

УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ

Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітній ступінь магістр

на тему:

**ФОРМУВАННЯ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ**

Виконав: студент II курсу 261 групи
денної форми навчання
Освітня програми «Соціальна робота
(Соціально-психологічна реабілітація)»
Спеціальність 231 Соціальна робота
Кучер Назар Станіславович
Керівник: доцент кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи,
канд. пед. наук
Ісаченко Вікторія Павлівна
Рецензент: доцент кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи,
канд. пед. наук Гончар Інна Григорівна

Умань – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ	7
1.1. Сутність поняття сприятливого соціально-психологічного клімату.....	7
1.2. Особливості колективу соціальної служби.....	12
1.3. Умови формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.....	28
1.4. Мобінг у колективі як соціальна проблема	37
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ	52
2.1. Діагностика соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.....	52
2.2. Результати емпіричного дослідження	57
2.3. Рекомендації щодо покращення рівня сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби	65
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72

ВСТУП

Умови праці в колективі мають величезний вплив на продуктивність, успішність взаємодії, задоволеність робочим процесом та його результатами. Крім факторів прямого впливу, таких як рівень заробітної плати, географічне розташування, комфорт на робочому місці, існують також непрямі чинники впливу. Соціально-психологічний клімат у команді є одним із них. Що стосується соціально-психологічного клімату в колективі, то тут, як правило, мається на увазі певний набір показників, він включає сукупність всіх соціально-психологічних установок групи, рівень конфліктності, розподіл ролей.

У сучасному соціальному середовищі нормалізація клімату в команді є одним із основних завдань управління. Сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі безпосередньо позитивно впливає на якість надання соціальних послуг, стимулює формування організаційної культури та позитивно впливає на мотивацію співробітників. Соціально-психологічний клімат має неабиякий вплив і на працездатність фахівця.

Соціально-психологічний клімат є важливою складовою ефективного функціонування команди, оскільки він впливає на особисту продуктивність співробітників, а також на узгодженість, синергію команди.

В умовах воєнного стану, у період, коли соціально-психологічної допомоги потребують не лише клієнти соціальної служби, а й самі фахівці актуальності набуває проблема психологічної групової атмосфери, сумісності, колективної єдності. Соціально-психологічний клімат соціальної служби складається із трьох елементів: соціальна атмосфера, яка визначається тим, наскільки чітко і ясно сформульовані цілі та завдання організації та наскільки добре співробітники їх знають; етика, яка визначається відповідно до моральних цінностей організації; та неформальні відносини, створені у колективі.

Військові дії можуть чинити негативний вплив на формування позитивного соціально-психологічного клімату та стосунки в колективі.

Фахівці соціальної служби можуть опинитися під дією стресу, який супроводжується станами тривоги, страху, паніки, гніву, відчуження. Духовна

рівновага соціального працівника порушується, що суттєво впливає на його здатність кваліфіковано та фахово надавати соціальні послуги.

Через військове та соціальне напруження також можуть частіше виникати конфлікти без наявної причини, що призводять до дисгармонії у колективі. Аналізуючи вплив умов військових дій на психологічний клімат у соціальній службі, необхідно визначати шляхи і рекомендації з метою недопущення розладів у колективі та покращення психологічного клімату.

Враховуючи усе вищесказане, вважаємо за доцільне здійснити дослідження проблеми формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.

Мета дослідження: на основі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження визначити та експериментально перевірити соціально-психологічні особливості формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.

Об'єкт дослідження – процес формування сприятливого соціально-психологічного клімату.

Предмет дослідження – взаємостосунки та колектив в системі соціальної служби.

Відповідно до мети, об'єкта, предмета дослідження були поставлені наступні завдання:

1. Визначити сутність поняття соціально-психологічний клімат та його роль у системі діяльності соціальної служби.
2. Вивчити особливості колективу соціальної служби.
3. Здійснити аналіз умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.
4. Визначити та експериментально перевірити особливості формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.

Для перевірки вихідних положень нами були використані наступні **методи дослідження:** теоретичний аналіз, порівняння, узагальнення, спостереження,

опитувальні методи, метод незалежних характеристик, аналіз документації, ранжування, шкалювання.

Дослідно-експериментальна база дослідження.

В дослідженні взяли участь 25 фахівців Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Теоретична значущість дослідження полягає у наступних аспектах:

- на основі аналізу понятійного апарату, уточнено сутність поняття соціально-психологічний клімат та його роль у системі діяльності соціальної служби;
- виявлено особливості колективу соціальної служби;
- здійснено аналіз умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби;
- проаналізовано роль та місце соціально-психологічного клімату в колективі соціальної служби.

Практична значимість дослідження визначається тим, що отримані в ході дослідження результати можуть бути використані керівниками та психологами закладів соціального обслуговування в діяльності соціальної служби, а надані в роботі рекомендації сприятимуть стабілізації соціально-психологічного стану фахівців соціальної служби в умовах війни.

Апробація результатів дослідження відбувалася шляхом публікації наукових тез та виступів на Всеукраїнських науково-практичних конференціях та семінарах: «Актуальні проблеми соціального забезпечення в Україні: виклики сьогодення» (Умань, 21 вересня 2022 р.), «Інноваційний менеджмент в управлінні персоналом» (Умань, 8 жовтня 2022 р.), «Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методологічні та прикладні аспекти» (Умань, 31 травня 2023 р.), «Актуальні питання психології: теорія, методика, практика» (Умань, 11 жовтня 2023 р.), «Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи» (Умань, 12 жовтня 2023 р.), «Теорія та практика психокорекції особистості» (Умань, 26 жовтня 2023 р.), «Проблеми та перспективи

соціальної роботи та психології в умовах війни» (Умань, 9 листопада 2023 р.), «Педагогічне краєзнавство крізь призму історико-культурних явищ та процесів в Україні» (Умань, 21 листопада 2023 р.) та ін.

Публікації автора за темою дослідження: основні положення та результати дослідження викладено у 2 тезах, які опубліковані у збірниках наукових праць за матеріалами конференцій та семінарів.

Структура та обсяг магістерського дослідження: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел. Магістерська викладена на 71 сторінці, додатки та 68 бібліографічних джерел.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

1.1. Сутність поняття сприятливого соціально-психологічного клімату

Соціально-психологічний клімат, загальному розумінні, являє собою відображення характеру взаємовідносин між людьми, що відображає тональність суспільного настрою в колективі, пов'язаний із задоволеністю умовами життєдіяльності, стилем, рівнем управління та іншими факторами [4].

Соціально-психологічний клімат пов'язаний з певним емоційним забарвленням психологічних зв'язків членів колективу, що виникають на основі їх контактів, симпатій, збіги характерів, інтересів та схильностей. Можна говорити про двоїсту природу соціально-психологічного клімату:

– з одного боку він представляє собою бій деяке суб'єктивне відображення в груповій свідомості всієї сукупності елементів соціальної обстановки та навколишнього середовища;

– з іншого, виникнувши за допомогою безпосереднього та опосередкованого впливу об'єктивних та суб'єктивних факторів на колективну свідомість, соціально-психологічний клімат набуває відносної самостійності, стає об'єктивною характеристикою колективу і починає надавати протилежне вплив на колективну діяльність та окремі особи [30, с.10].

Вищесказане зумовлює значущість стану соціально-психологічного клімату в процесі управління колективом.

Оптимізація соціально-психологічного клімату в групі сприяє зниженню ймовірності перенапруження при виконанні трудових функцій; дозволяє зберігати емоційну стабільність у стресових ситуаціях усередині колективу і благополучно керувати реакцією на сформовані проблеми; зберігає емоційне

здоров'я та оптимістичній настрій працівників у кризових ситуаціях. Як результат співробітники не втрачають здатності раціонально мислити та ефективно взаємодіяти в будь-яких обставинах[30, с.10].

Справедливо, на наш погляд, зазначають в своїх роботах науковці, що механічне копіювання форм оптимізації соціально-психологічного клімату поза виробничої взаємодії з працівниками у вигляді організації свят та корпоративних вечорів без насичення цих заходів спеціалізованими методами взаємодій, заради яких вони і розроблялися, перетворює такі заходи в малоефективне з точки зору поставленого завдання проведення часу, у кращому випадку, мало обтяжене негативними психологічними наслідками [23, с.5].

Дослідники стверджують, і на наш погляд, справедливо, що без оцінки ставлення працівника до діяльності та її результату, без урахування економічних, соціальних і культурних факторів, зосереджених у професійній діяльності працівників, соціально-психологічний клімат, залишається просто красиві концепції. На думку науковців відсиленням до цього явища найчастіше маскують недолік професіоналізму, що виражається в обмеженому знанні методів і в нездатності їх використання при оптимізації клімату в колектив [3].

Враховуючи вищесказане, розглянемо кілька методів оптимізації соціально-психологічного клімату з точки зору їх переваг і недоліків.

Напрямом, що набирає популярності, є тренінгові групи особистої спрямованості. В основу цього методу покладено навчальні моделі, вимірювання та оцінка поведінки, постановка цілей, розробка механізмів їх досягнення. Людина в стані прихованого незадоволення собою або своїм життям шукає приводи для конфліктів у зовнішньому середовищі – колективі. Завдяки тренінгам увага співробітника перемикається на свій внутрішній світ. Крім цього, йому пропонуються способи вирішення сформованих Тренінги можуть бути спрямовані на підвищення впевненості у собі, контроль гніву, побудова ефективного діалогу, планування кар'єри та багато іншого [12, с.4].

Вибір залежить від результатів первинної оцінки причин незадовільного або нестабільності клімату проблем. Таким чином поліпшення якості життя

окремого працівника підвищує стабільність психологічної обстановки в колективі. На подібних тренінгах працівники навчаються усвідомлювати свої почуття та аналізувати емоції оточуючих, приймати раціональні та послідовні рішення, розвивають стресостійкість і вчиняють комунікаційні навички [30, с.10].

До переваг тренінгів, на наш погляд, відносяться отримання навичок практичної роботи, освоєння нових моделей поведінки працівниками, підвищення самооцінки, зближення членів колективу за рахунок набуття спільного позитивного досвіду, більш високий рівень освоєння та інтенсивності розумових процесів у порівнянні з лекціями та семи нарами. Проте тренінги мають і свої недоліки. Наприклад, необхідність залучення сторонніх учасників – тренерів пов'язана не тільки з ризиком найняти менш кваліфікованого фахівця, а й з додатковими фінансовими витратами. Крім цього, завжди існує ймовірність того, що не всі учасники зможуть включитися у тренінг та замкнуться в собі. І найважливішим недоліком тренінгів, на наш погляд, виступає не довгостроковість ефекту (близько 3-х місяців). Зумовлено це тим, що будь-який тренінг спрямований на відпрацювання конкретних найактуальніших навичок. А значить, при дестабілізації соціально-психологічного клімату під впливом нової причини тренінг потрібно буде повторювати [26, с.6].

Ефективним методом для оптимізації соціально-психологічного клімату та усунення психологічних бар'єрів між співробітниками виступають рольові ігри. Основною відмінністю гри від тренінгу є спрямованість на розвиток сукупності навичок, тоді як тренінг орієнтований на конкретний. Прикладом рольової гри може виступати психодрама, яка полягає у розігранні сценки, де начальник грає роль свого підлеглого та навпаки. Завдяки такій заміні кожен із конфліктуючих партнерів може вжитися в роль супротивника і краще зрозуміти, що може сприяти вирішенню конфлікту [30, с.10].

До переваг рольових ігор, на нашу думку, відносяться збереження при набутого досвіду надовго, через особистий переживання та комплексного набуття навичок. Рольова гра має на увазі засвоєння знань та навичок у

невимушеній, приємній атмосфері, що зближує колектив. Гра надає унікальну можливість поставити себе на місце суперника і зрозуміти його почуття та мотиви поведінки [41, с.8].

До недоліків рольової гри належать ті ж ризики, що й у тренінгу – низька кваліфікація ведучого, замкнутість або несерйозне ставлення учасників. А також фінансові витрати, які, варто відзначити, будуть нижчими, ніж під час проведення тренінгів зважаючи на більш тривалий ефект [8].

За рольовими іграми під керівництвом консультанта-психолога чи спонтанно завжди виникає дискусія, що аналізує виявлені взаємини і сприяє зміні моделей поведінки співробітників і поліпшенню соціально-психологічного клімату в групі [8].

Організовані по-різному вербальні контакти рекомендуються для вирішення організаційних проблем, зводяться до обговорення та обговорення ж закінчуються всі спроби регуляції з соціально-психологічного клімату будь-якої групи. Грамотно організована обговорення не має ніяких істотних недоліків, за винятком використання робочого часу на невиробничі цілі. Так, серед правил ведення дискусії дослідники називають такі:

- черговість виступу учасників визначається головою (провідним), перепалки неприпустимі;
- обов'язкова аргументація та підкріплення висловлювань фактами; - рівне право на висловлювання у всіх учасників дискусії;
- уважний розгляд кожної позиції та висловлювання;
- неприпустимість зневажливих та образливих висловів [2].

На нашу думку, для найкращого результату провідним має виступати не зацікавлена особа, бажано психолог. Але варто врахувати, що витрати на дискусію тоді будуть вищими.

Далі розглянемо комплексний підхід «4-кроковий метод», який буде ефективним щодо працівників, яким не підходять групові тренінги та ігри через не прийняття ними за посередництвом у вирішенні розбіжностей [30, с.10].

Ще однією необхідною умовою є наявність у працівників високого рівня самосвідомості та прагнення запобігти розвитку розбіжностей у конфлікт.

Метод передбачає 4 кроки:

- знайти час для розмови;
- підготувати умови;
- обговорити проблему;
- укласти договір (якщо це необхідно) [17].

Автор методу акцентує увагу на формуванні «кардинальних правил», на основі яких будується конструктивний діалог між учасниками. Ці правила встановлюють права та попереджають ескалацію ворожих дій [17].

Плюсом даного методу, на наш погляд, виступають низькі витрати, відсутність залучених учасників та підвищення самооцінки працівників за рахунок самостійного вирішення проблем. Освоївши цей метод один раз, співробітники зможуть застосовувати його у майбутньому для дозволу всіляких розбіжностей, що зумовлює практично необмежений по часу ефект [17].

Мінусом же виступають високі початкові вимоги до учасників процесу – не кожен працівник прагне вирішити конфлікт на стадії його зародження.

Варто також відзначити, що даний метод більше підходить чоловікам, тому що у них нижче включеність емоційної складової прийняття рішень.

Різноманітність методів оптимізації соціально-психологічного клімату колективу не обмежується тими, що були розглянуто нами вище. Проте всі вони без винятку мають як свої переваги, так і недоліки. Управління соціально-психологічним кліматом колективу, як і будь-яким явищем, пов'язаним з психологією людей, має тонку специфіку як у кожній окремій робочій групі, і у різні моменти часу.

Тому керівник, який прагне оптимізувати цей показник повинен враховувати всі нюанси обраного методу і робити свій вибір виходячи з ситуації, що склалася

1.2. Особливості колективу соціальної служби

Актуальність проблеми обумовлена мінливими та динамічними умовами формування соціально-психологічного клімату у колективі: виявленням чинників, з допомогою яких можна керувати кліматом та діяти на нього з метою формування позитивних тенденцій у колективі. Багато методів вивчення психологічного клімату не дозволяють успішно вирішувати ці дослідницькі завдання. Недостатньо описувати, вимірювати чи пояснювати соціально-психологічний клімат з допомогою таких оціночних виразів, як «задовольняє – не задовольняє», «подобається – не подобається», «краще – гірше», ніж у інших колективах. Схожі оцінки клімату, звичайно, дають деяке уявлення про нього дозволяють порівняти різні колективи, але вони не показують причини, що зумовлюють формування того чи іншого клімату, не вказують конкретні шляхи його вдосконалення [3, с. 36].

Досліджуючи клімат у колективі, важливо з'ясувати, хто, що, як і за яких обставинах сприяє чи заважає встановленню соціально значимих форм взаємодії людей процесі спільної діяльності. З цією метою слід використовувати методики, що вивчають, вимірюють, узагальнюючі, оцінюють відомості про соціально-психологічний клімат, а також фактори, за допомогою яких можна керувати. Важливо, наприклад, з'ясувати, за якими конкретними параметрами клімат конкретного колективу відповідає соціальним відносинам, а, по яким не відповідає. З цієї точки зору відносин між працівниками у колективі доцільно характеризувати за допомогою понять, що використовуються для вивчення моральності, правосвідомості і цінностей життя. Виходячи з цього, виникає нагальна потреба дослідження, поширення результатів наукових досліджень вчених, посиленої уваги до виявлення конкретних напрямів, у яких необхідно вдосконалювати соціально-психологічний клімат спільності мови, що вивчається, дозволу професійних завдань фахівців відповідно до сучасних вимогами [23, с.10].

Система соціального захисту та соціального обслуговування, як і система освіти в галузі соціальної роботи, в останнє десятиліття зазнає суттєвих змін. Водночас ситуація пандемії COVID-19 ще раз актуалізувала затребуваність та незамінність людського ресурсу у створенні соціального обслуговування населення. У зв'язку з цим є актуальним є дослідження проблеми забезпечення організацій соціального захисту та соціального обслуговування населення кваліфікованими співробітниками, профілактики плинності кадрів.

У нашому дослідженні ми відштовхувалися від визначення соціально-психологічного клімату, запропонованого дослідниками, які розуміють під ним «результат спільної діяльності людей, їхньої міжособистісної взаємодії, що виявляється в таких групових ефектах, як настрої і думка колективу, індивідуальне самопочуття та оцінки роботи особистості в колективі, що знаходить вираження у взаєминах, пов'язаних з процесом праці та вирішенням загальних завдань колективу»[3, с. 18].

Особистісними рисами людини, що визначають дослідники, є «гіпотетичні психологічні конструкти, які виявляються в поведінці та визначають схильність надходити однаково в різних обставин і в різний час, тобто вони відображають стійкі та передбачувані психологічні характеристики» [6; 15].

Проблемі формування соціально-психологічного клімату в колективі присвячено значну кількість наукової літератури, яку можна умовно поділити на дві групи, однаково, незважаючи на різноманітність підходів, що характеризують сутність соціально-психологічного клімату.

Першу групу утворюють роботи, що висвітлюють ставлення людей до спільної діяльності (зокрема трудової).

Другу групу складають дослідження, присвячені вивченню відносин (як по вертикалі, і по горизонталі). Їх аналіз дозволяє все різноманіття відносин розглядати крізь призму двох основних параметрів психологічного настрою: предметного та емоційного через характер сприйняття людиною її

діяльності та задоволеність або незадоволеність діяльністю. Соціально-психологічний клімат проявляється у відношенні людей один до одного і до спільної справи, але цим феномен не вичерпується. Він позначається на соціальних установках людей до світу в цілому, на їхньому власному світовідчутті та світосприйнятті, а це виражається системою ціннісних орієнтацій особистості як члена певного колективу [3, с. 39].

Існує різниця у поглядах на соціально-психологічний клімат зарубіжних та вітчизняних дослідників. Варто звернути увагу, що зарубіжні вчені не ставили безпосередньою метою вивчення соціально-психологічного клімату, але фактично продемонстрували значимість цієї соціально-психологічної характеристики з погляду ефективності групової діяльності [4, с. 72]. Незважаючи на те, що в західній соціальній психології існує значна кількість різних, часто суперечливих концепцій соціально-психологічного клімату, під кліматом організації зазвичай розуміють конкретну соціально-психологічну реальність, однозначно усвідомлювану людьми, пов'язані з організацією. У більшості визначень різних концепцій соціально-психологічного клімату, запропонованих на Заході існує спільна риса: взаємодія особистості з організаційним середовищем. Ці концепції відрізняються понятійним апаратом та методологічними підходами, а складність їх вивчення полягає не так у тому, що використовують багато визначень соціально-психологічного клімату, що в тому, що одне і те саме поняття часто містить різний зміст.

Зарубіжні вчені розглядають соціально-психологічний клімат як «організаційний клімат». Крім поняття «організаційний клімат» використовують поняття «Організаційна культура». Так, «культура» – більш тривала та стабільна характеристика організації, а «клімат» – короткочасна, мінливіша [30, с.10].

Організаційну культуру характеризують такими параметрами: цілісність, системність; розвиток організації; наявність ритуалів, символів;

м'якість дії. Ядром культури є цінності, а сама культура є колективним програмуванням думок, що відрізняють одну групу людей від іншої.

Українські дослідники соціально-психологічний клімат у своїх працях розглядають як поліфункціональний показник, що містить наступні складові:

- ступінь психологічної включеності людини у діяльність;
- міру психологічної ефективності цієї діяльності;
- рівень психічного потенціалу особистості та колективу, його резерви та можливості (не тільки реалізовані, а й приховані, невикористані) - масштаб бар'єрів на шляху до реалізації психологічних резервів колективу;
- зрушення, що відбуваються у структурі психічного потенціалу особистості під впливом науково-технічного прогресу [1, с. 8].

Грунтовне вивчення наукової літератури свідчить про суспільної значимості розглянутої проблеми, дає можливість узагальнити досвід, поглибити теоретичні уявлення про формування соціально-психологічного клімату в колективі фахівців соціальної роботи.

Поняття «клімат» широко використовується в метеорології та географії, а в психології характеризує невидиму, тонку, делікатну, психологічну бік взаємовідносин між людьми. Вперше поняття «психологічний клімат» використовували, вивчаючи виробничі колективи [21]. Його зміст, як психологічне явище було розкрито згодом: соціально-психологічний клімат – це емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу, що виникає на основі їхньої близькості, симпатії, збігу характерів, інтересів, нахилів. Також науковці зазначили, що соціально-психологічний клімат – це клімат, зона дії якого значно більш локальна соціального та морального клімату [13].

Дослідники вважали, що клімат відносин між людьми в організації складається з трьох складових: соціального клімату, що визначає усвідомлення загальних цілей та завдань організації; морального клімату, що розкриває прийняті моральні цінності організації; психологічного клімату, тобто ті неофіційних відносин, що складаються між працівниками.

Психологічний клімат – це клімат, зона дії якого значно локальніша за соціальний і моральний клімату [2, с. 9-13].

Соціально-психологічний клімат – це стійкі взаємини всередині колективу, їх ставлення до праці та керівництва. Це дійсно стійкий стан колективу змінюється його членами епізодично, тобто, такий клімат є стійким до впливу довкілля [11, с. 103].

Формування сприятливого соціально-психологічного клімату сфері соціальної роботи – складний та тривалий процес. Головна його мета – досягнення стану, коли робота приносить фахівцям соціальної Служба задоволення, коли вони виконують спільну роботу з радістю.

Досягти цього можна лише через умілу організацію праці, справедливу оцінку та винагороду працівників, сприяючи їх професійному зростанню, розуміння їхніх проблем [5, с. 83]. Враховуючи «гнучні» фактори мікросередовища в плані позитивного впливу в порівнянні з факторами макросередовища, керівникам соціальних установ в управлінській діяльності, з метою забезпечення ефективності, варто, перш за все, створити позитивні умови для реалізації цих факторів (співвідношення факторів мікросередовища, що впливають на психологічний клімат, та умови, що забезпечують їх позитивний вплив).

З метою створення сприятливого психологічного клімату керівники соціальних служб повинні насамперед забезпечити необхідні організаційно-управлінські, матеріально-технічні та санітарно-гігієнічні умови для ефективного управління та виконання продуктивну діяльність. У разі коли оптимальне забезпечення таких умов неможливо, треба створити мінімальні умови, пояснивши працівникам причини такої ситуації, перспективи її покращення, а також обов'язково створити рівні стартові умови всім фахівців.

Основними факторами, що впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є сенс праці та ступінь задоволення роботою; умови праці та побуту, задоволеність ними; ступінь задоволення

характером міжособистісних відносин з співробітниками; стиль керівництва, особистість керівника, а також ступінь його задоволеності підлеглими [6, с. 86].

Українські психологи розробили схему, де враховано основні фактори, що зумовлюють задоволеність людей, що виконується роботою, і навіть взаємний вплив різних компонентів [7, с. 120]. Така схема цікава для керівника, оскільки допомагає запобігати конфліктність у колективі. Для того, щоб керівник сприяв згуртованості колективу, він повинен мати такі особистісні характеристики як визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, вибірковість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність. Доброзичливими, комфортними будуть стосунки людей у колективі соціальної установи за умови, що його працівники будуть ставитись з повагою, симпатією один до одного. Це дуже важливо.

Міжособистісні стосунки у будь-якому колективі працівників умовно можна поділити на ділові (офіційні) та особисті (неофіційні) [21].

Ділові відносини організаційно оформлені та передбачають необхідність спільної діяльності працівників. Ділові відносини формуються «по вертикалі» (керівник – підлеглий) та «по горизонталі» (підлеглий – підлеглий), тобто фахівців характеризує різний діловий статус. Але взаємини людей не обмежені лише роботою, вони обумовлені симпатіями та антипатіями один до одного [3, с.103]. Такі відносини називають особистими чи неофіційними. Крім того, на психологічний клімат колективу фахівців соціальної роботи впливають і взаємовідносини з клієнтами, тобто тими, на кого вони впливають характером своїх професійних обов'язків. Задоволеність соціальних працівників відносинами з клієнтами набуває зараз велике значення у зв'язку з демократизацією та гуманізацією соціальною роботи. Позитивні взаємини з клієнтами – одна з найважливіших умов успіху в роботі, що є потужним імпульсом до вдосконалення майстерності, творчості. Позитивні відносини з клієнтами можуть бути компенсуючим фактором, що

допомагає фахівцю соціальної служби пережити такі негативні обставини, як складні взаємини з колегами та керівником соціальної установи, недостатня зарплата, віддаленість від будинку тощо [3, с.103].

Досліджуючи формування та вплив морального клімату на процеси колективі фахівців соціальної служби, варто звернути увагу на те, що формальні, юридично зафіксовані аспекти організації у вигляді статутних цілей, місії, цінностей можуть розходитися з реальними цілями та змістом діяльності та характером взаємовідносин людей, що формуються у процесі реалізації професійної діяльності.

Орієнтація на демократичний стиль спілкування не означає, що в деяких екстремальних ситуаціях керівник не може застосувати авторитарні методи керівництва. Однак загальна орієнтація має залишатися демократичною.

Необхідною умовою, що дає можливість сформувати сприятливий психологічний клімат, є реалізація відповідного підбору кадрів, заснована на обліку індивідуально-психологічних особливостей працівників (інтелект, творчий потенціал, професійна підготовка, вікові, статеві характеристики, можливість їхньої сумісності з іншими працівниками колективу).

Важливою умовою є також формування психологічної культури керівників соціальної служби та фахівців соціальної роботи: оволодіння навичками ділового спілкування, попередження та дозвіл конфліктів, формування у членів колективу емпатії (уміння відчувати стан іншої людини і співпереживати їй) у повсякденному житті та в стресових ситуаціях.

Тому можна говорити про формальну, легітимну організаційну культуру і тіньову або реальну організаційну культуру, що реалізується в сфери соціальної роботи. Саме організаційна культура визначає морально-психологічні стереотипи, що домінують в установі поведінки та відносин. Переслідуючи мету зближення колективу, необхідно проводити корпоративні заходи, особливо популярні останнім часом. Значну роботу з організації цих заходів може проводити служба персоналу, штатний психолог чи HR-

менеджер. Також слід проводити спеціальні психологічні семінари, курси з використанням різних активних форм навчання (ділових ігор, психологічних тренінгів тощо), за допомогою яких можна навчати фахівців та керівництво високою культурою взаємодії та спілкування.

Найбільш ефективними є такі форми тренінгів, як поведінковий, тренінг чутливості, рольовий тренінг, відеотренінг та ін. сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі працівників соціальної служби, вдосконалення стилю керівництва та особистості керівника, обліку психофізіологічних та соціально-психологічних факторів процесу управління – все це має сприяти підвищенню ефективності творчої праці спеціалістів соціальної роботи [3, с. 5].

Введення до штату соціальної служби посади психолога буде сприяти оптимізації соціально-психологічного клімату колективу, забезпечить діагностування соціально-психологічного клімату, консультативну роботу з керівником та фахівцями соціальної служби з урахування їх психологічних особливостей у процесі поділу праці; гармонізацію ділових та особистісних відносин на основі даних соціометричного дослідження тощо; психопрофілактичну та психокорекційну роботу з окремими працівниками (тренінги, психотерапевтичні розмови тощо.); діяльність з попередження та вирішення конфліктів [3, с. 3].

Одні вміло спілкуються з дуже балакучими клієнтами, інші успішно знаходять спільну мову із замкнутими та мовчазними. Одні витримують агресивне, вороже ставлення себе, інші немає.

Тому роль особистісних якостей соціального працівника, безперечно, велика, і професійна освіта орієнтована, насамперед всього, на особистість фахівця. Доцільність цього підходу у тому, що необхідно розглядати не окремі риси та характеристики психіки, а якості особистості як цілісні освіти, як її системно-базові властивості.

Значна кількість досліджень останніх років показує, що випускники освітньої установи відрізняються не тільки запас знань. Нерідко за

однакового рівня освіченості вони відрізняються сформованістю професійно-значимих якостей, що визначає сутність їх роботи після закінчення навчального закладу, темпи професійного зростання [3, с.10].

Відповідно до запропонованих науковцями підходів, кожній професії відповідає набір психологічних та фізичних якостей індивіда, а успішність оволодіння професією перебуває у прямій залежності від ступеня відповідності індивідуальних якостей та вимог до професії.

Тому існує проблема, яка проявляється в суб'єктивній труднощі індивіда в вирішенні питання поєднання своїх особистісних психологічних характеристик спрямованості із суспільною значимістю професії. Ця проблема більш ніж актуальна для професій системи "людина-людина", особливо у галузі соціальної роботи.

Як відомо, спрямованість особистості характеризується різноманітним проявом у потребах та інтересах, тобто. можна бути зацікавленим у чомусь, а можна виявляти інтерес до чогось. У психологічному сенсі інтерес є специфічною спрямованістю особистості, яка опосередковано зумовлена усвідомленням спільних інтересів [12, с.13].

Специфічність інтересу, що виражає спрямованість особистості, у тому, що інтерес – це зосередженість на певному предметі думок, що викликає прагнення ближче ознайомитись з ним, глибше в нього проникнути, не упускати його з поля зору [12, с.13].

Інтерес до того чи іншого предмета спонукає до відповідної діяльності. Тим самим інтерес породжує схильність чи перетворюється на неї. У психології відрізняється інтерес як спрямованість на предмет, що спонукає нас зайнятися ним, і схильність як спрямованість на відповідну діяльність.

Але інтерес і схильність може бути як єдністю, так і протиріччям. Поширеним у літературі є приклад про те, що інтерес до психології може поєднуватися з відсутністю схильності до професійної психотерапевтичної діяльності.

Виділяють кілька етапів інтересу: становлення кола інтересів у невелику кількість пов'язаних між собою систем, які набувають відому стійкість; переключення інтересу з приватного і конкретного на абстрактне та загальне; поява інтересу до практичного застосування набутих знань; зростання інтересу до психічних переживань, у тому числі до своїх власних; диференціація та спеціалізація інтересів, тобто спрямованість на певну сферу діяльності, професію. Спрямованість інтересів та шляхи їх формування у кожної людини індивідуальні, інакше не було б різноманіття у професійному виборі. Отже, дуже важливим є знання системи інтересів, які виступають фундаментом професійної спрямованості особистості [12, с.13].

У розумінні психології особистості науковці виокремлюють основні положення:

1. Психічні властивості особистості її поведінці, діях, вчинках, що вона робить, одночасно і виявляються і формуються. Тобто особистість та її психічні властивості одночасно і передумова і результат діяльності. Внутрішнє психічне зміст, що складається у ситуації, особливо значимої особистості, перетворюється на відносно стійкі властивості особистості, а властивості, своєю чергою, позначаються її поведінці [21].

Не можна, таким чином, не відривати особистість від динаміки її поведінки, в якій вона проявляється та формується, не розчиняється.

2. У психічному вигляді висуваються різні сфери чи риси, що характеризують різні сторони особистості; але при всьому своєму різноманітті, відмінності та суперечливості основні властивості, взаємодіючи один з одним у конкретній дії людини та взаємопроникаючи одна в одну, стуляються в єдності особи. Тому неправильні як думка, для якої єдність особистості виражається в аморфній дійсності, що перетворює її психічний вигляд у туманність, так і протилежна їй, яка бачить в особистості лише окремі риси, усунувши внутрішнє єдність психічного вигляду особистості [21].

3. Психічний образ особистості у всьому різноманітті психічних властивостей визначається реальним буттям, дійсним життям людини і формується у конкретній діяльності. Ця остання формується в міру того, як людина в процесі виховання та навчання оволодіває змістом матеріальної та духовної культури, що історично склався [21].

Таким чином, зміст професійної освіти має бути спрямований на задоволення зацікавленості особистості в обраній професії та формування на цій основі все більш усвідомлюваних мотивів майбутньої професійної діяльності.

Особистість відображає у своїх якостях та діяльності тенденції у суспільному розвитку, чим яскравіше і специфічніше виражені у ній соціальні якості, якою мірою її діяльність має своєрідний характер. У цьому сенсі характеристика поняття «особистість» має бути доповнена поняттям «індивідуальність».

У фахівці соціальної роботи ми особливо виділяємо індивідуальність, творчість, новаторство у застосуванні різних технологій, за соціальної допомоги, підтримки, реабілітації різних категорій населення. Наявність у соціального працівника індивідуального «почерку», стилю діяльності, дуже значимо.

На цьому наголошують психологи, які розглядають індивід як суб'єкт особливого роду, специфіка якого полягає у реалізації своєї сутності. Збіг особистості та суб'єкта, відносно навіть при максимальному зближенні їх властивостей, оскільки суб'єкт характеризується сукупністю діяльностей і мірою їхньої продуктивності, а особистість – сукупністю суспільних відносин (економічних, політичних, правових, моральних) [21], що визначають становище людини в суспільстві, у структурі певної суспільно-економічної формації». Під діяльністю він має на увазі працю, спілкування та пізнання, гру та вчення, спорт та самодіяльність різних видів [21]. Тому індивідуальна діяльність певною мірою ототожнюється їм з діяльністю суспільства в цілому, оскільки і та, та інша мають суспільний характер.

Інший підхід до дослідження сутності індивідуальності розглядає її через співвіднесення з тріадою «індивід», «особистість», «суб'єкт». Перший компонент тріади використовують для характеристики людини як природної істоти, він синонімічний поняття «організм», другий – для позначення соціальної сутності людини, третій – для ідентифікації людини як суб'єкта діяльності. Названа тріада утворює грані єдиної системи, цілісна структура якої виступає у формі синтезу у людині всіх його властивостей як індивіда, особистості та суб'єкта діяльності [21].

У результаті досліджень, науковці приходять до висновку, що «...індивідуальність – завжди є індивід з комплексом природних властивостей, хоча, звісно, не всякий індивід є індивідуальністю» [21].

Складні субординаційні та ієрархічні зв'язки простежуються як: «індивід – особистість – індивідуальність» [1, с.30]. При такому розумінні індивідуальності виникає необхідність чіткого розмежування її від поняття особистість. Це може бути здійснено з опорою на висловлювання науковців про те, що людина є індивідуальністю через наявність у неї особливих, одиничних, неповторних властивостей; людина є особистість через те, що він свідомо визначає своє ставлення до оточуючого [25, с.12].

Водночас визначальною основою формування та розвитку особистості як професіонала є базові якості, властивості людини. Основу особистісної характеристики становлять професійно-обумовлені якості особистості соціального працівника, необхідні для засвоєння спеціальних знань, умінь та навичок, а також для ефективності професійної діяльності. Вони включають такі властивості: інтелектуальні (мислення), емоційні (почуття), вольові (здібності до управління), організаторські (механізм діяльності) [28].

Якості особистості, які сприяють успішності, результативності діяльності: дотримання професійної етики, індивідуальна (соціальна та економічна) відповідальність, внутрішній локус контролю, завадостійкість та конкурентоспроможність, гнучкість та оперативність, внутрішня діалогічність особистості, адекватна самооцінка [2, с. 29].

Серед інших рис характеру соціального працівника ми виділяємо альтруїзм (безкорислива турбота, допомога людям). Це ціннісна орієнтація особистості, за якої центральним мотивом та критерієм моральної оцінки є інтереси інших людей.

Ряд дослідників представляють такі групи якостей соціального працівника:

перша – психологічні характеристики, що є частиною здатності до цього виду діяльності;

друга – психоаналітичні якості, орієнтовані вдосконалення соціального працівника як фахівця-професіонала;

третья – психолого-педагогічні якості, спрямовані на створення особистого ефекту чарівності [5, с.20].

У першу групу якостей включаються вимоги, що пред'являються професійною діяльністю до психічних процесів: сприйняття, пам'яті, уяві, мисленню, психічним станам - втоми, апатії, стресу, тривожності, депресії, до уваги як стану свідомості; емоційним (стриманість, індиферентність) і вольовим (наполегливість, послідовність, імпульсивність) характеристик. Деякі з цих психологічних підстав є головними, без них взагалі неможлива якісна професійна діяльність [5, с.20]. У зв'язку з цим цікавить класифікація якостей, які сприяють результативності діяльності в сучасних умовах: дотримання професійної етики, індивідуальна (соціальна та економічна) відповідальність, прагнення бачити причини подій своєї життя у собі, а не у зовнішніх обставинах); завадостійкість та конкурентоспроможність; гнучкість та оперативність, внутрішня аналогічність особистості, адекватна самооцінка тощо [2, с.17].

До другої групи якостей відносяться психоаналітичні якості, спрямовані на вдосконалення фахівця як особистості, як працівника-професіонала. Це самоконтроль, самокритичність, самооцінка, стресостійкість, самонавіювання, вміння переключитися та керувати емоціями [2, с.17].

До третьої групи якостей відносяться: комунікабельність, емпатійність, візуальність (зовнішня привабливість особистості), промовистість та ін. Ця група якостей пов'язана і базується на деяких психологічних теоріях комунікації [2, с.17].

Важливе значення для ефективного самоподання мають зовнішній вигляд, одяг, навколишнє оточення, колірна гама, просторове та тимчасове середовище спілкування. Слід виділити в самопоставленні і таку особистісну особливість соціального працівника, як впевненість у собі, а також чуйність на потреби іншого. Така людина, як правило, викликає довіру інших людей, спокійний, легко адаптується до зміни ситуації [2, с.17]. Це особистісна якість соціального працівника свідчить, як правило, про повагу до іншої людини, дає їй надію на покращення ситуації, на те, що у клієнта є сили, щоб з цією ситуацією впоратися, дає можливість соціальному працівникові виявити турботу та ініціативу в необразливій формі, що не обмежує гідність людини, не ставить останнього в залежність від соціального працівника.

Соціальному працівникові повинні бути також притаманні такі особистісні особливості, як: гнучкість, що виявляється на інтелектуальному, емоційному, поведінковому рівнях; високий ступінь особистісної та соціальної відповідальності; адаптованість, яка проявляється як відкритість у спілкуванні, здатність прийняти та розділити норми, цінності іншої людини [2, с.19].

Розглядаючи особу соціального працівника як суб'єкта професійної діяльності, вчені особливо виділяють багатопланове, комплексне поняття «особистісний потенціал». Це поняття орієнтоване на уявлення про людину як цілісного суб'єкта професійної діяльності, що досить повно характеризує особистість соціального працівника. Структура особистісного потенціалу включає в себе як компонентів [2, с.19]:

- а) професійні знання, уміння, навички (кваліфікаційний потенціал);
- б) працездатність (психофізіологічний потенціал);
- в) інтелектуальні здібності (освітній потенціал);

- г) креативні здібності (творчий потенціал);
- д) здатність до співробітництва та взаємодії (комунікативний потенціал);
- е) ціннісно-мотиваційну сферу (моральний потенціал) [2, с.19].

Науковці виділяють у характеристиці особистості соціального працівника як суб'єкта діяльності такі концептуальні засади:

- Особистість соціального працівника є суб'єктом професійної діяльності, включеним у конкретні соціокультурні умови.
- Особистість соціального працівника – це професійний індивід, який здійснює свою професійну діяльність у системі: «людина-людина».
- Особистість соціального працівника є цілісністю, але не замкнена в собі, а яка знаходить вихід у професійній діяльності [8, с.98].

Цілісність особистості можна як єдність природного та результатів соціалізації та персоналізації; єдність соціального, морального, психологічного, загальнокультурного, професійного; нерозривність професійно-обумовлених якостей особистості з діяльністю [8, с.98].

- Особа соціального працівника формується, розвивається, самореалізується, самовдосконалюється у професійній діяльності та як активний суб'єкт цієї діяльності вона змінює себе та діяльність [8, с.98].

Отже, особистісна компетентність соціального працівника повинна, на нашу думку, містити такі складові як здатність до розвитку своєї особистості та індивідуальності засобами професії, володіння прийомами особистісного самовираження та саморозвитку, саморефлексія; професійна творчість (інноваційність, креативність, творче ставлення до справи, індивідуальний стиль діяльності); адаптивна компетентність (уміння передбачати зміни у професії та бути готовим до них, володіння прийомами протистояння професійним деформаціям особистості, готовність до професійного зростання, мотивоване прагнення безперервної самоосвіти та самовдосконалення).

Ми також доповнюємо характеристику особистісної компетентності соціального працівника компетенціями:

- готовність до попередження та профілактики особистої професійної деформації, професійної втоми, професійної вигоряння;

- готовність дотримуватися професійно-етичних вимог у процесі здійснення професійної діяльності;

- готовність дотримуватися професійно-етичних вимог у процесі здійснення професійної діяльності. Виходячи з вищевикладеного, вважаємо правомірним визначити сукупність професійно-значущих особистісних якостей соціального працівника як особистісну компетентність, яка повинна включати такі компоненти:

- морально-гуманістична спрямованість особистості (здатність до співпереживання, альтруїзму, милосердя; дотримання професійної етики; громадянська зрілість);

- суб'єктна позиція (професійне самовизначення та самосвідомість; індивідуальний) стиль діяльності; прагнення до професійно-особистісного розвитку та самовдосконалення; професійна креативність);

- психологічні характеристики (розвиток психічних процесів, емоційних та вольових характеристик; здатність мобілізувати психофізичні ресурси для реалізації діяльності);

- психоаналітичні якості (соціальний) інтелект;

- відповідальне ставлення до діяльності; внутрішній локус контролю; здатність до саморегуляцій та саморефлексії; перцептивність).

Таким чином, формування позитивного соціально-психологічного клімату в установі соціальної служби позитивно впливає на ефективність управління, діяльність фахівців соціальної роботи. Його формування неможливе без урахування та застосування таких заходів: науково-обґрунтованого відбору навчання, атестації керівних кадрів; комплектування первинних колективів з урахуванням психологічного чинника сумісності; застосування соціально-психологічних методів, сприяють створенню у

фахівців колективу соціальної служби навичок позитивного взаєморозуміння та взаємодії.

Особистісна компетентність соціального працівника включає такі властивості особистості як професійне самовизначення та самосвідомість, здатність до вирішення творчих професійних завдань, наявність індивідуального стилю професійної діяльності, постійне прагнення професійно-особистісного розвитку та самовдосконалення. Головною характеристикою особистісної компетентності спеціаліста є, на нашу думку, готовність до професійної діяльності як суб'єкт соціально-перетворювальної діяльності.

Стиль поведінки соціального працівника, обумовлений сукупністю особистісних якостей, його ціннісними орієнтаціями та інтересами, надає вирішальний вплив на систему відносин, яку він формує. Деякі соціальні працівники почуваються комфортно у конфліктних ситуаціях, інші – у ситуаціях співробітництва та взаємодопомоги.

1.3. Умови формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби

В умовах реформування всіх сторін життя суспільства, коли докорінно змінюється соціально-економічний устрій країни, назріла крайня необхідність у вдосконаленні усієї системи соціальної служби, у перегляді пріоритетів та цінностей.

Соціально-психологічний клімат у закладі соціальної служби грає значну роль. Актуальність цієї проблеми диктується збільшеними вимогами до рівня психологічної включеності індивіда до трудової діяльності та ускладненням психічної життєдіяльності людей, постійним зростанням рівнем їх домагань.

Колектив соціальної служби переважно складаються з жінок, змушених часто виконувати понаднормову та малооплачувану роботу, обмежених у

спілкуванні один з одним. Ці фактори негативно позначаються на якості роботи, сприяють формуванню у них професійних деформацій, тому адміністрація установи спільно з психологом має приділяти велику увагу психологічного стану працівників усередині колективу, а також злагодженості їхньої взаємодії, для ефективного досягнення цілей організації.

Соціально-психологічний клімат виступає як поліфункціональний показник рівня психологічної включеності людини в діяльність, заходи психологічної ефективності цієї діяльності, рівня психічного потенціалу особистості та колективу, масштабу та глибини бар'єрів, що лежать на шляху реалізації психологічних резерви колективу [9, с. 8].

У найзагальнішому вигляді психологічний клімат колективу визначають як переважаючий у колективі щодо стійкий психологічний настрій його працівників, виявляється у різноманітних формах своєї діяльності [1, с. 8].

Колектив соціальної служби як професійне поєднання людей має всі спільні ознаки колективу, але в той же час має і свої специфічні особливості, до яких належать: поліфункціональність, самоврядність, колективний характер праці та колективна відповідальність за результати діяльності, ненормування робочого, тобто відсутність часових рамок виконання тих чи інших видів праці. Це негативно позначається на житті діяльності колективу, що є, як правило, причиною навантаження працівників, недоліком вільного часу для їх професійного зростання, що, своєю чергою, веде до виникнення стресів. Жіночі колективи більш емоційні, частіше схильні до зміни настроїв, більш конфлікти, ніж ті колективи, в яких значною мірою представлені чоловіки. У той же час жінки за своєю природою більше схильні до виховної діяльності, більш гнучкі у виборі прийомів методів педагогічного впливу [8, с.98].

Узагальнюючи ці підходи, у нашому дослідженні під соціально-психологічним кліматом колективу розумітимемо стійку систему внутрішніх

зв'язків, що проявляється в емоційному настрої колективу, його громадську думку, результати діяльності [8, с.98].

Важливо добре знати стан колективу соціальної служби, рівень та динаміку його розвитку.

На формування соціально-психологічного клімату впливають певні чинники. Розглянемо ті, які зможуть допомогти аналізу клімату колективу соціальної служби:

1) Соціально-психологічна сумісність членів колективу, вона проявляється у взаєморозумінні, співчутті, співпереживанні одне одному. Чим вища сумісність, тим ефективніше працює колектив загалом. В разі несумісності деяких працівників, проявляється прагнення членів колективу уникати один одного, а у разі неминучості контактів вони можуть призвести до негативного емоційного стану та до конфліктів [8, с.8].

2) Стиль управління колективом адміністрації загалом, безпосередньо завідувачем колективу соціальної служби. Ставлення керівників до працівників, соціальна дистанція між адміністрацією та колективом [8, с.8].

3) Система оплати праці, своєчасне отримання зарплати [8, с.8].

4) Успішний, чи неуспішний діяльності. Перспективи розвитку творчого потенціалу, можливість підвищення кваліфікації, довіливі, дружні відносини з вихованцями та батьками [8, с.8].

5) Застосовувана шкала заохочень та покарань, адекватна оцінка праці вихователя, визнання результатів діяльності, не тільки адміністрацією, а й колективом загалом [8, с.8].

6) Умови праці та обладнання робочих місць. Забезпеченість навчальними посібниками та матеріалами, а також наявність нового навчального обладнання, підвищують ефективність роботи вихователя та задоволеність своєю працею [8, с.8].

7) Характер комунікацій та поінформованість колективу. Відсутність повної чи не точної інформації, з питань складання документів, або надання документів для звітів, проведення конкурсів та конференцій, швидкість її

повідомлення колективу, веде до виникнення недовіри та негативно-налаштованого ставлення до адміністрації закладу [8, с.8].

8) Обстановка в сім'ї, поза роботою, умови проведення вільного часу [8, с.8].

Сукупність цих факторів становить соціально-психологічний клімат у колективі соціальної служби. Сприятливі відносини між співробітниками не виникають самі собою, їх потрібно формувати, тому перед адміністрацією закладу та психологом стоїть важливе завдання з розробки та застосування заходів для ефективного управління соціально-психологічним кліматом.

Велика роль цьому процесі належить своєчасної діагностиці соціально-психологічного клімату та невідкладної корекції неблагополуччя, що зароджується в колективі. Діагностика психологічного клімату у колективі має багатопрофільний характер. Для розширеної діагностики слід застосовувати комплекс методик та процедур, що дозволяють найповніше скласти картину неблагополуччя у колективі. Арсенал сучасних методик діагностики дуже широкий - серед них найпопулярніші різні опитувальники та метод соціометрії [5].

Формування сприятливого психологічного клімату – це одне з головних завдань у роботі адміністрації та психолога закладу.

Найбільш ефективними шляхами покращення соціально-психологічного клімату в колективі **соціальної служби**, на нашу думку є:

1. Удосконалення методів і стилю керівництва, створення колективі атмосфери доброзичливості, довіри та поваги до підлеглим, використання колегіальних способів прийняття рішень, демократизація управління;

2. Створення оптимальних умов діяльності;

3. Поліпшення структури взаємин, особистих контактів під час вечорів відпочинку, екскурсій тощо;

4. Комплектування первинних колективів з урахуванням психологічної сумісності людей;

5. Застосування активних соціально-психологічних методів, сприяють виробленню у членів колективу навичок ефективного взаєморозуміння та взаємодії [9, с.9].

Таким чином, формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі соціальної служби – результат складної та копіткої роботи керівника, психолога та всього колективу.

Роль психолога в гармонізації міжособистісних відносин та організації взаємодія досить активна. Він створює психологічні умови для формування колективу, орієнтованого завдання і відносини, і цим сприяє докорінному поліпшенню соціальної ситуації.

Отже, сприятливий соціально-психологічний клімат передбачає: доброзичливе ставлення; присутність духу товариства; адекватної взаємної вимогливості, що визначає творчу ефективну діяльність особистості; взаємодопомога у колективі; відкритість комунікацій та наявність позитивних емоцій від спілкування у межах одного колективу; комфорт та безпека; оптимізм; впевненість у собі, у своїх силах, можливостях; впевненість у підтримці з боку колективу; наявність можливості вільно та творчо себе висловлювати, а також реалізовувати власні потенційні здібності. Зауважимо, що сприятливий соціально-психологічний клімат здатний підвищити як продуктивність, і ефективність трудової діяльності.

Щодо несприятливого соціально-психологічного клімату, то він має прямо протилежні характеристики, саме: песимізм особистості; прояв неповаги та недовіри до членів колективу; демонстрація холодності та скритності у відносинах; небажання виявляти власний особистісний потенціал; демонстрація дратівливості з будь-якого незначного приводу; конфліктність та напруженість у відносинах; небажання зрозуміти та прийняти іншу точку зору; прояв невпевненості; страху зробити помилку, страх покарання та неприйняття; надмірна підозрілість до членів колективу [8, с. 9].

Несприятливий клімат також на 20% знижує продуктивність і здатний спричинити порушення безпеки особистості. Однією з найскладніших і водночас тонких сфер суспільної діяльності є колективна взаємодія, яка може бути здійснена в різних сферах діяльності особистості, кожна з них має свої погляди, цінності, моральні та психологічні установки [23].

Соціальні відносини мають певну динаміку, найбільш активно виявляється під час спілкування у колективі соціальної служби.

Виходячи з цієї логіки відзначимо, що колектив соціальної служби здатний створювати нові можливості вдосконалення своїх якостей виходячи з відносин, що формуються, з новими людьми, можливості самореалізації у соціально значимій діяльності: спорті, культурі, творчості, спілкуванні та ін.

У цьому розвитку особистості важливо як орієнтуватися на створення максимально сприятливих умов соціалізації, та враховувати психологічні особливості віку.

Ефективно організований процес формування сприятливого психологічного клімату, завдання досить складне, але здійсненне.

Для ефективного проведення діагностики, що дозволяє виявити рівень сформованості соціально-психологічного клімату колективу, нами були виділені критерії та рівні розвитку соціально-психологічного клімату [7, с.10].

В основу наших досліджень лягли є критерії оцінки сформованості колективу, які використовуються для діагностики початкового рівня та відстеження динаміки формування колективу, зокрема: сприятливий соціально-психологічний клімат, високий рівень соціально-психологічної адаптації, ціннісно-орієнтаційна єдність, високий рівень мотивації [7, с.10].

Виходячи з цієї логіки, а також змістовного аналізу соціально-психологічного клімату, виділені наступні критерії формування соціально-психологічного клімату: ціннісно-орієнтаційна єдність, міжособистісні та міжгрупові відносини, психологічний клімат у колективі, ступінь інтеграції групи, мотивація досягнення успіху у діяльності [7, с.10].

Кожен із виділених критеріїв має високий, середній та низький рівень свого розвитку.

Високий рівень сформованості колективу за критерієм «Ціннісно-орієнтаційна єдність» включає повний збіг оцінок та позицій, прояв симпатії до всіх членів колективу, наявність стійкого професійного інтересу, високого ступеня організації взаємодії [7, с.10]. Середній рівень – в деяких ситуаціях збіг оцінок і позицій з членами колективу, симпатія до членів тимчасового учнівського колективу підлітків має вибіркового характеру, професійний інтерес має деяку нестійкість у поглядах, в організації взаємодії тимчасового учнівського колективу зазначаються епізодичні складнощі. Низький рівень – повний розбіжність або частковий збіг оцінок та позицій з членами тимчасового учнівського колективу, прояв почуття антипатії до переважної кількості членів тимчасового учнівського колективу, відсутність або низька виразність професійного інтересу в організації взаємодії тимчасового учнівського колективу наголошуються регулярні проблеми [7, с.10].

Критерій «Міжособистісні та міжгрупові відносини» включає наступну характеристику рівнів сформованості соціально-психологічного клімату колективі. Високий рівень – взаємна готовність до позитивного взаємодії; міжособистісна привабливість більшості членів колективу, дружні стосунки з усіма членами, наявність лідера, що приймається та схвалюється, позитивна динаміка у сфері інтелектуально-ділових та емоційних переваг, повна задоволеність кожного учасника своїм соціометричним статусом у групі [16, с.4]. Середній рівень – демонстрація готовності близько 50% групи до позитивного взаємодії; міжособистісна привабливість близько 50% членів колективу, дружні стосунки з багатьма членами, наявність прийнятого та схвалюваного багатьма лідера, відзначається невелика динаміка у сфері інтелектуально-ділових та емоційних уподобань, задоволеність близько 50% учнів своїм соціометричним статусом у групі однолітків [16, с.4].

Низький рівень – демонстрація менш як 50% групи готовності до позитивного типу взаємодії; міжособистісна привабливість менше ніж 50%

членів колективу, дружні відносини з деякими членами колективу, наявність прийнятого та схвалюваного лідера, відзначається менш ніж у 50% задоволеність своїм соціометричним статусом у групі однолітків[16, с.4].

Наступний виділений критерій «Психологічний клімат у колективі» включає наступну характеристику рівнів. Високий рівень – відзначається стійкий рівень позитивного групового настрою, наявність сприятливих умов для самовдосконалення та саморозвитку, високий рівень стресостійкості особистості. Середній рівень – позитивний груповий настрій має нестійкий характер, часткові умови для самовдосконалення та саморозвитку, середній рівень стресостійкості особистості. Низький рівень – присутність негативного групового настрою, немає умов для самовдосконалення та саморозвитку особистості, низький рівень стресостійкості особистості [16, с.4].

Критерій «Ступінь інтеграції групи» включає таку характеристику рівнів. Високий рівень – відзначається внутрішня єдність усіх членів колективу, що проявляється у внутрішньогруповій ідентифікації, згуртованості, прояві об'єктивності в будь-якій спірній ситуації, прийнятті повної відповідальності за успіхи та невдачі у спільній діяльності, також діагностується максимальний рівень сумісності з іншими членами колективу у спілкуванні та діяльності [16, с.4].

Середній рівень передбачає близько 50% від загальної кількості всіх членів колективу внутрішньої єдності, що виявляється у внутрішньогруповій ідентифікації, згуртованості, у деяких ситуаціях прояв об'єктивності у покладенні та прийнятті відповідальності за невдачі та успіхи у спільній груповій діяльності, також діагностується середній рівень сумісності з іншими членами колективу у спілкуванні та діяльності [16, с.4].

Низький рівень – менше 50% від загальної кількості всіх членів колективу внутрішньої єдності, що виявляється у внутрішньогруповій ідентифікації, згуртованості, низької об'єктивності у покладенні та прийнятті відповідальності за успіхи та невдачі у спільній діяльності, а також у

спілкуванні та діяльності відзначається низький рівень сумісності з іншими членами колективу [16, с.4].

Критерій «Мотивація на досягнення успіху в діяльності» включає наступну характеристику рівнів.

Високий рівень діагностується у тому випадку, якщо група позитивно чи достатньо мотивована успіх у діяльності [16, с.4].

Середній рівень – група недостатньо мотивована отримання позитивних результатів[16, с.4].

Низький рівень – група слабо чи негативно мотивована отримання позитивних результатів у діяльності [16, с.4].

Крім того, процес формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі включає наступні компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий. Розглянемо кожен із них більш докладно.

Отже, когнітивний компонент вказує на здатність до рефлексії, можливість передбачення того, як можуть скластися взаємини у колективі, узгодженість усередині своєї групи, а також взаємодія з іншими групами.

Поведінковий компонент вказує на вибір стратегії поведінки, в якій виявляються формально-динамічні характеристики довіри, міра та вибірковість. В результаті кожної ситуації взаємодії працівники колективу отримують новий досвід, який може вплинути на зміну та трансформацію попередніх установок [7].

Емоційний компонент передбачає емоційно-ціннісне ставлення до себе (самовагу, самоприйняття) та іншим людям. При цьому ставлення до себе виникає через ставлення до іншої людини, в якій ця інша є найбільшою цінністю зі своєю неповторністю та унікальністю. Емоційний компонент проявляється також у переживаннях, що супроводжують діяльність [7].

Отже, теоретичний аналіз літератури з проблеми дослідження дозволив виділити критерії та рівні сформованості соціально-психологічного клімату в колективі.

1.4. Мобінг у колективі як соціальна проблема

Особистість включена в контекст соціальної взаємодії та міжособистісних відносин. Міжособистісні стосунки поєднують у собі широкий діапазон психологічних явищ: взаємовідносини, взаємовплив людей один на одного, міжособистісна привабливість, симпатія, тяжіння, взаємне сприйняття, взаємне розуміння та багато інших феноменів.

Цінність міжособистісних відносин групи зростає з досягненням життєво-значимого соціально важливого результату, у разі важливий як окремих епізодичний фрагмент міжособистісних відносин, і їх комплексний вплив на конкретну особистість і діяльність

Важливе становище людини у системі міжособистісних відносин. Враховується вплив двох факторів у системі міжособистісних відносин: з одного боку, це сукупність якостей самої особистості, з іншого – це особливості групи, у якій відбувається соціалізація особистості, вимірюється її становище. Наприклад, поєднання двох чинників знаходить свій відбиток, коли абсолютно однакове поєднання особистісних якостей може детермінувати абсолютно протилежні впливу людини залежно від групових норм, вимог до особистості конкретному колективі. Початківець менеджер, що займає високе становище в одному колективі, в іншому може сприйматися інакше. Якщо в першому випадку його особисті якості оцінювалися як позитивні, зокрема здатність виконувати доручену роботу в строк, ввічливість і делікатність, то в другому – новий колектив буде сприймати його як того, хто прагне виділитися перед керівництвом розважливого кар'єриста. У той же час вчорашній молодший школяр, не будучи в класному колективі лідером і навіть визнаним, оскільки в групових цінностях не визнавалася ерудиція та інші інтелектуальні здібності, ставши ліцеїстом, навпаки, став оцінюватися як найкращий учень, всіляко виділятися викладачами як зразок у навчальній діяльності, що зустріло відповідну позитивну підтримку групи однолітків [17, с. 6].

Міжособистісні відносини входять у структуру індивідуального свідомості особистості і відіграють важливу роль особистісному розвитку. Особливої уваги вимагають взаємовідносини зі значимими іншими, хоча ставлення інших людей до цієї людини від нього не залежить і є їхнім ставленням до неї, тобто зовнішнім для нього [17, с. 6]. Науковці вважають, що система відносин займає центральне місце у змісті свідомості, та залежно від неї мотивується діяльність, ставиться мета, що набувають знання, визначається афективною стороною діяльності, формується самосвідомість. Отже, виявивши ставлення, ми визначимо якість свідомості у певний момент існування [11].

У той самий час свідомість характеризується антиципацією чи передбаченням відгуку це ставлення. Дослідниками було висловлено, що свідомість людини можна у вигляді діалогу, який, своєю чергою, виступає як зовнішнього, а й внутрішнього діалогу. Цей діалог відображений у самій структурі індивідуального свідомості, оскільки, висловлюючи своє, людина передбачає, передчує, мислить про заперечення, думку іншого, має позицію, думку, ставлення цієї іншої людини себе [8, с.12].

Завдяки різним структурам своєї свідомості люди по-різному споглядають те, що відбувається, відносяться до вчинків один одного і часто інтерпретують їх суб'єктивно, відповідно до власної проекції. На жаль, деякі люди мають структуру свідомості, що відрізняється збідненістю [17, с. 6]. Це виявляється в тому, що замість трьох залишаються лише два стосунки – до себе та інших.

Залежно від тієї чи іншої структури свідомості дослідники виокремлюють три типи ставлення до іншої людини. Так, одні люди ставляться до іншого як до об'єкта, вибудовуючи свою стратегію взаємодії жорстко, нетерпимо, авторитарно, виходячи лише з власної позиції, проєктуючи на партнера те, що, як здається, треба партнерові по взаємодії, не враховуючи при цьому зустрічного відношення [17, с. 6].

Другій групі властиве прогнозування можливих зустрічних дій партнера, наприклад, «якщо вона підведе», «якщо він зробить інакше, ніж я думаю», тобто ставляться до іншої людини як до суб'єкта [17, с. 6].

Третім властиво проектування взаємодії з іншою людиною подібно до віртуозного гравця, наприклад, «якщо він зробить так, то я вчиню інакше», «якщо він діятиме інакше, я вчиню так» [17, с. 6].

На наш погляд, дефіцитною буде така структура свідомості, у якій акцент зміщений на ставлення до інших. Зважаючи на несформованість ставлення до себе та власної цінності, такі люди надмірно чутливі до очікуваного відношення інших до себе, орієнтуючись у своїх діях та вчинках тільки на позиції, погляди, думки оточуючих, які мають власного, відповідно, проєктуючи ставлення себе інших як гуманне, нейтральне чи негуманне. Слід констатувати, що сама людина може ставитися до іншого гуманно, нейтрально чи негуманно відповідно до власними уявленнями і проєкціями [4]. Нерідко проєкція відносин інших впливає власне ставлення до іншої особистості.

Особливості особистості суб'єкта, що сприймає, включають: особливості споглядання, індивідуальні особливості, відкритість особистості по відношенню до іншої людини. На основі цих особливостей починає діяти механізм терпіння, коли потрібно стриматися, промовчати і в той же час висловити свою позицію, переконати чи прийняти те, що відбувається – людину, подію, інформацію та інше як об'єктивну реальність [17, с. 6].

У міжособистісних відносинах оточуючі мають великі можливості у сприйнятті та розумінні іншої людини, що підвищує ймовірність більш конструктивного відношення та відповідно взаємодії. У цьому випадку взаєморозуміння збігається з очікуваною оцінкою інших, а відносини, що складаються, відповідають бажаним думкам, переживанням, діям [4].

Однак наявність ворожого відношення в групі, цькування, знущання, мобінгу призводять до зменшення відкритості та прийняття інших відповідно знижується сприйнятливості до розуміння, емпатії, терпимості до іншого.

Тоді на перший план виходить механізм терпіння, щоб перечекаати те, що сталося як необхідність. Таким чином, важливими критеріями під час встановлення міжособистісних відносин є особливості сприйняття та реагування людей. Далі звернемося до аналізу особливостей споглядання у міжособистісних відносинах, саме до характеру сприйняття і характеру реагування.

Під сприйняттям розуміється суб'єктивний образ феномена, явища чи процесу, безпосередньо впливає на аналізатор чи систему аналізаторів [34].

Сприйняття людини є єдністю чуттєвого, логічного, смислового. Сміслове сприйняття обумовлюється наступними модальностями: індивідуально-особистісними особливостями, зокрема спрямованістю особистості, гнучкістю та продуктивністю мислення, обсягом, типом пам'яті, особистісною спрямованістю, характером установки тощо. Сприймаючи навколишній світ, особистість певним чином відбиває його і висловлює щодо нього своє ставлення [34].

Найбільш значущою умовою сприйняття людьми один одного може бути підвищена сензитивність, або чутливість, що є підвищеною сприйнятливістю до психологічних проявів внутрішньої злагоди інших людей. Підвищена сензитивність відображає увагу до іншої людини, стійка прагнення та бажання розібратися в ньому. Підвищена сензитивність також містить знання можливостей, труднощів сприйняття іншого та способів попередження найбільш імовірнісних помилок сприйняття, що ґрунтується на особистісних якостях партнерів по взаємодії, їх досвід взаємовідносин один з одним [34].

До підвищеної сензитивності включаються навички, вміння сприйняття та спостереження, що дозволяють людям швидше адаптуватися до ситуації, що дозволяє уникати труднощів у спільній діяльності, запобігає можливим конфліктам у взаємодії та відносинах [48].

Значну роль відіграє ситуація, в якій здійснюється взаємодія - дистанція, тривалість взаємодії, приміщення, соціальний фон спілкування,

вплив малої групи, до якої належить і з якою ідентифікує себе особистість та ін. [48].

Позначимо умови неадекватного сприйняття себе та іншого: відсутність чи спотворення сприйняття людьми одне одного; відмінності у структурі подачі та сприйняття вербальних та інших сигналів; дефіцит часу для інтелектуальної переробки одержуваних та виданих відомостей; умисне або випадкове спотворення інформації, що передається; відсутність можливості виправити помилку чи уточнити дані; відсутність єдиного понятійного апарату для оцінки особистісних якостей партнера, контексту його мови та поведінки; порушення правил взаємодії у процесі виконання конкретного завдання; втрата або перенесення на іншу мету спільних дій та ін. [48].

Далі проаналізуємо реагування як важливу характеристику міжособистісних відносин. Під реагуванням розуміється акт поведінки, емоційний стан, суб'єктивне переживання, що у відповідь певний вплив. Психічні реакції – це безпосереднє відображення психікою подразників, що впливають на неї. Для психічних реакцій характерний латентний час, тривалість, точність, тобто адекватність ступеня подразнення силі подразника. Дослідники зазначають, що спосіб поведінки особистості може не повністю відповідати або взагалі не відповідати характеру психічної реакції на відношення, що є у особи з якоюсь стороною дійсності [5]. Не можна спрощено уявляти собі зв'язок між змістом якості особистості, яким є ставлення, та формою його вираження. Хоча форма прояви відносини, спосіб поведінки, якими відносини виражаються, і визначаються змістом останнього, все-таки вони мають деяку відносну самостійність.

Таким чином, форма, спосіб поведінки особистості можуть не повністю відповідати змісту ставлення особистості до якоїсь сторони дійсності [6].

Можна виділити такі варіанти такого співвідношення: при позитивному характері відносини у людини спостерігаються адекватні цьому способи

поведінки, відповідно, виявляються гуманні міжособистісні відносини на внутрішньому плані особистості та у поведінці.

При негативному характері відносини в людини спостерігаються способи поведінки, притаманні негуманних міжособистісних відносин. При позитивному характері відносини спосіб її вираження та поведінка людини неадекватні такому відношенню – можливі негуманні та нейтральні міжособистісні відносини на внутрішньому плані особистості, на поведінковому рівні гри, маніпуляції. При байдужому характері ставлення до чогось людина поводить так, ніби у неї є до цього об'єкту стійке позитивне ставлення – нейтральні міжособистісні відносини на внутрішньому плані особистості, але в поведінковому рівні – ігри та маніпуляції [48].

Таким чином, взаємозв'язки споглядання, розуміння, переживань та поведінки визначають характер відносини суб'єкта діяльності – позитивний чи негативний, тип сприйняття та реагування у міжособистісних відносинах. Наведемо деякі ілюстрації аналізованого феномена на матеріалі освітнього середовища.

В освітньому середовищі, незважаючи на тенденції до гуманізації її процесу, спостерігаються проблеми різних проявів нетерпимості, агресивності, дратівливості, що транслюються в різних масштабах, починаючи від засобів масової інформації, з чим повсякденно стикаються дитина та доросла, закінчуючи елементарною побутовою ворожістю, нестриманістю. Вихованці відчують складності у взаємодії, у спілкуванні один з одним у них часто переважають ситуативні негативні емоційні стани, управляти якими та контролювати які вони не можуть або не вміють через вік або некомпетентність. Дорослі учасники освітньої діяльності також виявляють нетерпимість щодо один до одного, вихованців, їх батьків, потребують особливих програм, що підвищують компетентність у управлінській, педагогічній, міжособистісній взаємодії [48].

Негуманні міжособистісні стосунки до суб'єктів освітньої діяльності з боку педагогів, керівників освітньої установи найчастіше виникають тоді,

коли, зокрема, батько чи дитина з тих чи інших причин не відповідає вимогам, що викликає, викликає цим роздратування, агресію. У свою чергу, педагог з величезним переважанням гуманного міжособистісного ставлення здатний прийняти та подолати своє роздратування, зрозуміти справжні мотиви поведінки дитини, її батька, колеги, що викликають негативну реакцію, і зрештою, виявляючи терпіння, прийняти дитину і те що, що виховання це не дає одномоментного ефекту, а результати можуть виявитися багато років [48].

На жаль, очевидним є той факт, що система відносин, що складаються в освітніх установах, відрізняється негуманністю, тому постає проблема необхідності розбудови відносин між суб'єктами освітньої діяльності.

Проблема гуманізації міжособистісних відносин суб'єктів освітньої діяльності почала розроблятися зовсім недавно. Гуманізація міжособистісних відносин являє собою систему внутрішніх зв'язків особистості з навколишньою дійсністю у вигляді переживань, дій, вчинків, позицій, які стали її світоглядом, що виражається у повазі до гідності та прав людини, її цінностей, доброзичливості, довіри, терпимості, толерантності, гуманному відношенні, емпатії, асертивності та інших проявах як до себе, і до інших людей [7].

Гуманізація міжособистісних відносин у освітній діяльності – це процес переходу суб'єкта педагогічної взаємодії з негативного (егоїстичного) або стихійного рівня міжособистісних відносин на нейтральний, а нейтрального – на позитивний. Гуманне ставлення формується шляхом актуалізації особистісних якостей людини, що становлять рівні гуманних міжособистісних відносин [8].

Гуманні міжособистісні стосунки – це результат позиції чи диспозиції суб'єктів освітньої діяльності, що виникає у процесі педагогічного взаємодії, де реалізуються у вербальній комунікації когнітивний, емоційний та вольовий рівні розвитку [9;10].

Педагогічна та управлінська практика часто рясніє публічними проявами нетерпимості у міжособистісних відносинах, основу якої лежить інтолерантний або термінаторний менеджмент в управлінні освітнім установою, педагогічним, учнівським колективом [18].

Педагогічні колективи часто однорідні за гендерною ознакою, у них присутні винятково педагоги жіночої статі. Тривале перебування освітян у професії може сприяти їхньому емоційному вигорянню, професійній деформації та деструкції. Нерідко можна спостерігати відверті знущання та знущання із зовні незрозумілих причин над якимсь колегою просто тому, що хочеться розрядитися чи продемонструвати владу; часом переважають у міжособистісній динаміці конкуруючі відносини; або як доказ відданості корпоративній етиці зграї та ін. Інколи колеги об'єднуються в зграю, адже так легше вижити та саботувати управлінські рішення «згори» [18].

Така неформальна група встановлює свої правила поведінки та відносин, «виштовхуючи чужих» - тих, хто не захотів прийняти ці правила. Зовні відносини виглядають цілком пристойно – педагоги працюють, навчальний процес проходить за планом, але внутрішня позиція «неприйняття» в учасників такої неформальної групи є справжнім психологічним терором проти особи молодих колег чи учнів. Щось схоже можна констатувати і в дитячих колективах, вочевидь, з урахуванням вікових особливостей. Подібні прояви знаходять свій відбиток в інтолерантному менеджменті.

Інтолерантний, або термінаторний, менеджмент – це «руйнівне управління», яке на відміну від творчого або розвиваючого управління оперує методами дезорганізації, дезорганізації, декоординації, дестимулювання, демотивації, декомпетенції тощо [11].

Одним із засобів даного виду управління може бути мобінг. Мобінг відрізняє жорстоке, нетерпиме ставлення у колективі до людей загалом. Виділяють такі умови появи мобінгу, як заохочення керівниками пліток та інтриг у колективі, наявність у колективі великої кількості співробітників

пенсійного віку, які боїться втратити своє місце, робота в колективі членів однієї сім'ї, низький рівень професійної самосвідомості керівника та колег, підміна цінностей та смислів професійної діяльності егоцентричними мотивами утримання влади та контролю над оточенням, вікова та еволюційна незрілість, формування та особистісне становлення у тоталітарному суспільстві серед авторитарних особистостей [11]. В основі подібної руйнівної поведінки керівників лежить механізм «Селекції людей, що реалізувалися», фізичному та психологічному знищенню підлягають усі, хто має ініціативу, оскільки вони стають небезпечними для існуючої системи.

Витоки цього механізму лежать у типології ментальності тоталітарного режиму, у необхідності постійного пошуку реального чи вигаданого ворога, виправдання жорстокої централізованої вертикальної лінії управління у періоди найважчих криз чи конфліктів [11].

Якщо розвиваюче управління прагне підвищення компетентності суб'єктів освітньої діяльності, то руйнівне спрямоване зниження компетентності співробітників, батьків та інших залучених у освітню діяльність учасників.

Можна виділити такі особливості інтолерантного управління або психології деперсоналізації та індивідуальності. Управлінська діяльність керівника-термінатора характеризується такими особливостями [12].

1) Звертає увагу не так на умови, але в результати роботи; з'ясовує, наскільки вистачить терпіння співробітника виживати в несприятливих умовах, а після такого «випробувального терміну» створює нестерпні умови для виконання професійної діяльності та звільняє під будь-яким приводом [18].

2) Демонструє та виявляє формалізм в оцінці діяльності співробітників та учнів. При виконанні діяльності всім колективом однаково заявляє: «Ми ж не можемо заохотити всіх», «У вас все попереду» [18].

3) Використовує компетентних працівників на малозначних, допоміжних роботах, не стимулюючи, а спеціально сточуючи цим їх професійний розвиток [18].

4) Вимагає зі співробітників максимального вкладення сил, ресурсів, здібностей, частково чи незначно оплачуючи у своїй їхню працю. Підсумком такої політики є кадрова плинність, колеги виконують ще менший обсяг робіт, ніж від них потрібно за функціональними обов'язками, або звільняються [18].

5) Веде психологічну боротьбу з негодними співробітниками та іншими суб'єктами освітньої діяльності. З цією метою залучає учасників освітньої діяльності до конфліктів, чвар, інтриг, поширює плітки, за допомогою чого руйнуються цінні ідеї, задуми, нові рішення, ініціативи [18].

6) Знаходить привід, щоб принизити, применшити заслуги, образити негодної людини. Для цієї мети він використовує шантаж, брехню, застереження, ведення в оману, заохочуючи угодних, згідливих йому співробітників [18].

7) Економить підвищення кваліфікації співробітників. Створює перепони у отриманні морального чи матеріального підкріплення, що у його підпорядкуванні суб'єктів освітньої діяльності, перешкоджаючи їхньому професійному розвитку. Наприклад, навмисне створюється дефіцитна область отримання будь-якої вигоди, пільги, цим програється маніпулятивна ситуація «морквини для ослика» [18].

8) Використовує для підтвердження своєї «правоти» громадську думку та корпоративний ресурс зграї, тим самим виявляючи корупцію та корупційну поведінку в своїй діяльності, наприклад, записуючи подружок, приятелів або лояльно відносяться до нього співробітників на вигідні, оплачувані та пільгові види діяльності [18].

9) Постійно загрожує безробіттям негодним, незручним, критичним, компетентним працівникам [18].

10) Фетишизація дисципліни – контроль, заборона проявляти рухову активність на заняттях, після закінчення навчання, організація контролюючих рейдів або комісій із забезпечення трудової дисципліни, під час проведення заняття раптове вторгнення цієї комісії у логіку та структуру заняття [18].

11) Спостерігається повторний та неодноразовий прояв у професійних та ділових відносинах з колегами та іншими суб'єктами освітньої діяльності заперечення, неповаги у крайніх формах, зневаги, ігнорування, брехні, приховування інформації, надконтролю, маніпулювання, обману, шантажу, психологічного тиску, фізичного, емоційного, вербального, сексуального та іншого образу. У результаті суб'єкти мобінгу втрачають упевненість, роблять помилки звільняються [18].

Вважаємо неприпустимим такі репліки з боку управлінських кадрів освітніх установ, обслуговуючого персоналу: «ще на “три” ти претендуєш», «не можна вийти», «не бігати», «лосеня по школі бігає», «рот закрій», Слід зазначити, що, часто вживаючи подібні фрази, дорослі учасники освітньої діяльності не усвідомлюють їхню переважну спрямованість [14].

Результат мобінгу – це знеособлення, негативна мобілізація, страх ухвалювати рішення, страх захищатися, втеча від волі, від прийняття відповідальності та виборів. Знаходить вираз це у феномені вивченої безпорадності, в хибному ідеалі безпеки, що можна почути у фразах «Сиди та чекай», «Нічого мені більше не треба, тільки дайте мені спокій», «Не хочу нічого і не братиму участі» [14].

У практиці деяких освітніх колективів, окремих педагогів та керівників ми зіткнулися з відвертим глумом над дитиною та її батьками вигляді голосливих претензій, публічних образ, необ'єктивного та негативного оцінювання, сарказму, іронії, обмов, поширення пліток, переслідувань, принижень та дріб'язкових причіпок, свідомого заниження об'єктивних досягнень дитини [14].

Подібне психологічне насильство деякі управлінці та педагоги демонструють, користуючись підлеглою, залежною позицією дитини як учня чи вихованця, і застосовують з метою демонстрації влади та переваги, маніпуляції [14].

Слід зауважити, що не всі керівники використовують інтолерантний менеджмент в управлінській діяльності. Проте окремі маніпулятивні прийоми мобінгу використовують 98% опитаних управлінців. Ми вважаємо, що знання, відстеження окремих проявів руйнівного менеджменту чи основних характеристик його «багатого репертуару» у поведінці та професійній діяльності керівників вже є стабілізуючим чинником у протистоянні їм особистістю [14].

Як ілюстрацію доречно звернутися до експерименту 1971 р. Філіпа Зімбардо в Стендфордському університеті, коли студенти-психологи, цілком благополучні, без прикордонних розладів, були поділені на дві групи: одна – арештанти, інша – конвоїри, причому представники обох груп мали дуже невиразне уявлення про те, що потрібно робити відповідно до заданої та виконуваної роллю. Через тиждень експеримент довелося припинити, оскільки більшість молодих людей насправді по-справжньому перетворилися на «в'язнів» та «охоронців» і обидві групи вже не в змозі ясно відрізнити рольову гру від власного «я» [48].

Драматичні зміни спостерігалися майже у всіх аспектах їхніх відносин, у поведінці, у переживаннях, в образі думок та почуттях, що відчуваються. Менш ніж за тиждень досвід ув'язнення закреслив усе те, чим вони володіли раніше і чому навчилися за ціле життя; людські цінності виявилися незатребуваними і навіть мало не «замороженими». Самовідносини, самосвідомості кожного учасника експерименту був кинутий серйозний виклик, а на поверхню вийшла наймерзенніша, найгідкіша, найгірша, низинна, патологічна сторона людської природи. «Нас негодував жах, коли ми бачили, що деякі хлопці («охоронці») ставилися до інших хлопців («ув'язнених») як до безсловесних тварин, отримуючи задоволення від вияву

жорстокості; у той час як інші хлопці («ув'язнені») ставали улесливими, дегуманізованими роботами, яких займала лише думка про втечу, проблема особистого виживання і зростаюча ненависть до «охоронців» [16].

Таким чином, свій дегуманізм, як і гуманізм, кожен носить у собі і внутрішньо готовий зіграти роль як зруйнованого ката, розпущеного непроробленим, деструктивністю і деспотичністю, чи безпорадної жертви, безсловесного ув'язненого, підлещується перед сильнішими, з його погляду.

Висловлювання на кшталт «Без мене поплутав», «Тягне побитися, і все тут», «Руки сверблять», «Не можу знайти собі місця, поки не розберуся чи не помщуся» та інші нагадують прояви залежності та одержимості і зводяться до прояву агресивності та негативного (стихійному) чи егоїстичному рівню міжособистісних відносин, названому нами негуманними відносинами [17; 18]. Пояснюючи свої недозволені вчинки зовнішніми причинами і відокремлюючи себе від них (мовляв, ми тут ні причому), ми відкриваємо для себе шлях, який дає можливість здійснювати їх, не виходячи з образу зовні доброї або пристойної, освіченої, зручної і т. д. людини. Так буває, коли внутрішній розкол настільки глибокий і неусвідомлений, що та частина людини, яка робить «гидоту» іншою, справді відчуває себе кимось стороннім. При цьому вина та відповідальність пояснюються зовнішніми причинами, зокрема життєвими принципами та бажанням самоствердитися, вимогами корпоративної культури і перекладаються на щось інше, наприклад на невисоку заробітну плату та приниження економічного, політичного характеру [17; 18]. Але трапляється і драматичний вибух, коли зовні приємна, лагідна людина раптом приходиться в шаленство і може вчинити вбивство, а потім зазвичай і самогубство. У період дорослішання нерідкі випадки суїциду, основу більшості яких лежить незадоволеність міжособистісними відносинами, що склалися з вчителями, ровесниками, рідше батьками.

Для того щоб зрозуміти поведінку людини, що справляється з труднощами, треба, вивчити поведінку того, хто ці проблеми створює.

«Нерідко конкурент створює такі труднощі у формі заздалегідь сконструйованих конфліктних ситуацій, долаючи які суперник зупиниться у своєму розвитку та просування, буде відкинуто назад або навіть «зламається». Для того, хто створює проблеми, їх технологія виступає найчастіше як складне творче завдання» [18].

Однак коротко зупинимося на протистоянні інтолерантному менеджменту.

Як протистояння інтолерантному менеджменту пропонуються різні варіанти захисту від психологічного нападу: від найпростіших, таких як агресія, істерія, втеча, і закінчуючи зрілішими, що підтверджують людську гідність. Серед останніх можна виділити: внутрішню еміграцію [20], розуміння мотиву завдання удару, пошук раціонального і справедливого в зауваженнях і звинуваченнях, активний пошук дії у відповідь, що знижує агресію нападника, відмова атакувати першому, надання допомоги нападникові у припиненні боротьби проти вас, віру в здатність нападаючого відмовитися від боротьби проти вас, переривання сценарного обміну стусанами, пропозиція співробітництва та партнерства, захист у ситуації нападок з боку інших, прийняття сторони жертви в конфлікті, різноманітних переміщень у безпечне місце або місце, де нададуть дієву допомогу, фізичні дії на кшталт порятунку [20], навчання творчому мисленню як засобу підвищення конфліктної компетентності [20], прощення іншого, співчуття та співчуття партнеру, залучення посередника, асертивне протистояння агресії, формування у суб'єктів освітньої діяльності гуманних міжособистісних відносин один до одного [20] та багато іншого.

Вкрай важливо своєчасно знаходити прояви нетерпимості у межах її прийнятних варіацій – інтелектуальної дискусії, чесної боротьби, гумору, творчого самовираження, відвертого повідомлення про свої негативні відчуття та почуттях і т. д. – або перерозподіляти деструктивну агресію на конструктивне русло, чому слід навчати суб'єктів освітньої діяльності через

створення спеціальних умов, у тому числі через різні навчальні, розвиваючі та корекційні програми.

Слід звернути увагу, що форми міжособистісних відносин, що транслюються один до одного серед педагогів, адміністрації, батьками обов'язково знаходять відображення, повторення, та був і побудова подібних відносин як еталонних у дитячих, учнівських, студентських групах.

Усвідомлення керівником та колективом переваг використання «м'яких» способів управління (переконання, роз'яснення, узгодження, співробітництво, допомога, пояснення, попередження та ін.), жорстких руйнівних способів управління (моралізування, переконання, нотація, диктат, вимога, маніпулювання: закиди, погрози, похвала, накази, образа, заборона, шантаж та ін.) призводить до якісним змінам практики управління та підвищенню ефективності діяльності в освітніх установах та загалом якості освіти.

Однак можлива подібна якісна зміна за умови спеціально організованого навчання толерантному чи цивілізованому впливу інших, а також при свідомій зміні моделей власного відношення та поведінки.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ

2.1. Діагностика соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби

Для вимірювання рівня сприятливості соціально-психологічного клімату в організації для нашого дослідження було взято методику «Карта-схема оцінки психологічного клімату», та експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату у колективі, характеристики особистості у соціальних працівників вимірювалися за допомогою «Стандартного багатофакторного особистісного опитувальника Кеттелла 16PF».

Вибірку нашого дослідження 25 фахівців Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Карта-схема оцінки психологічного клімату.

Мета: визначити ступінь задоволеності студентів своїм колективом.

Хід проведення. Пропонуються характеристики різних рівнів розвитку колективу: «Піщана розсип», «М'яка глина», «Мерехтливий маяк», «Рожеве вітрило», «Палаючий смолоскип» [19].

Формування і згуртування колективу – це як сходження до вершини. Одному туди ніяк не добратися. Тільки разом можна штурмувати пік, іменованій «колектив». Якщо вважати, що біля підніжжя цієї вершини групу людей ми ще не можемо назвати колективом (хоча в житті ми часто називаємо колективом будь-яку групу людей), то весь шлях буде складатися з переходів різної складності, кожен з яких закінчується уявної станцією. Давайте умовно позначимо ці станції-щаблі. У самого підніжжя розташувалася станція «Піщана розсип». На відстані одного переходу – «М'яка глина». Приблизно на середині шляху до колективу – щабель «Мерехтливий маяк». Далі дорога крутіше, і веде вона до «Рожевого

вітрила». Ще один ривок, правда найскладніший, і вершина - «Палаючий смолоскип». Щоб було зрозуміло, що означають ці ступені, дамо кожній з них більш детальну характеристику. Досліджуванним необхідно одночасно зіставити опис з рівнем розвитку їхньої групи [19].

Експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі

Дослідження психологічного клімату, як правило, переслідують дві мети:

1) підтвердження гіпотези про взаємозв'язок між особливостями психологічного клімату в групах і закономірностями протікання в них ряду процесів, тобто припущення про те, що виробничі, соціальні або соціально-психологічні процеси по-різному протікають у колективах з різним психологічним кліматом;

2) вироблення конкретних рекомендацій з оптимізації психологічного клімату в колективі [19].

Якщо для рішення другої групи задач необхідне створення в кожному випадку спеціальної методики, то в першому випадку, як показує практика, виникає потреба робити періодичні «зрізи» з метою діагностики стану психологічного клімату в колективі, простежувати дієвість тих або інших заходів і їхній вплив на психологічний клімат. Такі виміри можуть бути корисні, наприклад, при вивченні адаптації нових працівників, відносини до праці, динаміки плинності кадрів, ефективності керівництва, продуктивності діяльності [19].

Психологічний клімат первинного трудового колективу розуміється авторами як соціально обумовлена, відносно стійка система відносин членів колективу до колективу як цілого. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. Як істотну ознаку емоційного компонента розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний». При конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компонента,

дотримується критерій «бажання – небажання працювати в колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу в сфері дозвілля». Основний критерій когнітивного компонента – перемінна «знання – незнання особливостей членів колективу» [19].

Обробка результатів, отриманих при використанні методики, стандартизована і має наступний алгоритм. Аналізуються різні сторони відношення до колективу для кожної людини окремо. Кожен компонент тестується трьома питаннями, причому відповідь на кожне з них приймає тільки одну з трьох можливих форм: +; –; 0 [19]. Отже, для цілісної характеристики компонента отримані сполучення відповідей кожного досліджуваного на питання по даному компоненту можуть бути узагальнені в такий спосіб:

- позитивна оцінка (до цієї категорії відносяться ті сполучення, у яких позитивні відповіді дані на всі три питання, що відносяться до даного компонента, або дві відповіді – позитивні, а третя має будь-який інший знак);

- негативна оцінка (сюди відносяться сполучення, що містять три негативних відповіді, або дві відповіді – негативні, а третя може виступати з будь-яким іншим знаком);

- невизначена, суперечлива оцінка (ця категорія включає наступні випадки: на всі три питання дана непевна відповідь; відповіді на два питання не визначені, а третя відповідь має будь-який інший знак; одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки) [19].

Стандартний багатофакторний особистісний опитувальник Кеттелла 16PF.

Опитувальник (метод психодіагностики особистості) Кеттелла є багатовимірної методикою, оцінює властивості нормальної особистості, він описує особистісну структуру людини, виявляє особистісні проблеми, допомагає знайти корекційні механізми для вирішення особистісних проблем [19].

Основою тесту Кеттелла служить «теорія особистісних рис». Згідно цієї теорії, особистість описується як що складається з стабільних, стійких взаємопов'язаних елементів (властивостей, рис), що визначають її внутрішню сутність і поведінка. Відмінності в поведінці людей пояснюються відмінностями у вираженості особистісних рис. При цьому передбачається, що порядок суб'єктів шкалою вираженості особистісних рис залишається одним і тим же в різних ситуаціях. В ході тестування при такому підході особистість співвідноситься з готовою системою координат, у рамках якої вимірюється вираженість заздалегідь заданих властивостей [19].

Незважаючи на широке поширення, теорія особистісних рис зустрічає ряд критичних зауважень, найбільш суттєві з яких зводяться до наступного.

В цій теорії людина постає пасивним суб'єктом, «маріонеткою» особистісних рис (так як вираженість рис механічно визначає поведінку).

Критиками ставиться під сумнів стабільність прояву особистісних рис у різних ситуаціях. На думку дослідників, емпіричні дані показують, що «у багатьох неінтелектуальних областях поведінки (таких як агресивність, конформізм, чесність) люди зазвичай проявляють ситуативну специфічність: людина може бути відкритим і товариським на роботі, але сором'язливим і замкнутим на дружній вечірці» [19].

Заперечується положення розглянутої теорії про те, що сфери прояву виділених особистісних рис є однаковими для всіх індивідів.

Дослідження Р. Кеттелла в рамках теорії особистісних рис відрізняються вираженим емпіризмом, так як він не спирався на вихідні теоретичні уявлення про зміст і кількості обумовлених властивостей особистості. Своєрідність підходу Р. Кеттелла полягало також у тому, що метод факторного аналізу використовувався ним як інструмент для виявлення основних вихідних властивостей особистості», а не для упорядкування отриманих даних. Намагаючись досягти всебічного опису особистості, Р. Кеттелла почав зі збору всіх назв властивостей особистості, що зустрічаються або в словниках типу складеного Р. Олпортом і

Х. Одбертом, або в психіатричній і психологічній літературі. Отриманий список назв (4500 характеристик) за рахунок об'єднання явних синонімів був скорочений до 171 властивості особистості. Для подальшого скорочення списку Р. Кеттелла скористався послугами великої групи експертів, які оцінювали один одного за запропонованими списками особистісних властивостей. Оцінки експертів піддавалися кореляційному і факторній аналізу. Таким чином, Р. Кеттелла показав, що особистісний простір може бути зведене до 12-16 факторів. Як і очікувалося, фактори були біполярними, тобто містили пари ознак, які мають високі негативні кореляції. Виділені фактори дозволили визначити те, що Р. Кеттелла називав «основними первинними властивостями особистості» [19].

Незважаючи на численні дослідження, що проводилися понад тридцять років Р. Кеттеллом і його колегами, до запропонованих їм рисами особистості краще ставитися як до попередніх. Хоча деякі вразливі місця підходу Р. Кеттелла піддаються критиці, він має багатьох послідовників. Дослідження особистості в цьому напрямку тривають [19].

Первинні фактори тесту

Фактор А: «замкнутість – товариськість»

Фактор В: інтелект

Фактор С: «емоційна нестабільність – емоційна стабільність»

Фактор Е: «підпорядкованість – домінантність»

Фактор F: «стриманість – експресивність»

Фактор G: «низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки»

Фактор H: «боязкість – сміливість»

Фактор I: «жорсткість – чутливість»

Фактор L: «довірливість – підозрілість»

Фактор M: «практичність – мрійливість»

Фактор N: «прямолінійність – дипломатичність»

Фактор Про: «спокій – тривожність»

Фактор Q1: «консерватизм – радикалізм»

Фактор Q2: «конформізм – нонконформізм»

Фактор Q3: «низький самоконтроль – високий самоконтроль»

Фактор Q4: «розслабленість – напруженість»

Фактор MD: «адекватна самооцінка – неадекватна самооцінка»

Вторинні фактори тесту

F1. Тривога

F2. Екстраверсія – інтроверсія

F3. Чутливість

F4. Конформність [19]

Властивості (риси) особистості, виділені Р. Кеттелом, являють собою деякі інтегральні характеристики, оскільки вони поєднують у собі кілька тісно пов'язаних ознак і узагальнюють їх зміст.

2.2. Результати емпіричного дослідження

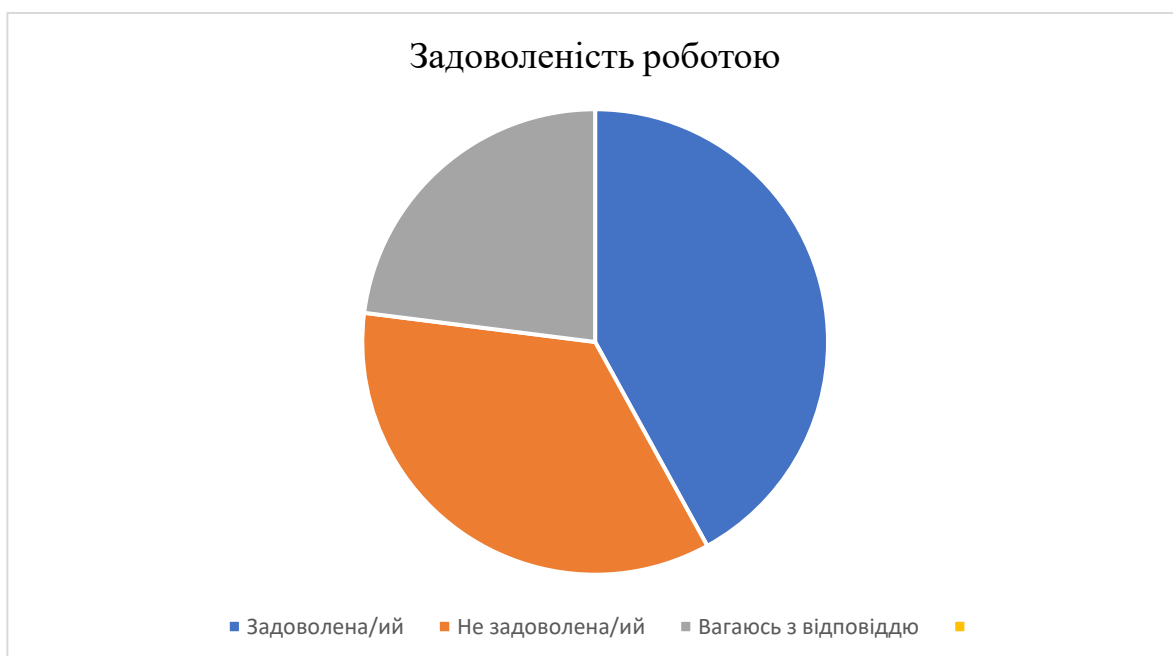
Аналізуючи результати діагностики психологічного клімату колективу соціальної служби, ми зробили висновок, що найвищий відсоток опитаних (30%) вказує на початковий ступінь несприятливості психологічного клімату у колективі.

Малюнок 2.1.



Аналіз результатів діагностики особистої та групової задоволеності роботою показав, що відсоток недостатньо задоволених своєю роботою досить високий (35%).

Малюнок 2.2.



Аналізуючи результати діагностики рівня конфліктності, ми прийшли до висновку, що в нашому колективі рівень конфліктності знаходиться на середньому рівні, оскільки більшість (45%) відповідали показнику

середнього рівня конфліктності. Це характеризує їх як людей конфліктних, але тих, хто вдається до конфлікту в тому випадку, якщо всі інші засоби вичерпані.

Резюмуючи все вище викладене, можна зробити висновок, що проблема формування сприятливого соціально-психологічного клімату, актуальна для колективу соціальної служби.

Діагностика соціально-психологічного клімату в обстежуваних організаціях показала наступний розподіл основних компонентів:

1. Емоційний компонент становить трохи вище за одну третину від суми всіх компонентів (42%). Він виявляється у настрої, що виникає у співробітника внаслідок впливу на нього психологічних особливостей членів професійного колективу, розподілу симпатій та антипатій між ними, а також задоволеності собою, колегами, роботою, соціальним становищем тощо.

2. Поведінковий компонент соціально-психологічного клімату в організаціях соціального обслуговування виявився у розмірі 30% і виявлявся у прагненні взаємодіяти з колегами, допомагати їм, працювати з ними в одному колективі, а також висловлювався у вигляді турботи та довіри між членами колективу.

3. Когнітивний компонент незначно відрізнявся від поведінкового (28%), соціалісти досить добре знають особливості та ділові якості один одного, вибудовують дружні стосунки з членами та інших колективів, надають при необхідності допомогу своїм колегам по роботі [10].



Далі за допомогою однофакторного дисперсійного аналізу нами було виявлено особистісні риси (нормативність поведінки, практичність, нонконформізм, тривожність), що впливають на компоненти соціально-психологічного клімату у працівників соцзахисту (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Дані однофакторного дисперсійного аналізу впливу особистісних характеристик працівників на психологічний клімат в організації

Особистісні характеристики	Рівень	Компоненти		
		Емоційний	Поведінковий	Когнітивний
Нормативність поведінки	Низький рівень	2,09	1,44	—
	Середній рівень	2,12	2,17	—
	Високий рівень	2,28	1,81	—

Нонконформізм	Низький рівень	2,36	2,38	–
	Середній рівень	2,42	2,06	–
	Високий рівень	1,79	1,57	–
Практичність	Низький рівень	2,60	–	–
	Середній рівень	2,22	–	–
	Високий рівень	1,64	–	–
Тривога	Низький рівень	–	–	1,82
	Середній рівень	–	–	2,43
	Високий рівень	–	–	2,11

1. Фактор «нормативність», за Р. Кеттеллом, є показником емоційно-вольової сфери особистості та оцінює з позиції дихотомії наступні якості наполегливість-податливість, організованість-незібраність, а також прийняття моральних норм колективу або їх ігнорування [6].

Виявилось, що працівники, які мають середні показники за фактором «нормативність поведінки», створюють у колективі найбільш сприятливий соціально-психологічний клімат, тому що вони свідомо підходять до виконання покладених на них обов'язків, виконуючи їх якісно та у строк.

Допустимий соціально-психологічний клімат спостерігатиметься серед осіб, які мають високі показники нормативності, тому що вони вимогливі як

до себе, так і до колег, наполегливо відстоюють власну точку зору, керуються почуттям боргу.

Несприятливий соціально-психологічний клімат спостерігається за наявності працівників, які мають низькі показники за цим фактором, тому що їм властиві тенденція до мінливості мети, невимушеності в поведінці, невиконавчість при виконанні поставлених завдань та соціально-культурних вимог, що може призвести до асоціальних вчинків.

2. Таку особистісну характеристику, як практичність, Р. Кеттелл протиставляв мрійливості. Він вважав, що практичні люди відрізняються врівноваженістю та здоровим глуздом, намагаються чинити обдуманно, відповідно до норм моралі, і зберігати присутність духу у стресових ситуаціях.

Переважає більшість високих показників за шкалою практичності найбільш оптимально для створення сприятливого клімату в організаціях соціального обслуговування, тому що їм властиві гранична уважність, висока зосередженість, розумна ініціативність та старанність по відношенню до трудової діяльності.

Несприятливий соціально-психологічний клімат характерний серед працівників, що мають високі показники за фактором мрійливості, тому що вони мають схильність до безпричинної зміни настрою, орієнтовані на свій внутрішній світ, що може призвести до емоційних вибухів та вплинути на колег при спільній роботі.

3. Така особистісна якість, як нонконформізм, згідно з Р. Кеттеллу, означає прояв незалежності, прагнення приймати власні рішення та діяти самостійно [6]. Як показують результати нашого дослідження, для колективу оптимальніше, коли працівники соціальних служб рішення ухвалюють спільно, тобто мають середні показники за параметром нонконформізму [6].

Р. Кеттелл називає людей із проявом нонконформізму ідеалістами, які можуть надавати як позитивний, і негативний вплив на самопочуття окремих співробітників залежно від своїх ціннісної орієнтованості [6]. Співробітник з

високим рівнем нонконформізму нерідко виступає проти соціальних норм, прийнятих у колективі, що не погоджується з більшістю, діє, не зважаючи на колег. Такі особи негативно впливатимуть на емоційне стан інших членів колективу та знижувати рівень соціально-психологічного клімату до несприятливого.

Допустимий соціально-психологічний клімат буде спостерігатися серед осіб, які мають середні показники практичності, тому що для них характерні ініціативність та діяльність, організованість, спрямована на виконання доручень на якісному рівні з великою ефективністю.

4. Під тривожністю Р. Кеттелл розумів ранимість, поганий настрій, сором'язливість, чутливість, а також схильність до іпохондрії [6]. Наше дослідження показало, що тривожність співробітника соціальної служби впливає на когнітивний компонент соціально-психологічного клімату.

Ця риса виявляється у занепокоєнні за свою професійну діяльність та за відносини з колегами.

Сприятливий соціально-психологічний клімат у організаціях соціального захисту створюють співробітники, із середніми показниками, оскільки вони співпереживають невдач колег, оцінюють проблеми колективу як власні. Несприятливий соціально-психологічний клімат спостерігається серед працівників, які мають високі показники по даному фактору, тому що їм важко налагоджувати контакти з колегами у зв'язку з власним сором'язливістю, страхами.

Наступним кроком було детальніше розгляд того, які саме компоненти соціально-психологічного клімату володіють у кожному окремому центрі соціального обслуговування населення. Отримані середні оцінки компонентів у кожному центрі оцінюються як позитивні. У першому центрі найбільше виражений емоційний компонент, який проявляється у міжособистісних симпатіях співробітників, а також у підвищеному життєрадісному тонусі в цілому всього колективу. У другому центрі всі компоненти соціально-психологічного клімату однаково виражені, але

порівняно з іншими центрами показники є нижчими, що, можливо, пов'язано зі зміною керівництва.

В результаті нашого дослідження нами були визначені властивості, які оцінюються членами колективу як найважливіші для оцінки соціально-психологічного клімату трудового колективу. Так, у першому центрі особливо цінними для підтримки комфортного соціально-психологічного клімату було названо такі властивості, як адаптація, взаємодопомога, взаєморозуміння, доброзичливість у взаєминах.

У другому центрі соціальні працівники особливо цінують такі якості: адаптацію, життєрадісність, гордість за свою організацію, повагу. У досліджуваних центрах соціального обслуговування населення є якості, яким соціальні працівники не приділили належної уваги – це конструктивна критика, переживання за колектив, спільне проведення часу.

Об'єктивна та принципова конструктивна критика не шкодить організації за дотримання наступної умови: критикувати лише помилки та недоліки в роботі, а не особисті якості та індивідуальні особливості людини, які мають відношення до його професійної діяльності. Якщо переживання за членів своєї організації сприймаються як власні, то кожен член колективу готовий взяти відповідальність на себе та робити ініціативу, щоб впоратися з труднощами для досягнення поставленої мети, що забезпечить у кожного співробітника почуття стабільності та захищеності в своєму колективі.

Спільне проведення часу буде надавати позитивний вплив на злагоджену роботу колективу в тому випадку, якщо у членів цього колективу є зацікавленість брати участь у спільних справах, разом проводити розважальні та спортивно-масові заходи, а також організовувати культурно-просвітницькі заходи.

Незважаючи на те, що це дослідження проводилося у двох незалежних відділах соціального обслуговування, існує тенденція до того, що набір властивостей соціально-психологічного клімату ідентичний у кожному трудовий колектив. Можливо, отриманий результат обумовлений єдиною

структурою та принципами роботи установ соціального обслуговування особи соціального працівника на соціально-психологічний клімат носить двосторонній характер. З одного боку, кожен соціальний працівник тільки йому властивим набором психологічних якостей впливає інших членів колективу. Колеги, оцінюючи його поведінку, манери, професійні особливості та майстерність, відповідно до своєї індивідуальності змінюватимуться самі і слідом за цим змінюватиметься клімат в організації. Отже, цей процес вимагає часу для того, щоб виробилися компоненти значущі кожного співробітника, які впливають соціально-психологічний клімат. Всі досліджувані колективи соціальних служб обирають ідентичні компоненти (наприклад, взаємодопомога, взаєморозуміння, доброзичливість у взаємовідносинах), за наявності яких переважатиме той клімат, якому кожному співробітнику буде комфортно працювати.

Таким чином, гіпотеза про те, що особистість співробітника соціальних служб є показником сприятливості соціально-психологічного клімату, що підтвердилася, як і припущення про те, що соціально-психологічний клімат має ідентичний набір характеристик у кожній організації системи соціального обслуговування

2.3. Рекомендації щодо покращення рівня сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби

Для розвитку конкурентоспроможної організації потрібна сильна та компетентна команда. Для формування такої команди дуже важливий сприятливий соціально-психологічний клімат

З ходом сучасного науково-технічного та соціального прогресу, з його суперечливими соціальними та соціально-психологічними тенденціями наслідками, нерозривно пов'язані багато гострих проблеми соціально-психологічного клімату колективу (негативний настрій групи, ступінь задоволення умов умовами робочого місця та ін.) [4].

Соціально-психологічний клімат відбиває, на скільки задоволені співробітники різними факторами життєдіяльності колективу, а також стан взаємин. Явлення, до яких зазвичай зводиться соціально-психологічний клімат:

- Стан колективної свідомості;
- Відображення особливостей взаємодії людей;
- Емоційно-психологічний настрій групи;
- Настрій групи;
- Стан групи;
- Почуття єдності членів групи;
- Саме взаємини в колективах та ін. [5].

Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу є однією з найважливіших умов боротьби за зростання продуктивності праці та якість випускається продукції чи послуги. Водночас соціально-психологічний клімат є показником рівня соціального розвитку колективу та його психологічних резервів, здатних до більш повної реалізації.

Від рівня оптимальності соціально-психологічного клімату кожного окремого трудового колективу багато в чому залежить і загальна соціально-політична, ідеологічна атмосфера суспільства, держави загалом [2].

Рекомендації для покращення соціально-психологічного клімату:

- 1) покращення умов праці: провести аналіз конкретного робочого місця;
- 2) поліпшення організації та стимулювання праці – поділ праці, час відпочинку, навчання працівників, матеріальне та нематеріальне стимулювання;
- 3) створення історії – традиції, норми, цінності;
- 4) створення власності колективу. Люди не пристосовані для життя на самоті, людині необхідно почуватися серед своїх; люди, почувши ні, що

працюють у згуртованій команді, більше мотивовані до досягнення поставленої мети, ніж у тому випадку, коли вони діють поодиночі;

- 5) удосконалення соціально-демографічних характеристик колективу;
- 6) створення комфортного дизайну на робочому місці: кольорова гама та навколишня обстановка грає велику роль працездатності [2].

Для того щоб звести до мінімуму рівень негативу в колективі, не знижуючи при цьому ефективності праці, менеджер повинен звернути увагу на наступні рекомендації:

- 1) частіше аналізувати оцінку здібностей – її точність, і замислюватися про нахили співробітників;
- 2) має бути чіткий розподіл функцій та розподіл відповідальності;
- 3) демонструйте свою довіру до співробітників та підтримуйте їх;
- 4) за невдач співробітників оцінюйте в першу чергу обставини, у яких діяв людина, а чи не його особисті якості;
- 5) використовуйте у спілкуванні з підлеглими такі засоби спілкування як компроміси, поступки, вибачення;
- 6) не дозволяйте собі використовувати сарказм, іронію, гумор щодо підлеглого;
- 7) якщо виникла необхідність когось покрити кувати, не пропускайте з уваги правил конструктивної та етичної критики;
- 8) періодично замислюйтесь про способи зняття вже накопичених підлеглими стресів; тримайте в поле зору проблеми відпочинку співробітників, можливості їх емоційної розрядки, розваг та ін.

Виконання керівниками цих нескладних, в принципі, рекомендацій може дуже суттєво вплинути на рівень стресів у колективі.

Колектив є фундаментом зростання організації, тому соціально-психологічний клімат у групі буде одним з найважливіших складових успіху організації.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження ми дійшли до наступних висновків:

1. Відповідно до першого завдання визначено сутність поняття соціально-психологічний клімат та його роль у системі діяльності соціальної служби.

Соціально-психологічний клімат – являє собою відображення характеру взаємовідносин між людьми, що відображає тон суспільного настрою в колективі, пов'язаний із задоволеністю умовами життєдіяльності, стилем, рівнем управління та іншими факторами.

Соціально-психологічний клімат – це стійкі взаємини всередині колективу, ставлення до праці та керівництва. Цей стан колективу змінюється його членами епізодично, тобто, клімат є стійким до впливу навколишнього середовища.

2. Відповідно до другого завдання здійснено вивчено особливості колективу соціальної служби.

Досліджуючи формування та вплив морального клімату на соціальні процеси у колективі фахівців соціальної служби, варто звернути увагу на те, що формальні, юридично зафіксовані аспекти організації у вигляді статутних цілей, місії, цінностей можуть розходитися з реальними цілями та змістом діяльності та характером взаємовідносин людей, що формуються у процесі реалізації професійної діяльності.

Важливою умовою формування психологічної культури керівників соціальної служби та фахівців соціальної роботи є: оволодіння навичками ділового спілкування, попередження конфліктів, формування у членів колективу емпатії (уміння відчувати стан іншої людини і співпереживати їй) у повсякденному житті та в стресових ситуаціях.

Також варто зауважити, що існує формальна, легітимна організаційна культура і тіньова або реальна організаційна культура, що реалізується в сфері соціальної роботи. Саме організаційна культура визначає морально-психологічні стереотипи, що домінують в установі, поведінку та відносини.

Переслідуючи мету зближення колективу, необхідно спеціальні психологічні семінари, курси з використанням різних активних форм навчання (ділових ігор, психологічних тренінгів тощо), за допомогою яких можна навчати фахівців та керівництво високої культури взаємодії та спілкування.

Найбільш ефективними є такі форми тренінгів, як поведінковий, тренінг чутливості, рольовий тренінг, відеотренінг та ін.

Сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі працівників соціальної служби, вдосконалення стилю керівництва та особистості керівника, врахування психофізіологічних та соціально-психологічних факторів процесу управління – все це має сприяти підвищенню ефективності творчої праці спеціалістів соціальної роботи.

3. Відповідно до третього завдання здійснено аналіз умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.

Формування сприятливого соціально-психологічного клімату у сфері соціальної роботи – складний та тривалий процес. Головна його мета – досягнення стану, коли робота приносить фахівцям соціальної служби задоволення, коли вони виконують спільну роботу з радістю. Досягти цього можна лише через умілу організацію праці, справедливу оцінку та винагороду працівників, сприяючи їх професійному зростанню, розуміння їхніх проблем. Враховуючи фактори мікросередовища в плані позитивного впливу в порівнянні з факторами макросередовища, керівникам соціальних установ в управлінській діяльності, з метою забезпечення ефективності, варто, перш за все, створити позитивні умови для реалізації цих факторів.

З метою створення сприятливого психологічного клімату керівники соціальних служб повинні насамперед забезпечити необхідні організаційно-управлінські, матеріально-технічні та санітарно-гігієнічні умови для ефективного управління та виконання продуктивної діяльності. У разі коли оптимальне забезпечення таких умов неможливо, треба створити мінімальні умови, пояснивши працівникам причини такої ситуації, перспективи її

покращення, а також обов'язково створити рівні стартові умови всім фахівців.

Основними факторами, що впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є сенс праці та ступінь задоволення роботою; умови праці та побуту, задоволеність ними; ступінь задоволення характером міжособистісних відносин з співробітниками; стиль керівництва, особистість керівника, а також ступінь його задоволеності підлеглими

Отже, сприятливий соціально-психологічний клімат передбачає: доброзичливе ставлення; адекватну взаємну вимогливість, що визначає творчу ефективну діяльність особистості; взаємодопомогу у колективі; відкритість комунікацій та наявність позитивних емоцій від спілкування у межах колективу; комфорт та безпеку; оптимізм; впевненість у собі, у своїх силах, можливостях; впевненість у підтримці з боку колективу; наявність можливості вільно та творчо себе проявляти, а також реалізовувати власні потенційні здібності.

Зауважимо, що сприятливий соціально-психологічний клімат здатний підвищити як продуктивність, і ефективність професійної діяльності.

4. Відповідно до четвертого завдання визначено та експериментально перевірено особливості формування сприятливого соціально-психологічного клімату в системі соціальної служби.

Для вимірювання рівня сприятливості соціально-психологічного клімату соціальної служби для нашого дослідження було взято методику «Карта-схема оцінки психологічного клімату», експрес-методика з вивчення соціально-психологічного клімату у колективі, та «Стандартизований багатофакторний особистісний опитувальник Кеттелла 16PF». Вибірку дослідження становили 25 фахівців Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Аналіз результатів діагностики особистої та групової задоволеності роботою показав, що відсоток недостатньо задоволених своєю роботою досить високий (35%).

Аналізуючи результати діагностики рівня конфліктності, ми прийшли до висновку, що рівень конфліктності знаходиться на середньому рівні, оскільки більшість (45%) відповідали показнику середнього рівня конфліктності.

Найбільш ефективними умовами покращення соціально-психологічного клімату в колективі соціальної служби, на нашу думку є:

покращення умов праці: провести аналіз робочого місця;

поліпшення організації та стимулювання праці – поділ праці, час відпочинку, навчання працівників, матеріальне та нематеріальне стимулювання;

створення історії – традиції, норми, цінності;

створення власності колективу;

удосконалення соціально-демографічних характеристик колективу;

створення комфортного дизайну на робочому місці: кольорова гама та навколишня обстановка грає велику роль працездатності.

Проведене дослідження не претендує на вичерпне вирішення означеної проблеми. До перспективних напрямів наукових розробок належать дослідження, підтримка резилієнтності у колективі фахівців соціально-психологічної служби в умовах війни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева І. А. Роль стратегій в управлінні персоналом різних форм професійної діяльності. *Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України.* / Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Київ, 2013. С. 246-249.
2. Андреева І.А. Психологічні складові якісного управління персоналом у сучасних соціально-економічних умовах. *Актуальні проблеми психології : збірник наукових праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН України.* Київ; Алчевськ, 2014. С. 25-28.
3. Базалійська Н. Удосконалення психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління.* 2017. 1(06). С. 24–31.
4. Базалійська Н. Формування сприятливого психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. Серія: Економіка.* 2016. 21(2). С. 56–60.
5. Беляєва Н. А. Оцінювання психологічного клімату в колі на підприємствах торгівлі та його впливу на процес управління організацією. *Актуальні проблеми економіки.* 2017. №5 С. 144–153.
6. Бондарчук О. І. Експериментальна психологія : курс лекцій. К. : МАУП, 2003. 120 с.
7. Боришевський М. Й. Моральна саморегуляція поведінки особистості: понятійний апарат К., 1993. 24 с.
8. Брюховецька О. В. Психологічні умови підготовки керівників загальноосвітніх навчальних закладів до управлінського спілкування : дис. канд.. псих. наук : 19.00.07 К., 2007. 357 с.
9. Ващенко І. В. Взаємозв'язок креативності менеджерів і ефективності діяльності організації. *Психологічні основи ефективної діяльності організації*

в умовах соціально-економ. змін: Тези IV наук.-практ. конф. з орг. та економ. психології. К., 2006. С.18-19. 33.

- 10.Ващенко І. В. Конфліктологічна компетентність керівника як умова успішної діяльності організації. *Актуальні питання соціальної та практичної психології у координатах сучасних парадигм: матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., 23-24 січня 2015 р.* м. Сєвєродонецьк: Вид-во Східноукр. нац. ун-ту ім. В. Даля, 2015. С. 40-43.
- 11.Ващенко І. В. Корпоративний клімат як важлива складова корпоративної культури. *Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин: Матеріали V міжнар. наук.-практ. конф., 21-22 травня 2013.* Кам'янець-Подільський, 2013. С. 187-189.
- 12.Вольнова Л. М. Соціальна психологія: формування компетентності майбутнього фахівця. Київ: Вид-во НПУ ім. М. Драгоманова, 2011. 283 с.
- 13.Гончарук Н. Стилї управління: переваги та недоліки. *Актуальні проблеми державного управління : збірник наукових праць.* Дніпропетровськ, 2002. № 3. С.176 - 190.
- 14.Горбань Г. О. Прийняття управлінських рішень у соціальних системах: соціально-психологічний аспект: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2012. 354 с.
- 15.Горбань Г. О. Управлінська діяльність: екологія відповідальності. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.* Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2010. Т. 7: Екологічна психологія. Вип. 23. С. 49 – 53.
- 16.Данчева О.В. Практична психологія в економіці та бізнесі.К. : Лібра, 1998. 270 с.
- 17.Джонсон Д.В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування. К.: КМ Академія, 2003. 288 с.
- 18.Довгань Л. Є. Менеджер – підготовка та перепідготовка К. : МП «ОКО», 1993. 126 с.

19. Діагностика професійної компетентності педагогічних працівників : зб. тестів для кер. закладів освіти / уклад.: О. В. Козловська., А. Й. Романюк, В. І. Урунський. Тернопіль, 1999. С. 27–31.
20. Завацька Н. Є. Організаційно-управлінські стреси: соціальнопсихологічний аспект: монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2014. 228 с.
21. Завацький Ю. А. Формування індивідуальної кар'єрної стратегії в аспекті соціальної мобільності особистості. *Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. Сєверодонецьк, СНУ ім. В. Даля, 2019. №3 (50). Т.2. С.55-65.*
22. Завацький Ю. А. Соціально-психологічний вплив самообмеження особистості на її соціальну мобільність в період професійного становлення *Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукр. нац. ун-т ім. Володимира Даля. Сєверодонецьк, СНУ ім. В. Даля, 2019. № 2 (49). С. 136-147.*
23. Загірняк М. В. Психологія управління: навч. пос. Харків: Вид-во «Точка», 2011. 194 с.
24. Залогіна К. І. Антикризове управління промисловим підприємством в умовах перехідної економіки України: автореф. дис.. канд. екон. наук: 08.06.01. Хмельницький, 2004. 20 с.
25. Іушина В.Д. Підходи до сутності та структури психологічного клімату на підприємстві. *Управління розвитком. 2013. № 12. С. 116– 119.*
26. Карамушка Л. М. Взаємозв'язок між негативними психічними станами працівників освіти та типи та рівні культури організації. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Організаційна психологія. Економічна психологія, 4 (11). С. 43-53*
27. Карамушка Л. М. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
28. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. К. : Міленіум, 2003. 344 с.

29. Карамушка Л. М. Вплив психологічного клімату в освітніх закладах на становлення духовності особистості. *Сучасна гуманітарна освіта: стан і перспективи* : зб. наук. праць. Чернівці, 1996. С. 181–186
30. Карамушка Л. М. Психологія відданості персоналу організації (на матеріалі банківських структур): монографія. Львів: Галицький друкар, 2012. 212 с.
31. Карамушка Л. М. Соціальна напруженість в організації: сутність, підходи до вивчення, основні види. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Том I: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. 2016. Вип. 45. С. 3-11.
32. Карамушка Л. М. Основні методи для дослідження соціальної напруженості в організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Науковий журнал*. Київ : Логос, 2016. № 4 (7). С.14-22.
33. Кличковський С. О. Дослідження взаємозв'язку деструктивних установок міжособистісної взаємодії з соціально-психологічним кліматом підприємства. *Український психологічний журнал*. КНУ імені Тараса Шевченка. К. Міленіум, 2018. №3(9). 180 с. С.49-60.
34. Кличковський С. О. Дослідження особливостей психологічного клімату підприємства у кризовий період. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Вип. 2 Херсон: Гельветика, 2019. С.119-128.
35. Коваленко А. Б. Психологія міжособистісного взаєморозуміння К. : КНУ імені Т. Шевченка, 2010. – 208 с.
36. Коваленко А. Б. Соціальна ідентичність як механізм адаптації під час суспільної кризи. Соціальна ідентичність особистості в модернових умовах; колективна монографія. Дніпро: Видавець Біла К.О., 2018. С. 223-257.
37. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ: ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. 200 с.
38. Коломінський Н.Л. Психологія педагогічного менеджменту : навч. посібник. К. : МАУП, 1996. 163 с.

39. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект) : монографія. К. : МАУП, 2000. 286 с.
40. Кузьмін О.Є. Керівництво організацією: навч. посібн. Львів: Вид-во НУ «Львівська політехніка», 2008. 244 с.
41. Куріс, Ю. В. Соціально-психологічні засади виробничої діяльності *Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії*. Запоріжжя, 2017. Вип. 68 С. 116 – 124
42. Кучерявий І. Т. Творчість – основа розвитку потенційних джерел особистості : навч. Посібник. К. : Вища школа, 2000. 288 с.
43. Максименко С.Д. Особистість як суб'єкт подолання кризових станів. *Особистість в умовах кризових викликів сучасності: Матеріали методологічного семінару НАПН України 24 березня 2016 р.* Київ, 2016. С. 8–14.
44. Марциняк-Дорош О. Дослідження психологічного клімату на підприємстві. *Молодий вчений*, 2017 Вип. 9 (49), С. 98-101.
45. Михайленко Д. Інструменти діагностики соціально-психологічного стану персоналу та колективу. *Інноваційна економіка*. 2015 №1. С. 216–219.
46. Москаленко В. В. Психологія соціального впливу : навч. пос. К. : ЦУЛ, 2007. 448 с.
47. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.
48. Москальов М. Технологія підготовки майбутніх практичних психологів до управління змінами в організації. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Київ, 2013. С. 36-39.
49. Назарова Г. Дослідження домінант соціально-психологічного клімату. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*, 2015. Вип. 14 (1). С.79–84.
50. Орбан–Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. К. : Академвидав, 2003. 568 с.

51. Основи психолого-управлінського консультування : навч. посіб. К. : МАУП, 2002. 136 с.
52. Основи психолого-управлінського консультування : навчальна програма / укл. Л. М. Карамушка. К. : Міленіум, 2003. 48 с.
53. Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури: монографія / Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко. К.: Педагогічна думка, 2015. 288 с.
54. Романов А. Дослідження чинників впливу на соціально-психологічну домінанту системи управління персоналом. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка. 2015. 2 (46). С. 229–233.
55. Рудьєв В.А. Управління персоналом : навчальний посібник. К. : Кондор, 2012 310 с.
56. Соціальна психологія в Україні : довідник. К. : Міленіум, 2004. 195 с.
57. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. К. : Фірма «ІНКОС», 2005.– 366 с.
58. Тополов Є.В. Професійна агресивність особистості: монографія. К. : Видавничий дім «Слово», 2011. С. 157-158.
59. Формування індивідуальних стилів управлінської діяльності: соціально-психологічний аспект: монографія. Сєверодонецьк: СНУ ім. В. Даля, 2017. 472 с.
60. Хмелевська А. Ю. Методичні положення щодо діагностування та корекції психологічного клімату на підприємстві *Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. Праць*. Одеса: Одеський національний економічний університет. 2015. Вип. 1. № 56. С. 107–113.
61. Ходаківський Є. І. Психологія управління: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2011. 664 с.
62. Чепелева Н. В. Особистісна підготовка практикуючого психолога : підручник. Основи практичної психології К. : Либідь, 1999. 536 с.

- 63.Чечель А. Шляхи формування позитивного психологічного клімату в колективі підприємства. *Державне управління*, 2015. Вип. 4 (13), С.79–81.
- 64.Шанта С. П. Деякі психологічні особливості стилю керівництва організацією. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 21. С. 748-759.
- 65.Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник Х. : Прапор, 2005. 640 с.
- 66.Шетеля Н.І. Соціально-психологічні чинники міжособистісних стосунків у педагогічному колективі коледжу культури та мистецтв: автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / НАПН України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. К., 2015. 21 с.
- 67.Яковенко К.В. Гендерний аспект стилів управління персоналом. *Наукові праці Донецького національного технічного університету*. Донецьк, 2004. Вип. 75. С. 169-175.
- 68.Яцура В. В. Цінності управління як рушійна сила розвитку економіки України. *Вісник НУ «Львівська політехніка»*. 2012. № 727. С. 172–180.