальна підтримка. Середні значення даного чинника піднялися до високого рівня на складають ($17,55 \pm 1,21$), що свідчать про подолання проблеми «розшарування» групи.

Далі, за допомогою тесту «Карта-схема психологічного клімату колективу» нами було вивчено зміни деяких основних проявів психологічного клімату колективу ГФ «ЩИТ» (табл.3.3).

Таблиця 3.3

Зміни формування чинників ПК по групі (n=12) (контрольний етап)

Descriptive Statistics					
Чинник	N	Констатуючий етап		Контрольний етап	
		Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Соціальна підтримка	12	15,36	1,22	17,55	1,21
Колективний настрій	12	14,27	1,35	17,64	1,33
Взаємовідношення	12	15,13	1,46	18,24	1,62
Індекс ПК	12	44,76	1,31	53,43	1,43

Показник «колективний настрій» також зріс та складає $(17,64 \pm 1,21)$, що свідчить про підвищення активності та енергійності колективу.

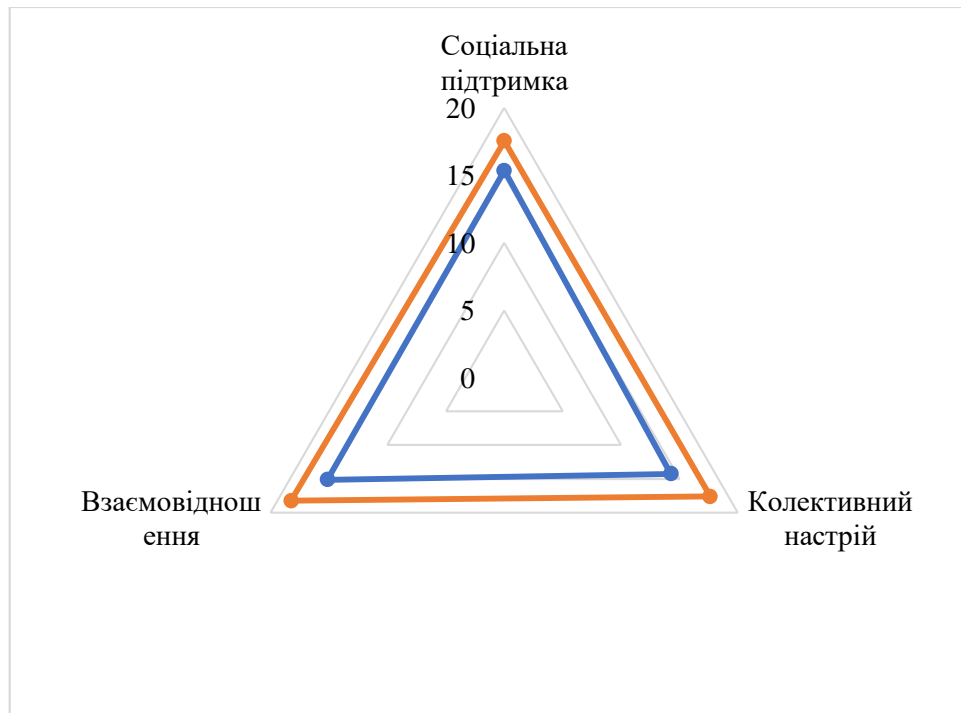


Рисунок 3.3 Зміни в профілі психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (контрольний етап)

Взаємини в колективі також значно покращилися та складають $(18,24 \pm 1,62)$, що свідчить про зниження конфліктності та агресивності у відносинах (рис.3.3).

Середні значення загального показника психологічного клімату зросли із 44,76 до 53,43 балів, що свідчать про його значне покращення.

Таблиця 3.4

Зміна рівня розвитку психологічного клімату членів ГФ «ЩИТ» (n=12) (контрольний етап)

Рівень ПК	Кількість, осіб	Питома вага (%)	Кількість, осіб	Питома вага (%)
несприятливий	2	16,67%	0	0,00%
задовільний	6	50,00%	5	41,66%
здоровий	4	33,33%	7	58,33%
всього	12	100,00%	12	100,00%

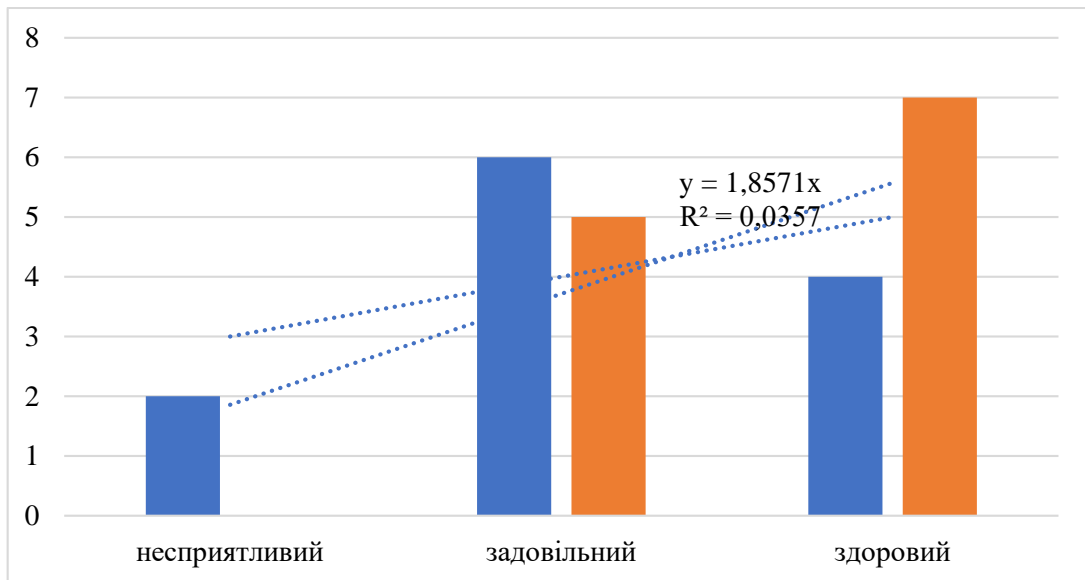


Рисунок 3.4 Зміна рівня формування ПК в групі (контрольний етап)

В здоровому психологічному кліматі учасники групи відчувають себе комфортно та безпечно, вони сприймають один одного як рівних та взаємодіють конструктивно. Комунікація між учасниками є відкритою та ефективною, а конфлікти вирішуються шляхом діалогу та компромісу. У такому кліматі учасники групи здатні до співпраці та досягнення спільних цілей.

Далі нами було проведено контрольну діагностику формування міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ», результати якої представлені в табл. 3.5.

Таблиця 3.5

Зміна міжособистісних відносин між членами колективу ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап)

Descriptive Statistics					
Фактор	N	Констатуючий етап		Контрольний етап	
		Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
напруження	12	6,12	1,24	4,24	1,37
відчуження	12	5,32	1,21	3,12	1,32
конфліктність	12	6,28	1,55	4,16	1,19
агресія	12	5,51	1,34	4,01	1,22

Загальний рівень МВ	12	23,23	4,86	15,53	2,78
------------------------	----	-------	------	-------	------

Отримані результати дослідження формування міжособистісних відносин свідчать про позитивні зміни у відносинах членів колективу за всіма показниками (рис. 3.5).

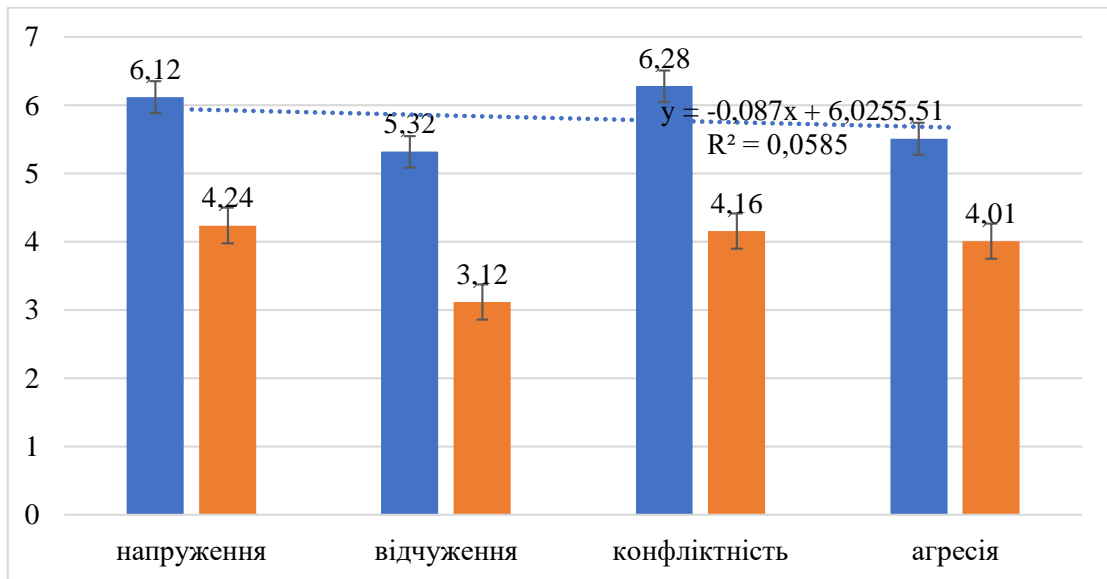


Рисунок 3.5 Зміна міжособистісних відносин у колективі ГФ «ЩИТ» (контрольний етап)

Найбільш яскраво вираженими факторами зміни є зниження напруги та конфліктності в колективі.

Взаємини між співробітниками ГФ «ЩИТ» значно покращилися та носять стабільний характер, що передбачає тривале збереження взаємодії групи, викликає позитивні почуття та емоційний комфорт членів колективу.

Результати контрольної оцінки рівня комунікативного контролю наведено в табл. 3.6.

Таблиця 3.6

Зміна рівня комунікативного контролю в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап)

Descriptive Statistics					
		Констатуючий етап		Контрольний етап	
показник	N	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Комунікативний контроль	12	6,31	2,19	7,76	1,86

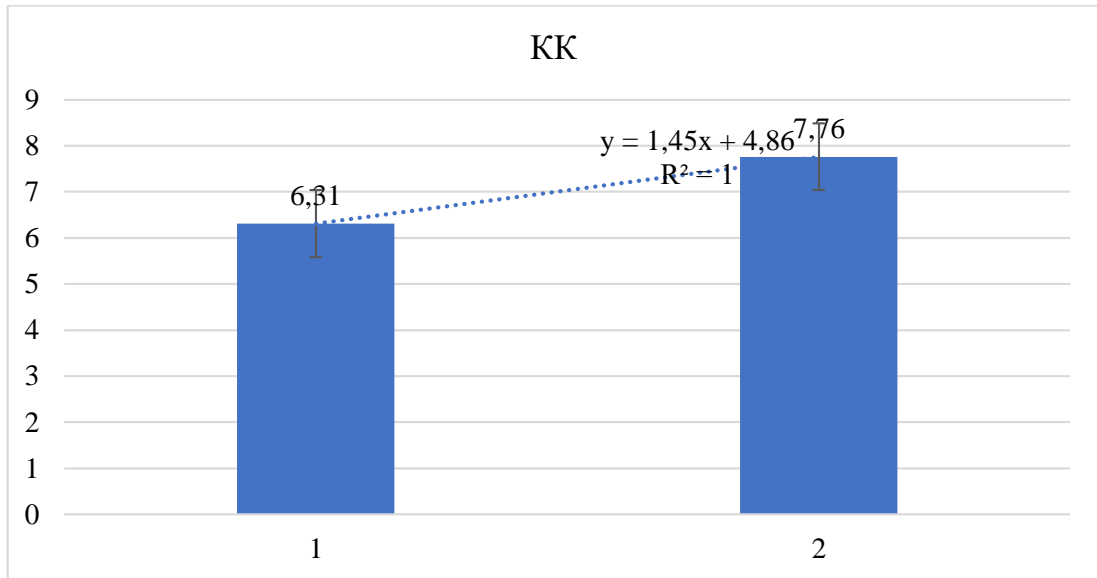


Рисунок 3.6 Зміна рівня комунікативного контролю у колективі ГФ «ЩИТ» (контрольний етап)

Результати розрахунків на контрольному етапі дослідження свідчать про загальне зростання рівня комунікативного контролю в середньому по групі (6,31→7,76) при $R^2=1$.

Далі провівши діагностику за методикою «Визначення індексу групової згуртованості» нами було визначено динаміку зміни групової згуртованості колективу, яка склала 18,2→20,8 при $R^2=1$, що свідчить про те, що в колективі ГФ «ЩИТ» значно виріс середній рівень згуртованості (табл.3.7, рис.3.7).

Таблиця 3.7

Зміна рівню групової згуртованості в колективі ГФ «ЩИТ» (середні показники) (n=12) (контрольний етап)

Descriptive Statistics					
показник	N	Констатуючий етап		Контрольний етап	
		Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ІГЗ	12	18,2	3,16	20,8	2,12

Позитивна зміна рівня групової згуртованості проявляється в посиленні спілкування та співпраці між членами групи, розвитком довіри та поваги між членами групи, підвищенням задоволеності роботою та відданості цілям і завданням групи, поліпшенням групової динаміки та навичок вирішення

конфліктів, підвищенням рівня мотивації та залученості серед членів групи, зростанням загальної продуктивності.

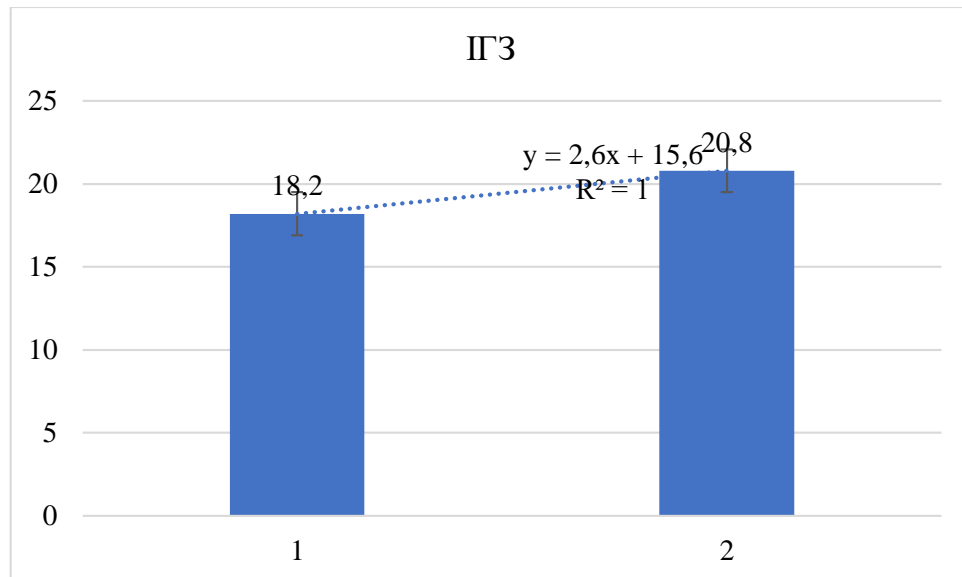


Рисунок 3.7 Зміна рівню групової згуртованості в колективі (контрольний етап)

Загалом, позитивні зміни в рівні згуртованості групи призводять до більш ефективного та гармонійного командного середовища, де люди працюють разом для досягнення спільних цілей і підтримують ріст і розвиток один одного.

Отже, нами були проаналізовані результати контрольного етапу дослідження психологічного клімату колективу та комунікаційна злагожденість членів громадського формування ГФ «ЩИТ». Результати діагностики показують загальні позитивні зміни в формуванні сприятливого психологічного клімату та міжособистісних відносин в колективі, встановлення відкритої та довірливої атмосфери, де кожен працівник може висловлювати свої думки та ідеї без страху перед критикою, що свідчить про ефективність реалізованої в колективі тренінгової програми.

ВИСНОВКИ

Таким чином, в результаті проведеного дослідження та реалізації поставлених завдань, ми отримали можливість для формулювання наступних висновків:

Проблема формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості членів організації є актуальною в сучасному світі.

Психологічний клімат колективу відіграє значну роль в організації, адже він є результатом сформованих у трудовому колективі міжособистісних відносин, які, своєю чергою, впливають як на продуктивність праці всього колективу, так й на емоційний стан кожного працівника. Він утворюється на основі міжособистісних відносин, що виявляються у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку працівників у трудовому колективі підприємства. Психологічний клімат в організації може впливати на ефективність роботи, задоволеність працівників та їхню мотивацію до праці.

Комунікаційна злагодженість персоналу організації - це здатність працівників взаємодіяти між собою та з керівництвом, ефективно спілкуватися та досягати спільних цілей. Це включає в себе як вербальну, так і невербальну комунікацію, а також здатність слухати та розуміти інших. Комунікаційна злагодженість є важливою для успішної роботи команди та організації в цілому.

Проведений огляд літературних джерел за проблемою дослідження свідчить про те, що формування здорового психологічного клімату та комунікаційної злагодженості є важливими завданнями для керівників організацій. Розвиток навичок асертивного спілкування та емпатії, врахування індивідуальних особливостей та підтримка позитивного настрою в колективі можуть допомогти досягти цих цілей.

При цьому, врахування індивідуальних особливостей кожного працівника організації є важливим елементом у формуванні здорового психологічного клімату. Це може бути досягнуто шляхом застосування позитивної організаційної поведінки, емоційного інтелекту та міжособистісної комунікації. Крім того, використання моделі «вимоги-контроль-підтримка» може допомогти зменшити стрес та покращити психологічне благополуччя працівників.

Результати констатуючого експерименту виявили недоліки в рівні формування психологічного клімату колективу та комунікаційної злагожденості членів громадського формування «ЩИТ» та необхідності проведення корекційної психологічної роботи з членами громадського формування. Загалом, взаємини між співробітниками ГФ «ЩИТ» носять досить стабільний характер, що передбачає тривале збереження взаємодії групи, що викликає позитивні почуття, емоційний комфорт. Також спостерігається тенденція у прагненні більшості членів групи враховувати індивідуальні особливості одне одного, а відносини у колективі мають відкритий та природний характер.

Для підтвердження висунутої раніше гіпотези у тому, що сприятливий психологічний клімат в організації позитивно впливає на взаємовідносини та комунікативну злагожденість співробітників організації (гармонічні міжособистісні взаємовідносини, групову згуртованість, високий комунікативний контроль), за допомогою коефіцієнта кореляції нами було виявлено взаємозв'язок між психологічним кліматом в організації та комунікативною злагоженістю її співробітників. В результаті проведеного аналізу було виявлено, що на формування міжособистісних відносин та комунікативну злагожденість співробітників організації найбільший вплив мають такі фактори: психологічний клімат ($R=,887^{**}$), групова згуртованість ($R=,880^{**}$), комунікативний контроль ($R=,654^*$). Доведене, коли співробітники відчують себе комфортно та довіряють один одному, вони більш схильні до взаємодії та спілкування. Це забезпечує ефективну

комунікацію в організації, що сприяє збільшенню робочої продуктивності та досягненню спільних цілей. Крім того, сприятливий психологічний клімат сприяє зменшенню конфліктних ситуацій в організації.

На контрольному етапі були проаналізовані результати формуючого етапу дослідження із вдосконалення психологічного клімату колективу та комунікаційної злагодженості членів громадського формування «ЩИТ». Результати контрольної діагностики показують загальні позитивні зміни в формуванні сприятливого психологічного клімату та міжособистісних відносин в колективі, встановлення відкритої та довірливої атмосфери, де кожен працівник може висловлювати свої думки та ідеї без страху перед критикою, що свідчить про ефективність реалізованої в колективі тренінгової програми.

В результаті проведення в колективі ГФ «ЩИТ» психотренінгу з формування сприятливого психологічного клімату було досягнуте:

1. Збільшення рівня співпраці в команді, покращення міжособистісних відносин, що сприятиме покращенню результативності роботи та досягненню поставлених цілей.
2. Підвищення рівня взаєморозуміння та довіри між учасниками команди, що сприятиме зменшенню конфліктних ситуацій та покращенню загального настрою в команді.
3. Розвиток навичок ефективного лідерства, що допоможе учасникам команди стати більш компетентними та впевненими в своїх можливостях.
4. Формування позитивного психологічного клімату в команді, що сприятиме збереженню мотивації та інтересу до роботи, а також збільшенню задоволеності від праці в команді.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Г.М. Соціальна психологія : підручник / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2001. 384 с.
2. Боковива Ю.В. Морально-психологічний клімат у колективах органів влади / Ю.В. Боковива, В.А. Грабовський [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/3/01.pdf>.
3. Бондаренко І.О., Гончарук І.Ю. Психологічний клімат в колективі як фактор підвищення ефективності праці // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія "Психологічні науки". 2017. Вип. 2(1). С. 93-98.
4. Бровар О.В. Соціально-психологічні аспекти менеджменту персоналу банківських установ / О.В. Бровар // Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики. 2013. – № 1. С. 281–289.
5. Виноградський М.Д. Управління персоналом : Навч. посібник / Виноградський М.Д., Виноградська А.М., Шканова А.М. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 502 с.
6. Воднік В. Структура соціально-психологічного клімату колективу, шляхи його регуляції та формування /Бюлетень. 2009. № 5. С. 36-70.
7. Герберт Д., Розенштиль фон Л. Организационная психология. Человек и организация / Д. Герберт, фон Л. Розенштиль. – Харьков, 2006. 420 с.
8. Гибсон Д., Иванцевич Д., Донелли Д. Организации. Поведение. Структуры. Процессы / Д. Гибсон, Д. Иванцевич, Д. Донелли. Харьков, 2000. 268 с.
9. Грант А., Маклюр Ш Психологія організації. Вінниця: Pearson, 2015. 464 с.

10. Данюк В.М. Менеджмент персоналу : Навч. посібник / Данюк В.М., Петюх В.М., Цимбалюк С.О. Київ : КНЕУ, 2004. 398 с.
11. Донцов А.І. Міжкультурні взаємодії і соціальна дистанція / А.І. Донцов, Є.Б. Перелигіна, Л.П. Караваєва // Національний психологічний журнал. 2014. № 2(14). С. 5–12.
12. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник / Дуткевич Т.В. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
13. Ерейг Г, Б. Ендрю Психологія організації та управління. Київ: Геопринт, 2016, 528 с.
14. Жаворонкова Г.В. Управління конфліктами : навч. посіб. / Г.В. Жаворонкова, О.М. Скібицький, Т.В. Сівашенко, О.І. Туз. Київ : Кондор, 2010. 172 с.
15. Іпатов Е.Ф. Психологія управління в бізнесі : Навч. посібник / Іпатов Е.Ф., Левківський К.М., Павловський В.В. 2-е вид., доп., перер.. Харків – Київ : НМЦВО, 2003. 320 с.
16. Карамушка Л.М. Психологія управління. Київ: Міленіум, 2003. 420 с.
17. Карпенко О.В., Шульга О.В. Психологічний клімат в колективі як основа підвищення ефективності роботи // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського. Серія Психологія. 2018. Вип. 2(22). С. 63-67.
18. Кличковський С. О. Дослідження особливостей соціально-психологічного клімату підприємства у кризовий період. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2019. Вип. 2. С. 119–127. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2019_2_19
19. Коваленко А. Б. Соціальна психологія : підруч. для студ. ВНЗ / А. Б. Коваленко, М. Н. Корнєв. – 3-е вид. – Київ: Геопринт, 2021. 400 с.
20. Корнєв М. Н. Соціальна психологія : підруч. для студ. ВНЗ / М. Н. Корнєв, А. Б. Коваленко. – Київ, 2005. 304 с.

21. Кравець І. М. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі та шляхи його поліпшення / І. М. Кравець, Н. Р. Совира // International scientific conference "Modernization of socio-economic systems: the new economic conditions", Sept. 28th, 2016. Kielce, Poland : proceedings of the conference. – Kielce: Baltija Publ., 2016. – Pt. II. P. 73-76.
22. Кравченко І.В., Кравченко О.В. Соціально-психологічний клімат в організації: особливості та фактори формування // Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія "Психологія". - 2018. - Т. 2(16). С. 17-22.
23. Кравченко О.О. Психологічні аспекти управління персоналом / О.О. Кравченко, С.В. Кикоть // Молодий вчений. 2016. № 3. С. 101–103.
24. Кузьмін О.Є., Методологічні аспекти формування мотиваційних основ в управлінні персоналом / О.Є. Кузьмін, А.В. Колодійчук // Науковий вісник НЛТУ України. 2011. Вип. 21.2. С. 313-319.
25. Купер К. Організаційна психологія: теорія та практика: посібник Київ: Геопринт, 2018, 432 с.
26. Лєскова Л.Ф. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі установи соціальної сфери / Л.Ф. Лєскова // Молодий вчений. 2017. № 4. С. 98–103.
27. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : Навч. посібник / Лозниця В.С. Київ : КНЕУ, 1997. 248 с.
28. Маккармак П., Джонсон К. Психологія роботи та організаційна поведінка Київ: Геопринт, 2018, 384 с.
29. Матійків І.М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі / І.М. Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2012. № 2. С. 434–443.
30. Михайленко Д.Г. Розвиток соціально-психологічних методів управління персоналом : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)

/ Д.Г. Михайленко ; Науково-дослідний центр індустріальних проблем розвитку НАН України. Харків, 2011. 22 с.

31. Москаленко, В. В. Соціальна психологія: підруч. для студ. ВНЗ / В. В. Москаленко. – Вид. 2-е, виправлене та допов. – Київ : ЦНЛ, 2018. 688 с.

32. Ньюстром Джон В. Организационное поведение / Джон В. Ньюстром, Кейт Дэвис : [пер. с англ.] СПб. : Изд. «Питер», 2000. 448 с.

33. Олійник Н.Ю. До питання поліпшення соціально-психологічного клімату в організації / Н.Ю. Олійник // Молодий вчений. 2017. № 4. С. 725–728.

34. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: підручник. У 2 кн. Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ: Либідь, 2014. 576 с.

35. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : Навч. посібник / Орбан-Лембрик Л.Е. Київ: Академвидав, 2003. 568 с.

36. Орбан-Лембрик, Л. Е. Соціальна психологія: підручник. У 2 кн. Кн. 2. Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ : Либідь, 2016. 560 с.

37. Організаційна психологія : конспект лекцій, методичні вказівки та контрольні завдання для студентів денної та заочної форм навчання, освітньо-професійного рівня «Магістр», спеціальності 053 «Психологія», спеціалізації «Психологія» : у 2 ч. Ч. 1 / Уклад. Богдан Ж.Б., Пібуцька Н.В. – Харків: НТУ «ХПІ», 2017. 56 с.

38. Основи соціальної психології: підруч. для закл. вищої освіти / за ред. М. М. Слюсаревського. – Київ: Талком, 2018. 579 с.

39. Поліщук В. М. Соціальна психологія (програмні основи, змістові модулі, інформаційне забезпечення): навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. М. Поліщук. – Суми : Університетська книга, 2016. 217с.

40. Попович І. С Психологія соціальних очікувань особистості: монографія / І. С. Попович. – Херсон : ПАТ «ХМД», 2017. 504 с.

41. Романов А.Д. Соціально-психологічні домінанти в управлінні персоналом підприємства : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04 «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)» / А.Д. Романов ; Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця. Харків, 2016. 19 с.
42. Русинка І. І. Психологія: Навчальний посібник. – Київ: Знання, 2007. 367 с.
43. Скоробагатько О.В., Головач Л.М. Вплив соціально-психологічного клімату на ефективність роботи колективу // Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського. Серія "Педагогіка, психологія, соціальна робота". 2019. Вип. 1(25). С. 42-46.
44. Сорока І.А. Позитивний соціально-психологічний клімат як засіб профілактики конфліктів у педагогічному колективі / І.А. Сорока // Правовий вісник Університету «Крок». 2016. № 2. С. 150–154.
45. Сорока І.А. Позитивний соціально-психологічний клімат як засіб профілактики конфліктів у педагогічному колективі / І.А. Сорока // Правовий вісник Університету «Крок». 2016. № 2. С. 150-154.
46. Соціально-психологічні технології розвитку особистості: монографія / О. Є. Блинова, С. І. Бабатіна, Т. М. Білик та ін. / відпов. ред. О. Є. Блинова. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2014. 200 с.
47. Татенко В. Соціальна психологія впливу: монографія / В. Татенко. – Київ : Міленіум, 2008. 216 с.
48. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. – Київ: Фірма «ІНКІС», 2005. 366 с.
49. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – Київ: Центр навч. літератури, 2005. 335 с.
50. Хмелевська А. Ю. Методичні положення щодо діагностування та корекції соціально-психологічного клімату на підприємстві. Вісник соціально-

економічних досліджень. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2015. (56). С. 107–113.

51. Цигульська Т. Ф. Загальна та прикладна психологія: Навчальний посібник. – Київ: Наукова думка, 2000. 192 с.

52. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – Київ: ВД Професіонал, 2004. 304 с.

53. Чайковська О. М., Онуфрієва Л. А. Вплив міжособистісних взаємин на формування соціально-психологічного клімату студентської групи. Психологічний часопис. 2019. Т. 5. № 5. С. 45–61. URL: <https://doi.org/10.31108/1.2019.5.5>

54. Шайнер Е., Вейнер Д. Організаційна психологія. Хмельницький: Wiley, 2017. 560 с.

55. Швачко О. В. Соціальна психологія: навч. посіб. / О. В. Швачко. – Київ: Вища шк., 2002. 111 с.

56. Шевченко О.І., Ковальчук О.І. Психологічний клімат в колективі: поняття, структура, фактори формування // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т.Г. Шевченка. Серія "Педагогіка і психологія". 2019. Вип. 157(2). С. 96-101.

57. Barnlund, D. C. (1970). A transactional model of communication in K.K. Sereno and C.D. Mortenson (Eds.), *Foundations of communication theory* (pp. 83-92). New York, NY: Harper and Row.

58. Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84(4), 822-848.

59. Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.

60. Ellis, R. and McClintock, A. (1990). *You take my meaning: Theory into practice in human communication*. London: Edward Arnold.

61. Glisson, C., & James, L. R. (2002). The cross-level effects of culture and climate in human service teams. *Journal of organizational behavior*, 23(6), 767-794.
62. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
63. Hargie, O. (2011). *Skilled interpersonal communication: Research, theory and practice*. Routledge.
64. Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits--self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 86(1), 80.
65. Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of management*, 33(3), 321-349.
66. Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.
67. Schramm, W. (1997). *The beginnings of communication study in America*. Thousand Oaks, CA: Sage.
68. Shannon, C. and Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
69. Spreitzer, G. M., & Sonenshein, S. (2004). Toward the construct definition of positive deviance. *American Behavioral Scientist*, 47(6), 828-847.
70. Tuckey, M. R., & Searle, B. J. (2014). Time-lagged relationships between workplace incivility, job satisfaction, and psychological distress. *Journal of occupational health psychology*, 19(2), 177-187.
71. Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.
72. Zohar, D. (2010). Thirty years of safety climate research: reflections and future directions. *Accident Analysis & Prevention*, 42(5), 1517-1522.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Модифікована експрес-методика по вивченню психологічного клімату в трудовому колективі О. С. Михалюка і А. Ю. Шалито

Інструкція: Уважно прочитайте варіанти відповідей і виберіть один з них, найбільш відповідний вашу думку.

1. Відзначте, будь ласка, з яким із наведених нижче тверджень ви більше всього згодні:

1. Більшість членів нашого колективу - гарні, симпатичні люди (3 бали);

2. У нашому колективі є всякі люди (2 бали);

3. Більшість членів нашого колективу - люди малоприємні (1 бал).

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

1. Ні, звичайно (1 бал);

2. Мені все одно (2 бали);

3. Так, звичайно (3 бали).

3. Як вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику ділових якостей більшості членів колективу?

1. Так (3 бали);

2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);

3. Ні (1 бал).

4. Як вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику особистих якостей більшості членів колективу?

1. Так (3 бали);

2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);

3. Ні (1 бал).

5. Оцініть, наскільки вам подобається Ваш персонал:

1. Дуже подобається (3 бали);

2. Байдужий (2 бали);

3. Абсолютно не подобається (1 бал).

6. Якби у вас виникла можливість провести відпустку разом з членами вашого колективу, то як би ви до цього поставилися?

1. Це мене б цілком влаштувало (3 бали);

2. Мені все одно (2 бали);

3. Це мене б зовсім не влаштувало (1 бал).

7. Яка атмосфера зазвичай переважає у Вашому колективі?

1. Атмосфера взаємодопомоги, взаємної поваги (3 бали);

2. Нейтральна, байдужа атмосфера (2 бали);

3. Нездорова, нетовариське атмосфера (1 бал).

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

1. Так (3 бали);

2. Не знаю, не замислювався над цим (2 бали);

3. Ні (1 бал).

Підрахуйте кількість балів, набраних під час відповідей на питання, і оцініть психологічну атмосферу в колективі.

24-19 балів - сприятливий клімат у колективі;

18-14 балів - в цілому сприятливий клімат у колективі;

13-8 балів - абсолютно незадовільний клімат в колективі.

Додаток 2

Результати діагностики ПК

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2
5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1
6	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
7	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
8	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2

Підрахунки за компонентами

Компонент ПК	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
емоційний	8	6	7	7	7	5	8	7	6	7	7	7
поведінковий	6	4	7	7	6	6	6	4	4	7	7	6
когнітивний	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4

Додаток 3

Результати діагностики міжособистісних взаємовідносин в колективі

№	Напруженість відносин	Відчуженість	Конфліктність	Агресія	Рівень МВ
1	4	4	5	5	18
2	4	4	3	4	15
3	7	7	8	7	29
4	8	7	7	7	29
5	7	6	7	5	25
6	8	8	7	5	28
7	8	8	6	7	29
8	5	6	5	5	21
9	8	8	8	7	31
10	4	5	4	3	16
11	7	6	5	4	22
12	7	6	6	5	24