

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка»

Факультет філології, психології та педагогіки
Кафедра психології та педагогіки

Рекомендовано до захисту
« ____ » _____ 2024р.,
протокол № _____
Зав.кафедри _____
(підпис)

Кваліфікаційна робота
на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОЇ
ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Виконав: студент II курсу, групи 601 ФП
денної форми навчання
спеціальності 053 «Психологія»
Пушкар А.С.

(прізвище та ініціали)

ОПП «Практична психологія»

Керівник: канд. психол. н. Хоменко Є.Г.
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище,
ініціали)

Рецензент: _____
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище, ініціали)

Захищено « ____ » _____ 202__ р.

кількість балів: _____

значення оцінки _____

Голова Екзаменаційної комісії _____

(прізвище та ініціали) (підпис)

Полтава – 2024 року

ЗМІСТ

ВСТУП		3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ		7
1.1	Міжособистісна взаємодія як інтегральний соціально-психологічний феномен	7
1.2	Характеристики соціально-психологічного клімату колективу організації як фактору ефективності роботи	13
1.3.	Психологічні особливості міжособистісної взаємодії у професійній діяльності офісних працівників	20
	Висновки до першого розділу	26
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ		28
2.1	Огляд і обґрунтування вибору методик	28
2.2	Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі	30
2.3	Експрес-методика по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі (за О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито)	35
2.4	Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л. Журавльов, В.Г. Щокін)	37
	Висновки до другого розділу	39
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ		41
3.1	Організація емпіричного дослідження	41
3.2	Дослідження типу міжособистісних взаємин офісних працівників	43
3.3	Вивчення компонентів соціально-психологічного клімату колективу організацій	48
3.4	Аналіз стилю керівництва у організацій	52
3.5	Аналіз факторів та закономірностей міжособистісної взаємодії у офісному середовищі	54
	Висновки до третього розділу	60
	ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ	62
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
	ДОДАТКИ	71

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний стан розвитку суспільства супроводжується все новими викликами для особистості – суспільно-історичні умови, військові конфлікти, пандемії та реформація, розвиток штучного інтелекту, технологізація та інформатизація, що поширюються із швидкістю звуків та багато іншого. Все це зумовлює суттєві зміни у феномен міжособистісної взаємодії як такої, адже часом онлайн простір витісняє процес живого спілкування та безпосередньої взаємодії між людьми, що суттєво впливає на якість існування та психічний розвиток людини сучасності. Не має сумнівів той факт, що взаємодія є невід’ємною умовою психічного розвитку людини, і однією з основних видів діяльності в цілому. Питання міжособистісної взаємодії сьогодні набуває нового якісного підтексту, адже суттєві зміни супроводжують наші суспільство, а отже змінюються і форми, і засоби і типи феномену міжособистісної взаємодії. Проблема міжособистісних відносин завжди залишається під пильним поглядом науковців: психологів, педагогів, соціологів тощо, і особливо тепер – постає у новому форматі, будучи і формою психологічного розвантаження, і розвитку резиліентності і формою подолання стресових подій. Ми звертаємо увагу на аспект міжособистісної взаємодії у професійній діяльності, адже ця сфера є провідною для сучасної людини і забезпечує її повноцінне існування у теперішньому світі. Адже соціально-економічні та політичні трансформації у суспільстві обумовлюють підвищені вимоги до ефективності міжособистісної взаємодії у всіх сферах життєдіяльності. Дослідження феномену міжособистісної взаємодії в галузі організаційної психології є актуальними у контексті оптимізації процесів прийняття рішень, управління конфліктами та створення сприятливого психологічного клімату в колективах.

Короткий аналіз стану розробленості проблеми. Проблема міжособистісної взаємодії завжди цікавила науковців. Серед класиків психологічної науки, які займалися розробкою наукових поглядів на аспекти взаємодії слід згадати вітчизняних науковців (Б.Ф. Ломов, О.І. Леонт'єв,

Л.С. Виготський, Л.І. Божович, Д.Б. Ельконін, Д.Й. Фельдштейн) та зарубіжних дослідників (К. Левін, А. Маслоу, К. Роджерс, Д.Скотт, Г. Ньюман, Р. Фішер, З. Фрейд, Е. Фрома, Г. Крайг, Д. Бокум та ін.). Серед сучасних дослідників уваги потребують наукові доробки Л.К. Велитченка, К.В. Седих, Л.В. Клочек, Е.О. Помиткіна, Н.В. Сергєєвої, В.М. Куніциної та ін.. Якщо у вітчизняній психологічній науці (Б.Ф. Ломов, О.М. Леонтьєв, Г.М. Андрєєва) термін взаємодія розглядаються у взаємозв'язку із аспектами спілкування, то в зарубіжній науці (М. Аргайл, Е.Берн та ін.) увага приділяється практичним, поведінковим аспектам феномена «інтерація». Низка вчених займалося розглядом феномену взаємодії з точки зору теорії систем (К.В.Седих), розгляду взаємодії як вищого та ширшого феномену по відношенню до спілкування (В.М. Мясичев); розгляду взаємодії як процесу конструювання міжособистісного простору (Н.О. Бутенко, В.П. Маралов, Г. Балл та ін). Однак, зважаючи на динамічність даного феномену, актуальність вивчення зростає з кожним роком, а проблема ефективності організацій через розвиток людських ресурсів є над актуальною сьогодні, що і сприяло вибору нами теми дослідження.

Мета роботи – теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості міжособистісної взаємодії офісних працівників.

Завданнями даного дослідження є:

- 1) теоретично дослідити наукові погляди стосовно феномену взаємодії, описати особливості соціально-психологічного клімату у професійному середовищі;
- 2) описати методичні засади та методики діагностики міжособистісної взаємодії офісних працівників;
- 3) емпірично дослідити міжособистісну взаємодію у офісному середовищі, описати особливості соціально-психологічного клімату колективу працівників;
- 4) визначити основні закономірності міжособистісної взаємодії, що сприяють сприятливому соціально-психологічному клімату у колективі працівників.

Об'єктом роботи виступає міжособистісна взаємодія офісних працівників

Предмет роботи – вивчення психологічних особливостей міжособистісної взаємодії у офісному середовищі.

Гіпотеза дослідження полягає у твердженні про те, що стиль та якість міжособистісних стосунків офісних працівників є вагомим чинником формування сприятливого соціально-психологічного клімату організації.

Теоретико-методичною основою дослідження служать праці видатних психологів щодо міжособистісної взаємодії, зокрема, сучасних науковців цікавлять низка питань, пов'язаних із міжособистісною взаємодією. С.В. Ситнік розглядає концептуальні особливості міжособистісної взаємодії; Л.В. Журавльова описує нову структурно-динамічну модель мезовиміру міжособистісної взаємодії; Н.М. Коломієць розглядає міжособистісну взаємодію через класичні та сучасні концепції особистості; О.Ю.Саркісова розглядає взаємодію з точки зору «групової діяльності»; С.О. Кличковський зосереджує увагу на аспектах взаємодії через соціально-психологічний клімат колективу; К.В.Седих та Є.Г.Хоменко займаються науковим пошуком комплексних моделей організації системи комунікацій в освітньому середовищі через визначення моделей міжособистісної взаємодії. У аспекті розгляду міжособистісної взаємодії, низка сучасних науковців займаються розробкою наукових розвідок з проблеми соціально-психологічного клімату (С.О. Кличковський, І.А. Андрейцева, В.В. Бабаш, Ю.В. Калюжна, О.Р. Захарова О.Р. Нечипорук, Л.Ф. Лєскова, Н.Ю. Олійник, Т.Г. Постоян).

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети нами використовувалися загальнонаукові методи теоретичного рівня (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних), методи емпіричного дослідження (Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі; Методика визначення рівня соціально-психологічного клімату(за С.Н. Самигиною і Л.Д. Столяренко); Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін). Також нами були використані методи статистичної обробки даних

(непараметричний критерій U-Манна Уїтні, критерій рангової кореляції r_s -Спірмена.).

Емпіричною базою дослідження обрано офісну організацію - «ТОВ УЗТК Трейд» що займається розповсюдженням зернобобових культур, логістикою як на внутрішньому ринку у м. Полтава так і за кордоном. Експериментальну вибірку складають 40 офісних працівників, з них 28 осіб чоловічої статі, що становить 70% вибірки, та 12 осіб жіночої статі, що становить 30 % вибірки. Вікові межі респондентів сягають 25-52 роки, причому більшість респондентів (62%) знаходиться у віковому діапазоні 32-42 роки.

Наукова новизна дослідження полягає у уточненні, поглибленні, подальшому розвитку наукових ідей стосовно міжособистісної взаємодії у офісному середовищі, комплексному вивченні явища соціально-психологічного клімату колективу організації та факторів його підвищення.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні уявлень про міжособистісну взаємодію, про фактори, що сприяють сприятливому соціально-психологічному клімату в офісному середовищі.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів дослідження у роботі практичного психолога організацій, коучів організацій у вигляді специфічних тренінгових сесій, профілактичних бесід чи корекційній роботі з персоналом по розвитку соціально-психологічного клімату.

Апробація. Результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження представлені на Міжнародній науково-практичній конференції «Global directions of scientific research and technological development», м. Валенсія, Іспанія. (вересень 2024 року Зміст роботи відображений в 1 публікації).

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст роботи викладений на 75 сторінках друкованого тексту, вміщує 7 таблиць та 11 рисунків. Список використаних джерел нараховує 58 найменувань, 6 з яких – іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У першому розділі нами розглянуто підходи до визначення міжособистісної взаємодії, наведено визначення цього феномену, погляди вітчизняних та зарубіжних науковців на проблему міжособистісної взаємодії у розрізі організаційної психології. Розглянуті існуючі моделі взаємодії та фактори, що сприяють розвитку сприятливої міжособистісної взаємодії. Також подано розуміння соціально-психологічного клімату, як «характеру відносин, що складаються у трудовому колективі, та сприяють розвитку особистості у колективі та служать аспектом розвитку організацій в цілому» і насамкінець, визначено особливості міжособистісної взаємодії офісних працівників, серед яких – рівень соціально-психологічного клімату, стиль управління організацією, мотиваційна складова професійної діяльності та переважаюча модель міжособистісної взаємодії офісних працівників.

1.1. Міжособистісна взаємодія як інтегральний соціально-психологічний феномен

Питанням дослідження міжособистісної взаємодії займаються низка дослідників із різних галузей, починаючи з філософії, соціології, психології, педагогіки, та закінчуючи різними прикладними науками, об'єктом вивчення яких є особистість та групи. З точки зору філософських наук, взаємодія розглядаються як «процес взаємного впливу тіл один на одного, будь-який зв'язок і відношення між матеріальними об'єктами і явищами, підкреслюється, що у будь-якій цілісній системі взаємодія виступає як таке відношення, в якому причина і наслідок постійно змінюються місцями» [12]

Тож, взаємодія розглядається як цілісність, яка передбачає взаємовплив

об'єктів один на одного, що виявляється у змінах цих об'єктів. З точки зору психологічної науки, взаємодія є предметом вивчення багатьох наукових концепцій. Зокрема Д. Мід, розглядаючи цей феномен, виокремлює її стадії - імпульс, перцепцію, маніпуляцію, консумацію. Б.Ф.Паригін прагне описати складові взаємодії, і виділяє кооперативну діяльність, інформаційні зв'язки, взаємовплив, взаємовідношення та взаєморозуміння як основні складові взаємодії. Низка вчених вітчизняної науки (Г.М.Андреєва, О.О.Бодальов, Я.Л. Коломинський, М.М. Обозов) прагнуть розглядати взаємодію у контекстрі спілкування та міжособистісних стосунків. [6]

В. В. Москаленко подає визначення «взаємодії в двох аспектах – 1) взаємодія як контакт двох або більше осіб, що має своїм результатом взаємні зміни їх поведінки і 2) взаємодія як взаємно зумовлені індивідуальні дії, що пов'язані циклічною причинною залежністю».

Інший видатний психолог, Б.Ф.Ломов, розглядає взаємодію як найсуттєвішу особливість спільної діяльності, особливо групової. Ним запропоноване визначення згідно якого, взаємодія передбачає систему певних дій учасників, які впливають на інших і відповідно викликають так званий зворотній зв'язок з іншого боку. [17]

Я.Щепанський представив своє розуміння взаємодії, виділивши її специфічну структуру, що зумовлена ступенями її формування. структура взаємодії обумовлена з описом ступенів її формування. Основним поняттям у визначення взаємодії науковець пропонує поняття «соціального зв'язку», що передбачає послідовно просторовий контакт; емоційний контакт і на останок уже соціальний контакт, що передують виникненню взаємодії між індивідами. [9; 52;53]

Проблема міжособистісної взаємодії є однією з центральних в психологічній науці. Видатні вітчизняні психологи, такі як М.М. Обозов, Р.Л. Кричевський, Г.М. Андреєва та інші, присвятили свої дослідження аналізу цього феномена. Особливістю розгляду взаємодії у вітчизняній психології є опис цього феномену по відношенню до спілкування та стосунків. Зокрема, О.М. Леонтьєв визначав центральним моментом визначення спілкування не «передачу

інформації», а саме взаємодію між людьми, обмін думками та діями. Г.М. Андрєєва навпаки, вважає взаємодію вужчим поняття за саме спілкуванні і визначає її як одну із трьох складових спілкування – а саме – інтеракцію (обмін діями між людьми) у ході спілкування. [33]

С.Л. Рубінштейн займаючись ознаками та структурними компонентами діяльності, визначає, що «взаємодія, детермінована діяльністю, реалізується в групових процесах, приймаючи конкретні форми. Тобто соціально психологічні процеси за суттю являють собою різні види взаємодії учасників спільної діяльності»[37]

На думку сучасних дослідників поняття взаємодії є універсальним. Здійснивши порівняльний аналіз визначення поняття «взаємодія», представлений у працях зарубіжних дослідників психологічної науки. О.В. Гончар, доходить до висновку, що загальним для цих понять є «вплив, спільна дія, обмін інформацією».[11]

О.М. Бацилева зазначає, що взаємодія є ключовим фактором успіху як в особистому, так і в професійному житті. Особливо важливими навички міжособистісної взаємодії є для фахівців, які працюють з людьми або в складних умовах. Незважаючи на значну кількість досліджень, ця проблема залишається актуальною, оскільки міжособистісна взаємодія є складним і багатограним феноменом, який постійно розвивається і змінюється. [4]

Проблема визначення взаємодії полягає в тому, що протягом довгого проміжку часу психологи намагалися розмежувати поняття «міжособистісні стосунки», «міжособистісна взаємодія», «міжособистісні взаємини», «міжособистісні взаємовідносини», «міжособистісні відносини», «міжособистісне спілкування», проте і досі точаться суперечки з приводу дефініцій кожного з цих феноменів.

С. В. Ситнік виділяє основні етапи взаємодії як цілісної динамічної системи стосунків між індивідами. Першим етапом постає конкретно-чуттєве сприйняттям зовнішнього вигляду, особливостей поведінки іншої людини, спрацьовують механізми соціального сприймання. Якщо результатом

первинного контакту є прийняття іншої людини, тоді з'являється можливість для розвитку комунікації з нею для уточнення своїх припущень при первинному контакті. Другим етапом постає емоційно-поведінкова оцінка – коли з'являється враження про іншу людину, що засноване на попередньому досвіді, на спрямованості особистості та інших індивідуально-психологічних особливостях. На цьому етапі в якості психологічних механізмів виступають: наслідування, атракція, емпатія, поляризація, компенсація дії. Психологічними засобами взаємодії на цьому етапі є стратегії, тактики поведінки, емоції, стани, переживання. Третім етапом постає відношення між індивідами «прийняття-неприйняття», завершується оцінка іншої особи та робиться висновок щодо подільної взаємодії. На розвиток взаємодії впливає багато факторів, серед яких попередній досвід, розвиток емоційного інтелекту, тип особистості, характерологічні особливості та мета взаємодії як такої у конкретному випадку.

Зважаючи, що основну методологічну складність вивчення міжособистісної взаємодії представляє велика кількість дефініцій даного феномену, ми визначаємо міжособистісну взаємодію як складне соціально-психологічне явище, що включає в себе взаєморозуміння, взаємовплив, взаємодію, взаємовідношення, міжособистісне спілкування та інтегративні феномени сумісності і спрацьованості. Таким чином можемо розглядати феномен міжособистісної взаємодії як інтегральне поняття сучасної науки. [36]

Проаналізувавши доробки науковців з приводу підходів до дослідження проблеми взаємодії, Л. Журавльова виділяє три підходи до визначення взаємозв'язку між поняттями «міжособистісна взаємодія» та «спілкування»

1. Поняття «міжособистісна взаємодія» і «спілкування» є тотожними (Б. Ананьєв, 1980; О. Бодальов, 1996; А. Леонт'єв, 1997; В. Парфенов, 1983 та ін.). Тобто «спілкування є взаємодія, змістом якої є взаємне пізнання і обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації з метою встановлення взаємин, сприятливих для процесу спільної діяльності» Відповідно цьому підходу, без спілкування міжособистісна взаємодія є неможливою (А. Леонт'єв, 1997).

2. Міжособистісна взаємодія є однією із сторін спілкування, яке виступає як реальність міжособистісних взаємин і соціальних відносин (Г. Андреева, 1980, М. Бітянова, 2001; Є. Доценко, 1999 та ін.).

3. Феномен міжособистісної взаємодії включає спілкування та є значно ширшим за нього (Б. Ломов, 1984; В. Крисько, 2006; В. Мясичев, 2003; М. Обозов, 1979; Ю. Ханін, 1980, Л. Журавльова, 2013).). Таким чином, трактування змісту будь-якого з термінів, що ми розглядаємо у контексті цього дослідження, без урахування підходу, якого дотримується автор, призводитиме до смислових деформацій поняття та хибного тлумачення його змісту.[13]

У своїй роботі ми притримуємося третього підходу до розуміння співвідношення між взаємодією та спілкуванням. Порівнюючи погляди вітчизняних та зарубіжних дослідників з приводу визначення поняття взаємодії, можемо виділити певні відмінності, зокрема, зарубіжні психологи визначають взаємодію емпіричним шляхом, базуючись на результатах її феноменологічного прояву. Натомість вітчизняні дослідники у процесі аналізу даного феномену демонструють шлях теоретичного осягнення специфіки взаємодії, поділяючи основну дослідницьку увагу категоризації, класифікації та типологізації цього феномену відповідно до сформованих раніше теоретичних конструктів та категорій. Відрізняються їх погляди і стосовно детермінант й сутності феномену взаємодії. Так, зарубіжні психологи, розглядають взаємодію як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу, а її сутність зводять до обміну поведінковими реакціями в межах певної ситуації. Вітчизняні ж психологи трактують взаємодію як через визначення спілкування, його елементів так і як внутрішній механізм життя колективу, намагаються описати її структуру, чинники та особливості. [33;56; 38; 7]

Як зазначає О. Бодальов, міжособистісна взаємодія починається з сприйняття людини людиною, тобто відбувається міжособистісне пізнання. Це пізнання не одночасний акт. Крім пізнання він включає зворотній зв'язок, елементи комунікації і взаємодії. Процес пізнання залежить від особливостей того, хто сприймає. До них відносяться стать, вік, національність, темперамент,

соціальний інтелект, психічний стан, стан здоров'я, установки, досвід спілкування, професійні та особистісні особливості. [4]

У трактування взаємодії слід розмежовувати визначення індивідуальної та групової взаємодії. Якщо під індивідуальною взаємодією розуміємо взаємодію між окремими особистостями безвідносно до певних соціальних систем, то під групову взаємодію слід розуміти в контексті приналежності людей до певних реальних соціальних груп, при цьому слід розглядати взаємодію між підсистемами усередині групи, групами людей, окремими особистостями, які включені у діяльність групи.

О.Ю. Саркісова виділяє характерні ознаки групової взаємодії. Перш за все – це предметність (наявність спільної, групової мети), другою характерною ознакою авторка виділяє ситуативність (регламентованість певними обставинами, тривалість, інтенсивність, норми та впливи взаємодії), третьою характеристикою постає рефлексивність (багатозначність) та експлікованість (можливість спостереження конкретних дій суб'єктів взаємодії). Авторка досліджує феномен групової взаємодії у контексті організаційної психології, і визначає два основних її типи – це кооперація та конкуренція. Кооперація передбачає співробітництво у взаємодії, спрямованість на налагодження позитивної атмосфери та емоційну близькість учасників групи, конкуренція ж навпаки передбачає стратегію суперництва у колективі, де кожен учасник прагне досягти індивідуальний результат, пов'язаних з власною мотивацією. [32]

В цілому ж можна говорити про існування продуктивної або непродуктивної взаємодії. Продуктивна взаємодія сприяє досягненню спільних цілей, розвитку відносин і розкриттю потенціалу кожного учасника. Непродуктивна ж взаємодія, навпаки, гальмує розвиток і заважає досягти бажаних результатів. Отже, проаналізувавши базові та сучасні погляди на феномен міжособистісної взаємодії можемо дійти висновку, що «міжособистісна взаємодія – це динамічний процес, під час якого люди впливають один на одного, змінюючи свою поведінку, думки та почуття». Цей процес відбувається в різних формах і залежить від багатьох факторів.

1.2. Характеристики соціально-психологічного клімату колективу організації як фактору ефективності роботи

Останніми часами, все частіше у галузі організаційної психології досліджується поняття соціально-психологічного клімату, командо утворення та розвитку колективу. Вченими доведено, що сприятливий соціально-психологічний клімат впливає на загальний емоційний настрій працівників, підвищує ефективність їх діяльності, має прямий вплив на їх взаємовідносини, на швидкість адаптації нових працівників, ефективність роботи усього колективу у цілому.

На нашу думку, розгляд питання соціально-психологічного клімату у аспекті міжособистісної взаємодії має місце, адже безпосередні контакти між учасниками колективу є фактором формування позитивної атмосфери, сприятливого соціально-психологічного клімату колективу організації.

Дослідженням соціально- психологічного клімату колективу та вивченням проблеми комфортного середовищі у організації займалися низка зарубіжних (А. Сміт, Ф.Тейлор, М. Барлінгейм, Д. Гобкінз, Є. Маккі) та вітчизняних (Л.М. Карамушка, Б.Д. Паригін, М.В. Обозов, В.О. Щокін)дослідників.

У загальному розуміння, соціально-психологічний клімат передбачає «характер відносин, що складаються у трудовому колективі». Різні автори по різному визначають феномен соціально-психологічного клімату, акцентуючи увагу на якомусь із його аспектів. Зокрема, О.Г. Хомяк, вбачає у сутності соціально-психологічного клімату «відносно стійкий, типовий для цієї команди емоційно-динамічний настрій, він є інтегральною характеристикою колективу, відображає об'єктивні та суб'єктивні умови життєдіяльності команди» [46].

О.А. Сімоненко вивчає аспекти розуміння соціально-психологічного клімату через призму теорії систем. Вона визначає цей феномен «як системне утворення, ієрархічної структури характеристик, властивостей і станів, які зумовлюють успішне виконання організацією функціональних повноважень структурними підрозділами» [39].

Низка сучасних авторів наголошують на розгляді соціально-психологічного клімату через призму розуміння групового настрою, що «проявляються у вигляді сукупності психологічних умов, і сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності й всебічному розвитку особистості в організації» (І.А. Андрейцева, Н.Р. Журавцев, О.О. Олещенко, С.А. Ящук та інші). [1].

В свою чергу, цікаве визначення дає С.О. Кличковський, який визначає цей феномен через визначення так званої «ментальної атмосфери» у колективі працівників, де розкриваються взаємостосунки колег, так і загальне розуміння загальної стратегії організацій та засобів досягнення цілей підприємства у цілому. [18].

Як зазначає Н.Р. Журавцев «Одним з основних завдань менеджерів є створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі, оскільки саме соціально-психологічний клімат створює важливі передумови для ефективної роботи. . [14].

В цілому, виділяють три види соціально-психологічного клімату – сприятливий, нейтральний та несприятливий. Надалі, пропонуємо поглянути на характеристики кожного з цих видів.

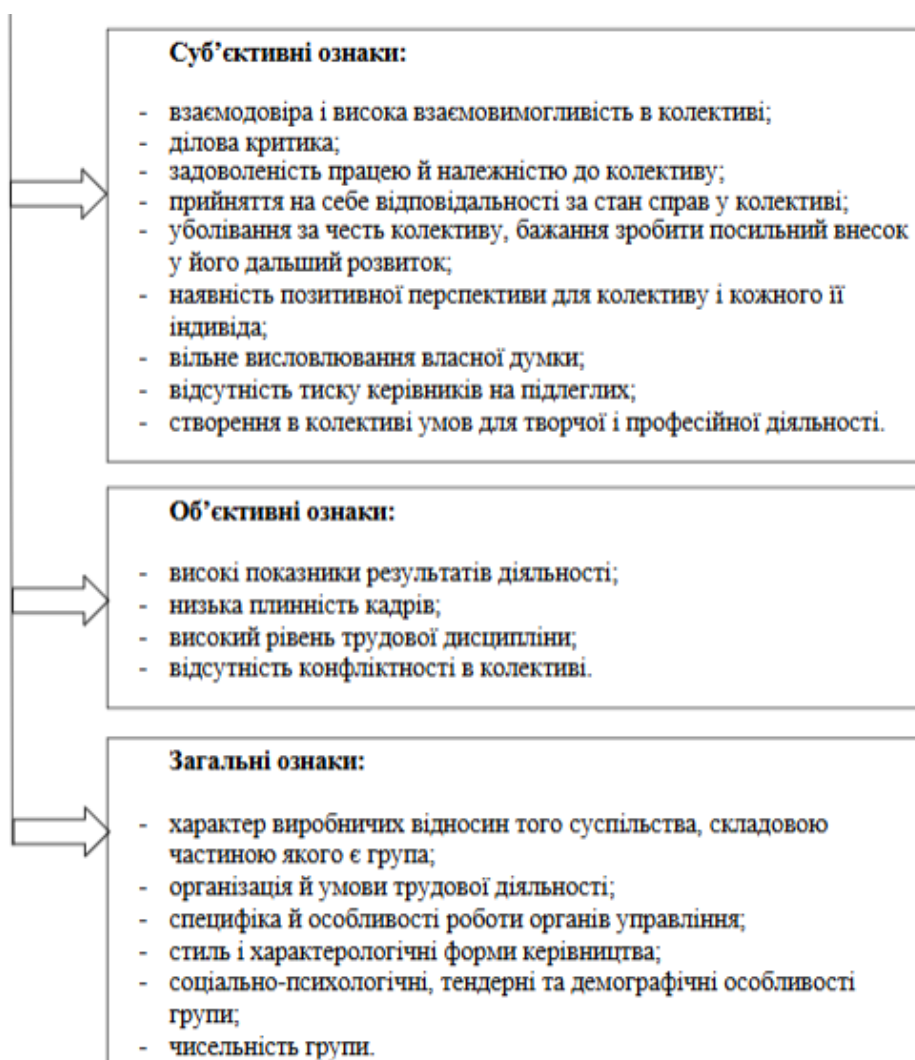
- Сприятливий соціально-психологічний клімат передбачає високий ступінь довіри між членами колективу, наявність спільних цілей у професійній діяльності, наявність особистої відповідальності у груповій роботі, добровільність виконання тих чи інших повноважень і адекватну оцінку з боку інших, не залежно від статусу та професійних ролей.
- Нейтральний соціально-психологічний клімат спостерігається у колективах, де не досягнута єдина спрямованість колективу, згуртованість команди, відсутність чітких цілей та напрямів колективної діяльності у організації.
- Несприятливий соціально-психологічний клімат супроводжується деструктивними проявами у колективі, низький рівень

продуктивності та ефективності професійної діяльності, відсутність спільних цілей та відповідальності за досягнення глобальної мети організації, в цьому випадку спостерігається висока плинність персоналу, відсутність згуртованості, негативні емоційні прояви працівників, можлива конфліктна поведінка та прояви агресивності, нерозуміння чіткої організації та зон відповідальності кожного з працівників.

Сприятливий соціально-психологічний клімат безперечно сприяє розвитку організацій в цілому та особистісному комфорту усіх її учасників, емоційну рівновагу, почуття згуртованості. Серед основних ознак сприятливого соціально-психологічного клімату дослідники виділяють (таблиця 1.2.1.)

Таблиця 1.2.1.

Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату колективу



Як видно з таблиці існує три види ознак – це загальні (до яких відноситься характер виробничих відносин, організаційна структура діяльності, специфіка управлінської роботи, демографічні особливості групи та чисельність колективу працівників); об'єктивні ознаки (до яких відносяться рівень трудової дисципліни, плинність кадрів, відсутність конфліктів) та суб'єктивні ознаки, пов'язані перш за все з особистісними характеристиками працівників (до них відносяться – взаємодовіра, відповідальність, демократичні відношення усіх учасників колективу, що сприяють вільному висловленні думки, відсутності страху перед критикою тощо).

Як зазначає О.О. Олещенко, характерними маркерами сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі працівників є взаємне бажання спільно проводити час – як на роботі так і поза нею, регулярні корпоративні заходи, прояви турботи та доброзичливого ставлення усередині професійної групи, наявність спільних інтересів, цінностей та переконань, які стосуються як професійної тематики так і улюблених занять протягом відпочинку, активність учасників до міжособистісної взаємодії, не лише за потреби, але і з власного бажання, поза робочим часом. [21;24]

Отже, соціально-психологічний клімат в колективі відіграє важливу роль у досягненні високих результатів роботи компанії в цілому так і особистого зростання та відчуття емоційної цілісності кожного працівника. Сприятлива атмосфера сприяє підвищенню продуктивності, розвитку творчого потенціалу працівників та зниженню плинності кадрів, що є важливим показником ефективності будь якої організації. Переважання несприятливого соціально-психологічного клімату у колективі професіоналів призводить як до зниження мотивації працівників у цілому, можливим є виникнення конфліктів усередині професійної групи та, як наслідок, до економічних втрат для підприємства.

Розглянемо фактори формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі працівників організації. Перш за все, Н.І Жигайло звертає увагу на *загальні* фактори, до яких належать – соціально-економічна політика підприємства (правові аспекти, соціальний захист працівників), господарський

механізм (націленість на результативність праці через стимулювання колективу працівників) та соціально-культурні чинники (норми, цінності, традиції). Другою групою факторів автор визначає локальні (або специфічні), які полягають у рівні оплати праці, загально-економічному стану підприємства серед інших, технічне забезпечення, рівень організацій простору та загалом діяльності, стиль керівництва організацією, та рівень мотивування та стимулювання якісної роботи працівників. [10]

Як зазначають З. Пушкар та Г. Войтович, психологічний клімат колективу – це динамічна система, яка постійно розвивається. Спочатку, коли колектив тільки формується, емоційні зв'язки між людьми відіграють провідну роль. Згодом, коли колектив стає більш згуртованим, на перший план виходять пізнавальні процеси, формування спільних цінностей та норм поведінки.

Варто звернути увагу на фактор – управлінського стилю організації у формуванні сприятливого соціально-психологічного клімату. [30]

Проаналізувавши праці науковців з приводу стилів управління організацією, ми дійшли висновку, що ефективність управління персоналом залежить від багатьох факторів, включаючи особливості діяльності компанії, характеристики підлеглих та зовнішні умови. Тож, не існує єдиного «ідеального» стилю керівництва, який би максимально універсально підходив під усі типи організацій та максимально б ефективно сприяв позитивному соціально-психологічному клімату колективів працівників. На практиці успішні менеджери демонструють гнучкість і здатність адаптувати свій стиль до конкретної ситуації, поєднуючи елементи авторитарного, демократичного та ліберального стилів управління.

Розглянемо класичні стилі управління, які різні науковці розглядають під різними спектрами, залежно від особливостей організацій компанії, структури колективу та особливостей досягнутих результатів спільної діяльності.

Л.В. Карамушка, досліджуючи проблему стилів управління організації зауважує, що «стиль управління є другим важливим компонентом після мотивації для здійснення певної діяльності. Метод управління має велику

мотиваційну роль. Разом з іншими мотиваціями суттєво впливає на відносини та поведінку співробітників, і в кінцевому результаті ефективність управління. На практиці можна вирізнити потенційний і реальний стиль керування». [16]

Більшість моделей, розглянутих та проаналізованих науковицею, в якості основи приймають дві базових моделі управління: автократичний стиль (директиви, завдання), демократичний стиль (взаємодія, участь).

Почнемо з розгляду автократичного стилю (або авторитарного). Цей стиль відомий науковцям, починаючи з теорії Мак Грегора і заснований на припущенні, що зазвичай, працівник має нестабільне і хитке ставлення до виконання професійних обов'язків, може ухилятися від відповідальності, прагне мінімізувати напруження професійних завдань через самоусунення і відповідно, такий працівник не є ефективним, самодостатнім та творчим. Відповідно до цієї теорії, управлінець повинен бути жорстким та суворим, однозначним у своїх поглядах, до чіткого дотримання дисципліни, саме тоді можливе мобілізуванню працівників і мотивування їх до роботи. Іншими словами цей управлінський стиль передбачає односторонній вплив керівника на підлеглих, відсутність діалогу, чітку дисципліну та систему мотивування через страх покарання. У колективах, де панує автократичний стиль управління зазвичай відсутня довіра, є чіткі правила та установки одностороннього характеру – з боку влади. Як зазначають соціальні психологи, що досліджували вплив даного стилю на організацію, в професійних групах такого стилю продуктивність праці висока, виконуються всі строки виконання завдань, терміни виконання є досить короткими, визначеними, можлива навіть система штрафів за пролонгування завдань по часу, Проте, варто зазначити, що це має тимчасовий ефект, тобто виконання та функціонування таких організаційних корпорацій є короткостроковими. Якщо ж працівники перебувають під постійним тиском керівництва, ними керує страх покарання різного роду, це суттєво знижує їх продуктивність, знижується рівень довіри, відбувається зниження емоційного зв'язку із колегами і як наслідок відсутність згуртованості та цінності колективу у функціонуванні організації та мотивації до виконання сумісних завдань. У

довгостроковій перспективі групи розбиті, відбувається зниження довіри та емоційного зв'язку між її членами. Проте, цей стиль може успішно функціонувати в організаціях, де панує чіткість виконання інструкції, дисциплінованість та послідовність, робота по чітко сформованому алгоритму, який не потребує удосконалення, наприклад військова діяльність. Адже дисципліна, чіткість, послідовність, слухняність вітаються у цій галузі, можливість швидко приймати рішення, не роздумуючи та не проявляючи свою думку, адже від цих рішень може залежати не одне життя. [10]

Другим стилем управління називають – демократичний (або рівний-рівному). Витоки цього стилю також з теорії Мак-Грегора, який називає його «У». при цьому стилі керівництва працівники можуть проявляти активність, свій творчий потенціал, відповідальність за колективне рішення лягає на усіх працівників, відповідно кожен з них є включеним у процес управління. Завданням керівника є задати вектор пошуку та ціль організації, а працівники мають право брати участь у прийнятті рішень у своїй галузі, працівникам надається можливість свободи дій у виборі шляхів реалізації цих завдань. Безумовно, використання такого стилю керівництва сприяє активності працівників, розвиває почуття власної цінності, відповідальності за спільний результат. При цьому стилі великого значення набуває довіра, позитивні міжособистісні стосунки усередині колективу, розвиток згуртованості працівників, що спрямоване на сприятливий соціально-психологічний клімат колективу, розвиток кожного члена відповідно здібностям та нахилам. Не варто знецінювати роль керівника у цьому стилі, адже він не вісторонюється і не знімає з себе відповідальність, він лише задає вектор дій і керує виконанням процесу на своєму рівні, делегуючи повноваження по відділам, по їх відповідальності. Сприятливі міжособистісні стосунки у таких колективах сприяють розвитку особистості працівників, взаємному інтересу учасників професійної діяльності, наявності спільних цінностей, переконань та відчуття згуртованості, що є найвищим рівнем розвитку будь якого колективу. [23]

Проте, Л.М. Карамушка підкреслює, що використання даного стилю

можливо лише у високоорганізованих командах, що складаються з висококваліфікованих спеціалістів, які мають потребу в автономії та творчій самореалізації. Такий стиль сприяє підвищенню задоволеності працею, розвитку ініціативи та відповідальності, а також покращенню якості роботи. [28]

Третім стилем управління організацією Вайт і Ліпіт описують ліберальний (тобто пасивний) стиль. В свою чергу, К.Левін називає його привабливим стилем. Цей стиль характеризується пасивністю керівника або управлінця, що можливо при нездібності його здійснювати владу у колективі, небажання брати відповідальність за загальний результат команди. При цьому стилі керівник дає повну автономію дій своїх працівників, не контролюючи проміжні ланки результату, як наслідок, не бажання брати особисту відповідальність та самоусунення. Тому, варто вважати цей стиль управління так би мовити фіктивним, адже керівник є лише номінально, а працівники живуть своїм життям, приймають рішення та несуть за них відповідальність. [29]

Тож, аналізуючи позитивні і негативні сторони кожного із стилів, зауважуємо, що фактично – демократичний стиль є найоптимальнішим, але він вимагає високої професійної готовності, особистісної зрілості працівників та розвинених управлінських здібностей керівника.

1.3. Психологічні особливості міжособистісної взаємодії у професійній діяльності офісних працівників

Розглядаючи аспекти міжособистісної взаємодії у організації, варто відзначити роль мотиваційної складової професійної діяльності працівників.

Ю.Ю. Оніщук вбачає у мотивації – одну із важливих складових успішної ефективності організації, управління розвитком людських ресурсів. Авторка зауважує, що «Значний вплив на практику менеджменту персоналу здійснює система мотивації трудової діяльності, яка ґрунтується на вивченні потреб, інтересів, настроїв, особистих цілей співробітників. Кадрова політика при такій системі орієнтується на розвиток людських ресурсів, зміщення морального

клімату, на реалізацію соціальних програм. [24]

Науковці по різному трактують мотивацію трудової діяльності. Так, Р. Дарт вбачає у мотивації – наявність сил, що існують в особистості, і сприяють ентузіазму у виконанні професійної діяльності. Зважаючи, що мотивація працівників безпосередньо впливає на їх продуктивність, завданням керівника є спрямувати роботу керівника на мотивацію працівників на досягнення цілей підприємства. [52]

За визначенням Н. Дряхлова і Є. Купріянова, мотивація працівників - це «спонукання людей до активної діяльності, процес свідомого вибору людиною певної лінії поведінки, яка ґрунтується на внутрішніх і зовнішніх факторах або, іншими словами, на мотивах і стимулах». Це свідчить про активність керівника по відношенню до мотивації персоналу, зацікавленість управлінця мотивувати працівника різними методами для досягнення загального результату. [21]

Як зазначає І.О. Щєбликіна, саме мотивування праці робітників організації є одним із найважливіших факторів ефективності діяльності, тому вона складає основу трудового потенціалу працівника. Авторка зазначає, що трудовий потенціал складається з здібностей людини (які ґрунтуються на задатках та нахилах), а також мотиваційного потенціалу (особистісного, що полягає у системі соціальних зав'язків із суспільством під впливом трудових завдань). Саме мотиваційний потенціал запускає потенціал професійної діяльності і відповідно спрямовує розвиток особистісного розвитку працівника, в результаті розвинуті здібності можуть сприяти і професійному розвитку. [50]

З точки зору соціальних та економічних наук мотивація праці має економічний контекст, і полягає саме у зовнішньому стимулюванні праці шляхом матеріального заохочення та стимулювання, що сприяє розвитку ефективності та продуктивності роботи працівника. З психологічної ж точки зору – мотивація є рушієм розвитку людини, спрямована на розвиток активної життєвої позиції, відповідального ставлення до діяльності та прагнення до успіху.

Варто зазначити, що у психологічній науці є визначення мотивації успіху,

запропоноване Елерсом. Відповідно до розвитку цієї мотивації людина досягає своїх цілей виважено, поступово, здатні сприймати критику та корегувати свої дії відповідно до зовнішніх обставин.

Успіх організації безперечно полягає у рівні розвитку внутрішньої (пізнавальної) мотивації праці. Тож, відповідно, найбільш мотивацією є та, що заснована на особистих, колективних та суспільних інтересах працівників підприємства. Поєднання у мотивації працівника колективних (престиж підприємства, зростання конкурентоспроможності) і особистих (зростання доходів працівників, повагу в колективі, можливість росту кар'єри) факторів та одночасно суспільних інтересів дає найкращий результат для продуктивності праці, піднесенню організації та зростання професіонала та особистості у комфортному середовищі професійної діяльності. [53;39]

Отже, зважаючи на аналіз психологічної літератури, ми вбачаємо доцільним виділяти мотивацію персоналу організації як ключовий фактор сприятливого соціально-психологічного клімату та розвитку організації через розвиток людських ресурсів. Одним з ключових завдань сучасного управління персоналом є підвищення мотивації співробітників до творчості та інновацій. Вдосконалення системи стимулювання дозволить не лише збільшити продуктивність праці, але й сприяти розвиткові компанії в цілому.

Наступною особливістю міжособистісних стосунків офісних працівників ми виділяємо стиль управління організацією. На нашу думку, саме стиль управління організації закладає основи формування моделі взаємодії в організації. Особистість керівника організації є ключовою у формуванні клімату колективу, у створенні сприятливих чи деструктивних умов професійної діяльності працівників.

Спираючись на дослідження К.В. Седих, яка займалася проблематикою взаємодії у освітньому середовищі, ми можемо модифікувати її наукові пошуки у сферу організаційної психології та трактувати міжособистісну взаємодію керівника з колективом з точки зору механізмів взаємодії, запропонованими К.В. Седих у рамках системного підходу. Тож, можна розглядати взаємодію

керівника та колективу у межах певної конфігурації стосунків. Запропоновані конфігурації взаємодії управлінця та колективу реалізується у межах прямої, альянсно-коаліційної, лідерсько-опосередкованої, взаємодії. Тож, взаємодія керівника з трудовим колективом є, з одного боку, само твірним, творчим процесом, який однак передбачає певну класифікацію, відповідність закономірностям функціонування освітньої системи, що реалізуються у відповідних конфігураціях. [34;35]

З точки зору системного підходу, організаційна взаємодія є взаємодією двох підсистем, і одночасно включає в себе інші структури (мікрогрупи, діади), а також є частиною системних процесів більш високого рівня організації – функціонування організацій, підприємств міста, регіону, держави, тощо. Приймаючи у якості вихідних положень методологічні постулати системного підходу, Є.Г. Хоменко розглядаємо взаємодію керівника з колективом як ієрархічну систему, що є частиною складно організованої будови навколишнього світу, тобто елементом системи вищого рівня організації (в цілому), й водночас сама складається із підсистем нижчого рівня організації. В такому ракурсі, взаємодія управлінця з трудовим колективом розглядається нами як «аутопоетична (самотвірна) система, що характеризується циркулярністю, структурною детермінованістю, репродуктивністю, замкнутістю своєї операціональності, тощо» [44;45]

Розглядаючи три основних стилі управління – авторитарний, демократичний та ліберальний, ми беремо до уваги всі позитивні та негативні сторони цих стилів. Відповідно до стилів управління в організацій – ми виділяємо моделі взаємодій у трудовому колективі.

Першою моделлю є авторитарна, що полягає у односторонньому впливі керівника на колектив працівників, жорсткому ставленні, заснованому на чіткій та беззаперечній дисципліні, системі покарань. При такій взаємодії, втрачається можливість особистісного розвитку особистості, шаблонність роботи, відсутність можливості висловлювати свою думку, проявляти свій потенціал, мотивація в такій системі стосунків носитиме характер зовнішньої негативної,

заснованої на страху покарання – морального чи матеріального. В таких колективах на перших етапах роботи спостерігається висока продуктивність, але з часом продуктивність суттєво падає, адже відсутність довіри, доброзичливості у стосунках та можливості проявляти себе завдає людині моральної шкоди в як наслідок – емоційна пригнічує особистість. Тому ми відносимо цю модель взаємодії в офісній організації до деструктивних, адже ефективність організації та особистості суттєво змінюється та погіршується через відсутність якісної міжособистісної взаємодії, довірчого спілкування та поваги до особистості.

Другою моделлю міжособистісної взаємодії у організації ми визначаємо демократичну (або колегіальну), яка спирається на демократичному управлінському стилі керівника і спрямовує колектив до розвитку та особистісної стійкості. При такій взаємодії спостерігається взаємна повага, розподіл відповідальності відповідно до професійних функцій і як наслідок відчуття колективної відповідальності, мотивація досягнень на високому рівні, і пов'язана з досягненням загального результату. Як правило, стосунки у такій моделі взаємодії є позитивними, панує взаємоповага та довіра, що немало важливо для розвитку колективу та вищої форми існування професійного колективу – відчуття згуртованості. На нашу думку, ця модель є найоптимальнішою для офісних організацій, адже сприяє ефективності та продуктивності організації в цілому а також особистісному розвитку її членів на основі спільних цінностей, переконань та прагнень. Проте ця модель вимагає високої професійної відповідальності і є можливою для реалізації лише у колективах, які перебувають на досить високому рівні зрілості. [27;24;51]

Третя модель взаємодії, запропонована нами є ліберальна (або попустительська), заснована на ліберальному стилі керівництва організацією і є деструктивною, на нашу думку. Адже керівник є лише номінальною фігурою, по суті не виконує управлінських функцій, не несе відповідальності за результат роботи колективу, не контролює своїх підлеглих, намагається шляхом хибних гарних стосунків сприяти професійному розвитку працівників, проте відсутність контролю з його боку сприяє розвитку хаосу, невпевненості працівників у

власних силах, та проявам анархії в цілому. Ефективність функціонування такої організації є нестійкою і відповідно до розвитку професійних та особистісних рис працівників ставляться скептично, що дозволяє колективу плисти за течією, не ставити перед собою важливі цілі та не розвиватися особистісно.[49]

Важливим аспектом міжособистісної взаємодії офісних працівників є сприятливий соціально-психологічний клімат, що супроводжує професійну діяльність і сприяє розвитку як організацій в цілому так і конкретно кожного працівника, забезпечує психологічну стійкість, емоційну врівноваженість та формує сприятливу мотивацію праці, що полягає у колективному прагненні найвищого результату через розподіл відповідальності між працівниками.

Важливою складовою соціально-психологічного клімату є загальний рівень задоволеності працею. По суті, «задоволеність працею» – це емоційний стан кожного працівника, який формується під впливом різних факторів, таких як характер виконуваної роботи, умови праці, взаємини в колективі та рівень заробітної плати, і полягає у загально позитивному та комфортному середовищі офісних працівників.

Як зазначає Є.Г. Хоменко, «Психологічний клімат – це результат сумісної діяльності людей, їх міжособистісна взаємодія. Він виявляється в таких групових ефектах, як настрої і колективна думка, індивідуальне самопочуття в колективі».

На нашу думку, ефективність будь якої діяльності зумовлюється сприятливим соціально-психологічним кліматом. Рівень задоволеності працівників визначається комплексом факторів, серед яких: вибір професії, змістовність роботи, досягнення успіхів, особистісні якості, міжособистісні відносини, емоційний комфорт, об'єктивна оцінка праці та адекватна мотивація.[44]

Аналізуючи наукові дослідження, що стосуються соціально-психологічного клімату, ми визначаємо, що на формування клімату мають вплив не лише кожна окрема особистість у компанії – а створення сприятливих умов – це безперечно досягнення усього колективу, починаючи від керівництва, яке задає емоційний тон колективу і закінчуючи кожним працівником, у сукупності

особистісних характеристик, цінностей, переконань, досвіду та мотивації професійної діяльності. Розглядаючи феномен соціально-психологічного клімату організації через комплексний підхід ми визначаємо, що система міжособистісних взаємодій, яка задається в першу чергу стилем управління а організації і формує соціально-психологічний клімат організації. [45]

Соціально-психологічний клімат організацій – це комплексний феномен, який є динамічним, і розвиватися протягом розвитку команди професійних однодумців, факторами розвитку якого виступають психологічна атмосфера, групова мотивація досягнення успіху та соціально-психологічна самооцінка колективу – такі сформовані риси як відповідальність, колективізм, згуртованість, відкритість, організованість усередині колективу.

Висновки до першого розділу

Отже, провівши теоретичний аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури, що стосується проблеми міжособистісної взаємодії у офісному середовищі ми визначаємо, що міжособистісна взаємодія це складне соціально-психологічне явище, що включає в себе взаєморозуміння, взаємовплив, взаємодія, взаємовідношення, міжособистісне спілкування та інтегративні феномени сумісності і спрацьованості, тому вимагає комплексного міждисциплінарного аналізу. Існує відмінність у трактуванні взаємодії вітчизняними та зарубіжними дослідниками. Зокрема, зарубіжні психологи визначають взаємодію емпіричним шляхом, їх цікавить практичний аспект взаємодії. Натомість вітчизняні дослідники демонструють шлях теоретичного осягнення специфіки взаємодії, розглядаючи її у контексті вивчення спілкування, відносин, стосунків. Ми трактуємо міжособистісну взаємодію як інтегральний процес, який починається з сприйняття людини людиною (пізнання не є одночасним актом, а включає зворотній зв'язок, елементи комунікації і взаємодії).

Проблема соціально-психологічного клімату у організації є актуальною до вивчення, адже ефективність функціонування будь якого підприємства залежить

від людських ресурсів. Працівники, перебуваючи у професійній діяльності виявляють задоволеність чи не задоволеність обставинами взаємодії, що проявляється у рівні соціально-психологічного клімату. Розглядаючи фактори, які впливають на формування сприятливого соціально-психологічного клімату ми визначаємо як об'єктивні (матеріальна база, технічне забезпечення, соціальний та правовий захист) так і суб'єктивні (пов'язані з особистісними властивостями особистості, стилем керівництва, мотивацією діяльності та сформованістю професійно важливих якостей).

На основі теоретичного аналізу, ми розглядаємо моделі міжособистісної взаємодії, що формуються на базі стилів управління персоналом – а саме – авторитарний, демократичний та ліберальний. Авторитарний стиль ґрунтується на чіткій дисципліні, жорсткому контролі, односторонньому впливу керівника і тиску відповідно виконання праці. Демократичний передбачає колегіальну роботу, спільну відповідальність проте контроль у мірі відповідальності кожної ділянки. Ліберальний же передбачає відсутність контролю, наявність керівника лише номінально і відсутність згуртованої праці.

Серед особливостей міжособистісної взаємодій офісних працівників ми виділяємо: мотивація праці, соціально-психологічний клімат, модель взаємодії та соціально-психологічний клімат. Керуючись положеннями системного підходу ми визначаємо взаємодію між керівником та колективом офісних працівників як цілісну систему, яка є самоорганізованою, динамічною та відкритою. Тому, ми спираємося на твердження, що система міжособистісних взаємодій, яка задається в першу чергу стилем управління а організації і формує соціально-психологічний клімат організації.

РОЗДІЛ 2.

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У даному розділі нами описано особливості підбору інструментарію для психодіагностичного дослідження, принципи підбору методик психодіагностики, особливості ходу експериментального дослідження – основних етапів та етичних принципів проведення, а також ґрунтовно описано кожен з запропонованих методик з особливостями обрахунку результатів – як кількісного так і якісного та інтерпретацією отриманих результатів для подальшого проведення психодіагностичного дослідження даного наукового доробку.

2.1. Огляд і обґрунтування вибору методик

При підборі методів для проведення психодіагностики міжособистісних стосунків офісних керівників ми намагалися підібрати максимально доповнюючі методики, які б максимально висвітлювали результати, що стосуються безпосередньо взаємодії між офісними працівниками. При цьому ми керувалися базовими методологічними принципами психології – об'єктивності, системності, детермінізму, розвитку та структурно-генетичного принципу.

Принцип детермінізму полягає у причинній зумовленості усіх психічних особливостей особистості, тому при аналізі будь якого феномену слід розуміти його зумовленість – низку обставин, які могли спричинити його виявлення. Принцип розвитку полягає в тому, що психіка – продукт розвитку і результат діяльності, тому ми розглядаємо психічні феномени особистості як результат переходу від простіших до складніших форм взаємодії з навколишнім середовищем, при цьому варто звертати увагу на усі обставини, що супроводжують процес цього розвитку. Принцип системності полягає саме у

вивченні психологічного феномену у зв'язку із іншими феноменами, саме таке трактування дозволяє повноцінному дослідженню, урахуванню усіх можливих аспектів, які безпосередньо чи опосередковано можуть впливати на виявлення даного феномену. І насамкінець, принцип об'єктивності, Яким ми керувалися у своєму психодіагностичному дослідженні полягає у неупередженості дослідника, розгляду психологічного феномену як такого, у проведенні психологічного дослідження без упередженості та без намагання довести певні теорії або припущення. [47]

І.Г. Тітов, визначає існування структурно-генетичного принципу у постнекласичній психології, що орієнтує на розкриття (через співвідношення із різними рівнями причинності) процесуальних аспектів структурно-функціональної організації та самоорганізації цілісних психічних феноменів. Відповідно до його досліджень: «суб'єкт виступає інтегруючою ланкою, що об'єднує різні компоненти психіки та рівні її організації, і, відповідно, реконструкція психологічної структури суб'єкта (котрий також повинен розглядатись як диференційоване багатовимірне ціле) уможливорює з'ясування механізмів утворення та розвитку психічних цілісностей» [40]

Задля того, щоб наше психологічне дослідження було якісним та науковим, ми керувалися критеріями якості експерименту – а саме – надійність та валідність експериментального дослідження. Надійність експериментального дослідження передбачає точність виміру даних, відтворюваність результатів дослідження а також одночасно стійкість результатів, які одержуються за допомогою конкретного психодіагностичного інструментарію. Валідність же – це більш складний критерій виміру експериментального дослідження, адже передбачає ступінь виміру адекватності дослідницьких інструментів, які застосовує дослідник і відповідності наскільки саме ці інструменти можуть використовуватися для дослідження необхідного психологічного феномену.

Задля цілісного та ґрунтовного дослідження міжособистісної взаємодії офісних працівників нами було проаналізовано низку методів психодіагностики, які науковці використовують задля дослідження цього феномену

(опитувальники, соціометрія, тести, проєктивні методи тощо). [52]

Нами було сформовано програму психодіагностичного дослідження, яка б максимально цілісно та системно вивчала міжособистісні взаємодії офісних працівників, з урахуванням критеріїв точності експерименту та дотримання базових методологічних принципів психологічної науки.

Так, серед запропонованих методик для подальшого емпіричного дослідження нами запропоновано наступні:

1. Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі
2. Методика визначення рівня соціально-психологічного клімату(за С.Н. Самигиною і Л.Д. Столяренко)
3. Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін).

У подальших пунктах нашого розділу ми детально розглянемо кожен з запропонованих методик психодіагностики.

2.2. Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі

Методика діагностики міжособистісних відносин розроблена Тімоті Лірі в 1954 р.. Основне першочергове призначення методики було дослідження уявлень суб'єкта про себе та ідеальне «Я» а також для визначення міжособистісних стосунків у малих групах, колективах, у зв'язку із самоаналізом самого досліджуваного і його оцінки своїх якостей, що впливають на міжособистісні стосунки у цілому. За допомогою цієї методики можемо виявити переважний тип відносин до людей у самооцінці та взаємооцінці.

Для візуалізації результатів дослідження, Т. Лірі розробив модель у вигляді кола, щоб показати різноманітність соціальних орієнтацій людини. Це коло поділено на сектори, які відповідають різним комбінаціям двох основних характеристик: прагнення домінувати або підкорятися та схильність до товариськості або ворожості.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближчі результати

досліджуваного до центра кола, тим сильніший взаємозв'язок цих двох змінних. Суму балів кожної орієнтації переводять в індекс, де домінують вертикальна і горизонтальна осі. Відстань отриманих показників до центра кола вказує на адаптивність або екстремальність інтерперсональної поведінки. [1]

Даний опитувальник містить 128 оціночних суджень, які відповідають тому чи іншому типу взаємодії досліджуваного. У кожному з восьми типів взаємин є 16 пунктів, які розміщені з урахування ієрархії інтенсивності прояву. Судження, спрямовані на виявлення певного типу взаємин, розташовані не послідовно: вони групуються по чотири і повторюються через однакову кількість визначень. За допомогою даної методики є можливість визначити так тип особистості, а також порівняти дані за такими аспектами, як «соціальне «Я», «реальне «Я», «мої партнери» та інші

Процедура дослідження: Досліджуваному пропонується переглянути на картку з переліком якостей, що відповідають тому чи іншому аспекту міжособистісної взаємодії та оцінити самостійно, які з перелічених тверджень йому притаманні а які ні.

Інструкція досліджуваному: «Шановний досліджуваний. Перед вами знаходиться перелік якостей, необхідних для міжособистісної взаємодії. Поставте знак "+" навпроти тих визначень, що відповідають вашому уявленню про себе (якщо немає впевненості, знак "+" не ставите). (текст методики знаходиться у ДОДАТКУ А)

Обробка результатів

На першому етапі обробки даних проводиться підрахунок балів за кожною октантою з допомогою ключа до опитувальником.

Ключ

Авторитарний: 1 - 4, 33 - 36, 65 - 68, 97 - 100.

Егоїстичний: 5 - 8, 37 - 40, 69 - 72, 101 - 104.

Агресивний: 9 - 12, 41 - 44, 73 - 76, 105 - 108.

Підозрілий: 13 - 16, 45 - 48, 77 - 80, 109 - 112.

Підпорядковується: 17 - 20, 49 - 52, 81 - 84, 113 - 116.

Залежний: 21 - 24, 53 - 56, 85 - 88, 117 - 120.

Доброзичливий: 25 - 28, 57 - 60, 89 - 92, 121 - 124.

Альтруїстична: 29 - 32, 61 - 64, 93 - 96, 125 - 128.

На другому етапі отримані бали переносяться на діаграму, при цьому відстань від центру круга відповідає числу балів по даній октанте (мінімальне значення - 0, максимальна - 16). Кінці таких векторів з'єднуються і утворюють профіль, що відображає уявлення про особистість цієї людини. Окреслений простір заштриховується і отримується так звана психограма. (рис. 2.2.1.)



Рис. 2.2.1. Психограма для опису результатів за методикою Т. Лірі

На третьому етапі за допомогою формул визначаються показники по двом основним параметрам «Домінування» і «Дружелюбність»:

$$\text{Домінування} = (I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбність} = (VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$$

Таким чином, система балів з 16 міжособистісним змінним перетворюється в два цифрові індекси, які характеризують уявлення суб'єкта за зазначеними параметрами. У результаті кількісної обробки проводиться аналіз та оцінка особистісного профілю – дослідник має змогу визначити тип профілю особистості ставлення до оточення.

Інтерпретація результатів здійснюється шляхом підрахунку балів окремо по кожній октанті, показником порушення вважається різниця між уявленнями людини про себе і бажаним образом її в якості партнера по спілкуванню.

Максимальна оцінка рівня - 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відносини – низька, помірна, висока і екстремальна.

Визначення типу ставлення до оточення описується за допомогою поданої системи характеристик:

I. Авторитарний:

13-16 - диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, що лідирує у всіх видах групової діяльності. Усіх повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Оточення відчуває цю владу, але визнає її;

9-12 - домінуючий, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах, любить давати поради, вимагає до себе поваги;

0-8 - впевнена в собі людина, але не обов'язково лідер; завзята й наполеглива.

II. Егоїстичний:

13-16-прагне бути над усіма, але водночас осторонь від усіх, самозакоханий, розважливий, незалежний, себелюбний. Труднощі перекладає на інших, але сам ставить до них дещо відсторонено, хвалькуватий, самовдоволенний, зарозумілий;

0-12 - егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний:

13-16 - ворожий до інших, різкий, агресивність може сягати асоціальної поведінки;

9-12-вимогливий, прямолінійний, відвертий, суворий і різкий в оцінюванні інших, непримиренний, схильний в усьому звинувачувати інших, глузливий, іронічний, дратівливий;

0-8 - упертий, завзятий, наполегливий та енергійний.

IV. Підозріливий:

13-16 - відчужений від ворожого і злого, на його думку, світу, підозріливий, вразливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру);

9-12 - критичний, відчуває труднощі в міжособистісних контактах через підозріливість і страх поганого ставлення, замкнутий, скептичний, розчарований у людях, потайний, свій негативізм виявляє у вербальній агресії;

0-8 - критичний стосовно всіх соціальних явищ і оточення.

V. Покірний:

13-16 - покірний, схильний до самоприниження, має слабку волю, схильний поступатися всім і в усьому, завжди засуджує себе і ставить на останнє місце, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в комусь сильнішому;

9-12 - сором'язливий, лагідний, часто бентежить, схильний підкорятися сильнішому;

0-8 - скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має своєї думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний:

13-16 - дуже невпевнений у собі, має нав'язливі страхи, побоювання, тривожиться з будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки;

9-12 - слухняний, боязкий, безпорадний, не вміє чинити опору, щиро вважає, що інші завжди праві;

0-8 - конформний, м'який, очікує допомоги й порад, довірливий, схильний до замилювання іншими, ввічливий.

VII. Товариський:

9-12 - товариський і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги "бути хорошим" для всіх, незважаючи на ситуацію, прагне мети групи, має розвинуті механізми витіснення й придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру);

0-8 - схильний до співпраці, кооперації, гнучкий та компромісний під час розв'язання проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне узгоджувати свої погляди з думкою інших, свідомо конформний, додержується умовностей, правил і принципів "хорошого тону" у стосунках з людьми, ініціативний ентузіаст у досягненні мети групи, прагне допомогати, почуватися в центрі уваги, заслужити

визнання й любов, товариський.

VIII. Альтруїстичний:

9-16- гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий у своїй допомозі й занадто активний стосовно інших, неадекватно бере на себе відповідальність за інших (це може бути тільки зовнішня "маска", що приховує особистість).

0-8 - відповідальний стосовно людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне ставлення до людей виявляє у співчутті, симпатії, турботі, вмє підбадьорити і заспокоїти інших, безкорисливий і чуйний.

За результатами переважаючого типу робиться висновок про переважаючий тип стосунків досліджуваного. [2]

2.3. Експрес-методика по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі (за О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито)

Соціально-психологічний клімат – це динамічна система, яка розвивається з часом. Спочатку емоції відіграють ключову роль у формуванні колективу. Однак, з часом, на перший план виходять пізнавальні процеси, такі як формування спільних поглядів та цінностей. Усі члени колективу мають відповідальність за створення сприятливого чи несприятливого клімату, відповідно, своєю присутністю у спільній праці відіграють значну роль у формуванні загального соціально-психологічного клімату. Особистісні якості людини тісно пов'язані з атмосферою в колективі. Такі риси, як товариськість, тактовність та дисциплінованість, позитивно впливають на міжособистісні відносини і загальний стан колективу. [10]

Експрес-методика по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі (за О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито) дозволяє виявити особливості емоційного, поведінкового та когнітивного компонентів відносин у трудовому колективі. [12]

При обробці результатів аналізуються різні сторони відношення

респондентів як до колективу, так і для кожної людини окремо. Кожен компонент тестується трьома питаннями, відповідь на кожне з яких приймає тільки одну з трьох можливих форм: «+»; «-»; «0».

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

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

Як істотна ознака емоційного компонента розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний». Критерій «бажання – небажання працювати в даному колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу в сфері дозвілля» дотримується при конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компонента. Головним критерієм когнітивного компонента виступає перемінна «знання – незнання особливостей членів колективу». Тестовий матеріал до методики міститься в Додатку А.

Далі пропонується виведення середньої оцінки рівня соціально-психологічного клімату по вибірці. Так, для емоційного компонента: $K = \frac{\sum (+) - \sum (-)}{n}$ де $\sum (+)$ – кількість позитивних відповідей, що містяться в стовпці; $\sum (-)$ – кількість негативних відповідей; n – кількість досліджуваних (респондентів). Для будь-якого компонента середні оцінки можуть розташовуватися в інтервалі від -1 до +1.

Отримані середні показники класифікуються відповідно до прийнятої тричленної оцінки відповідей. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до

+1) поділяється на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1. Середні оцінки, що потрапили у перший інтервал, вважають негативними, у другий – суперечливими, невизначеними, а третій – позитивними. Проведені обчислення дозволяють вивести структуру відносин у колективі для розглянутого підрозділу. Отже, з урахуванням знаку кожного компонента можливі наступні сполучення розглянутого відношення:

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

В опитувальному листі питання 1, 4 та 7 відносяться до емоційного компонента; 2, 5, 8 – до поведінкового; а когнітивний компонент визначається питаннями 3 та 6 (в свою чергу питання 3 містить два питання). Обстеження за даною методикою може проводитися як індивідуально, так і в групі.

2.4. Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін)

Автором методики є Анатолій Лактіонович Журавльов –директор Інституту психології РАН. Починаючи з 1976 р. у сфері його наукових розвідок було розуміння індивідуального стилю керівництва й типологія стилів; його цікавила структура психології управління як галузі психологічної науки; він невпинно займався науковими розвідками у галузі психології управління та пропонував розглядати зв'язок стилю керівництва й рівня розвитку колективу. Серед його доробок можна виділити праці: «Індивідуальний стиль керівництва виробничим колективом» (1976), «Психологія й керівництво» (1978). Починаючи з 1980 р. основним предметом наукових досліджень А.Л. Журавльова були психологічні феномени трудової діяльності первинних колективів промислових підприємств. Як результат – ним була розроблена

авторська психологічна концепція спільної діяльності і її колективного суб'єкта.

Дану методику активно використовують у сфері управління персоналом для оцінки потенційних керівників. Крім того, її застосовують для дослідження та вдосконалення робочих процесів, а також для створення сприятливої атмосфери в колективі. Методика дозволяє виявити та вирішити проблеми у взаємодії між керівником та підлеглими, а також скоригувати стиль керівництва.[25]

Інструкція досліджуваному: Вам пропонується 16 груп тверджень, які характеризують ділові якості керівника. Кожна група складається трьох тверджень, що позначені символами «а», «б», «в». Вам не обхідно уважно прочитати усі три твердження в складі кожної групи і вибрати одне, яке найбільш відповідає вашій думці про керівника. Відмітьте вибране вами твердження на бланку опитувальника знаком «+» біля відповідної літери. Текст методики знаходиться у додатку А. Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку співпадінь відповідей досліджуваного із ключем. (рис. 2.4.1.)

Авторитарний стиль							
№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1	А			9	А		
2	А			10			А
3			А	11		А	
4	А			12	А		
5		А		13			А
6		А		14		А	
7			А	15		А	
8			А	16	А		

Ліберальний стиль							
№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1			Л	9			Л
2			Л	10		Л	
3		Л		11	Л		
4		Л		12			Л
5	Л			13	Л		
6			Л	14			Л
7	Л			15			Л
8		Л		16			Л

Демократичний стиль							
№ питання	Варіанти відповіді			№ питання	Варіанти відповіді		
	А	Б	В		А	Б	В
1		Д		9		Д	
2		Д		10	Д		
3	Д			11			Д
4			Д	12		Д	
5			Д	13		Д	
6	Д			14	Д		
7		Д		15	Д		
8	Д			16		Д	

Рис. 2.4.1. Ключ до методики визначення стилю керівництва

Інтерпретація даних здійснюється шляхом якісної обробки результатів і опису їх у письмовій формі. Отримані результати дослідження інтерпретуються, використовуючи типологію стилів керівництва А.Л.Журавльова. Ним виділено три стилі керівництва, які визначають особливості взаємодії керівника та персоналу, визначають особливості делегування та виконання управлінських рішень.[13]

Авторитарний стиль керівництва характеризується централізацією влади, догматизмом та нетерпимістю до чужої думки. Такий керівник сам приймає всі рішення, контролює кожен крок підлеглих і вимагає від них беззаперечної підпорядкованості. Він часто використовує залякування та покарання для досягнення своїх цілей.

Демократичний стиль керівництва передбачає делегування повноважень, спільне прийняття рішень та створення атмосфери взаємодопомоги. Такий керівник фокусується на розвитку потенціалу підлеглих, стимулюючи їх ініціативність та відповідальність. Він відкрито спілкується зі своїми співробітниками, інформуючи їх про стан справ та перспективи розвитку організації.

Ліберальний тип керівника характеризується пасивністю, невпевненістю та небажанням брати на себе відповідальність. Такий керівник уникає прийняття рішень, віддає перевагу консенсусу і легко змінює свою точку зору під впливом оточення. У відносинах з підлеглими він доброзичливий і готовий до співпраці, але часто не може перетворити їхні пропозиції на конкретні дії.

Висновки до другого розділу

В результаті теоретичного аналізу, виділено методологічні принципи, яким повинно керуватися будь-яке психологічне дослідження, зокрема, приділена увага опису принципу детермінізму (причинної зумовленості психічних явищ), принципу розвитку (розгляду психологічних феноменів у динаміці, а не стало), принципу системності (сукупному вивченні психічного явища у всіх його

аспектах і передумовах), принципу об'єктивності (неупередженого ставлення до дослідження, незацікавленості у результатах та спрямованості на якісний результат, який є вірогідним та достовірним).

При побудові програми психодіагностичного дослідження були також враховані і якісні показники дослідження – обрані методики психодіагностики є стандартизованими, відповідають критеріям надійності (точності, відтворюваності) та валідності (відповідності методу до обраного дослідження явища, а саме – міжособистісної взаємодії). Методики підбрано згідно принципу системності, що дозволяє доповнювати одна одну у якісній інтерпретації дослідження.

При розгляді низки методів, за допомогою яких можна досліджувати міжособистісні взаємодії, нами обрано 3 методики, які є актуальними, апробованими та детально описаними у підрозділах даного параграфу. Зокрема, нами обрано:

1. Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі – метою якої є виявити особливості уявлень суб'єкта про себе та ідеальне "Я", а також для вивчення взаємовідносин у малих групах. З її допомогою виявляється переважний тип відносин до людей у самооцінці та взаємооцінці.

2. Методика визначення рівня соціально-психологічного клімату(за С.Н. Самигиною і Л.Д. Столяренко) – яка має на меті дослідити три аспекти взаємодії у колективі і описує психологічний клімат через емоційний, когнітивний та поведінковий компоненти.

3. Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін) – яка спрямована на виявлення переважаючого стилю керівництва у трудовому колективі офісних працівників та дозволяє виявити загальну модель взаємодії у колективі офісних працівників у цілому в професійній діяльності.

РОЗДІЛ 3.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

У даному розділі нами описане емпіричне дослідження, що передбачає психодіагностику міжособистісних стосунків офісних працівників. Детально описані всі етапи дослідження та подана кількісна та якісна обробка результатів з повними висновками до інтерпретації феномену міжособистісної взаємодії. За допомогою математичної статистики проведений аналіз достовірності та вірогідності отриманих результатів.

3.1. Організація емпіричного дослідження

Дане емпіричне дослідження проводилося на базі сервісної компанії «ТОВ УЗТК Трейд» - це велика компанія Полтавського регіону, що займається трейдингом зернових та зернобобових культур на внутрішньому ринку та експорту. До уваги бралися офісні працівники даної організації. Штат офісних працівників компанії налічує близько 60 працівників, проте у дослідженні брали участь 40 осіб, з них 28 осіб чоловічої статі, що становить 70% вибірки, та 12 осіб жіночої статі, що становить 30 % вибірки. Вікові межі респондентів сягають 25-52 роки, причому більшість респондентів (62%) знаходиться у віковому діапазоні 32-42 роки. У зв'язку із особливостями мети дослідження – а саме вивчення міжособистісної взаємодії офісних працівників для порівняльного аналізу брався фактор професійної посади, що закладено у програмі психодіагностики, тож серед респондентів 32 особи є рядовими працівниками (менеджерами) та 8 осіб - є керівним складом (топ менеджери, директори, заступники директорів).

Метою емпіричного дослідження ми сталили визначення особливостей міжособистісної взаємодії офісних працівників, а саме:

- Виявлення типу міжособистісних взаємин офісних працівників
- Вивчення особливостей соціально-психологічного клімату колективу організацій;

- Визначення стилю управління організації;

Дане психодіагностичне дослідження, що виступає частиною магістерського дослідження і представлене у емпіричному дослідженні проводилося протягом жовтня 2024 року, за попереднім планом було організоване та впроваджене з урахуванням усіх необхідних критеріїв якості.

Процедура проведення емпіричного дослідження включала три основні етапи:

1. На підготовчому етапі відбувався теоретичний аналіз психологічної літератури з обраної проблематики а також здійснювався порівняльний аналіз наукових досліджень з даного питання. Також було окреслено методичні аспекти проведення психодіагностики, підібраний інструментарій, створені гугл форми для зручного використання респондентами а також здійснені усі підготовчі питання організації дослідження. Обрано респондентів, сформовано експериментальну вибірку, проаналізовано їх статево-вікову організацію а також розподіл за віковим критерієм та за фаховими здібностями (професійними посадами). Здійснивши теоретичний аналіз нами сформована гіпотеза дослідження, яка полягає у тому, що стиль та якість міжособистісних стосунків офісних працівників є вагомим чинником формування сприятливого соціально-психологічного клімату організації.

2. На основному етапі дослідження безпосередньо проводився сам експеримент, респондентам надіслано гугл форми та запропоновано відповісти на запитання опитувальників у онлайн режимі. Запропонованими виявилися 3 психодіагностичні методики, опис яких ми подаємо детально у розділі 2 даної магістерської роботи.

3. На заключному етапі – нами було здійснено аналіз результатів, який включав кількісну обробку даних (підрахунок балів, співставлення відповідей з ключами методик, співвіднесення їх з якісними показниками) та якісний аналіз – опис результатів через поглиблений аналіз, присвоєння певних категорій психологічних феноменів. Інтерпретація результатів проводилася з урахуванням принципів системності та комплексного підходу до дослідження, до уваги

бралися результати усіх методик, дані представлялися у графічному вигляді, за допомогою таблиць, діаграм та гістограм, з метою виявлення певних закономірностей у представлених результатах.

3.2. Дослідження типу міжособистісних взаємин офісних працівників

У результаті дослідження особливостей міжособистісної взаємодії та визначення типу міжособистісних стосунків за методикою Лірі, нами визначені середні показники по кожній октанті по групі досліджуваних (таблиця 3.2.1.)

Таблиця 3.2.1.

Середні показники вираженості типів міжособистісних стосунків (n=40, max=16)

Тип ставлення до оточення	Авторитарний	Егоїстичний	Агресивний	Підозріливий	Покірний	Залежний	Товариський	Альтруїстичний
Оцінка (середнє значення по групі)	8,10	5,90	4,90	6,70	4,70	3,80	9,40	5,40

Варто відмітити, що середні показники є у межах помірних, що свідчить про відсутність екстремальних значень і можливість варіації типів ставлень по відношенню до ситуацій. Як видно з таблиці 3.2.1., переважаючими типами ставлення є «Авторитарний» (середній показник 8.10), та «Товариський» (середній показник 9.4). Ці два типи є кардинально відмінними, адже Товариський тип передбачає командний дух, прагнення до колективного результату та збереження, перш за все гарних стосунків у колективі, Авторитарний же тип передбачає прагнення до перемог та особистих переваг по відношенню до інших, прагнення підкорювати, невизнання критики, спрямування на досягнення власних цілей. Пропонуємо поглянути на середні показники по вибірці у вигляді наступного рис. 3.2.1.

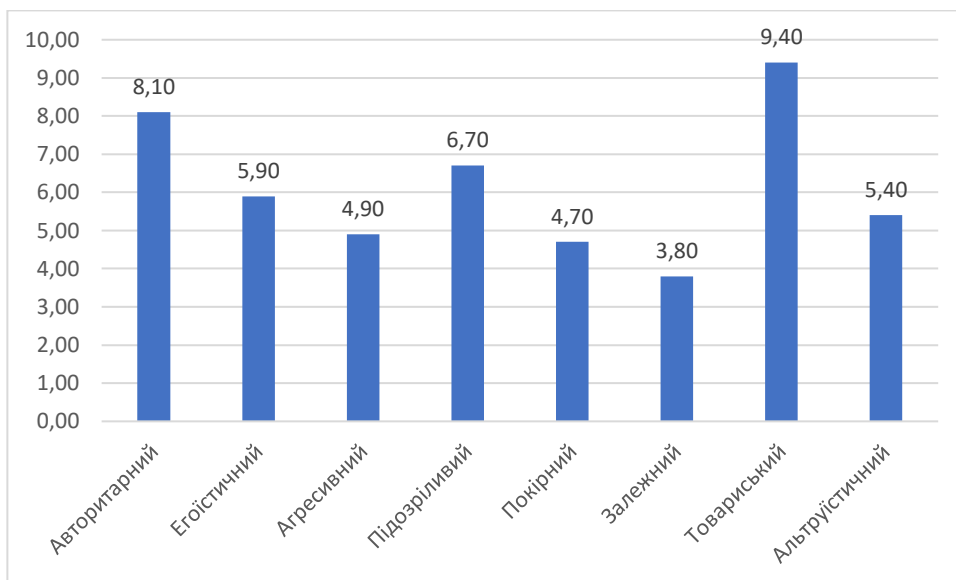


Рис. 3.2.1 Середні показники вираженості типів міжособистісних стосунків (n=40, max=16)

Як видно з рис. 3.2.1. також помірними по групі є значення «Підозріливого» типу стосунків, що може виражатися у відчутті труднощів в міжособистісних контактах через підозріливість і острах поганого ставлення, замкнутості, скептичностей, розчарованості у людях, можливості вивільнення свого негативу у прихованій чи відкритій формі агресії.

Зважаючи на переважання кардинально-суперечливих стилей у групі, пропонуємо проаналізувати результати типів ставлення за статевим критерієм.

На рис. 3.2.2. можемо побачити відмінності у середніх результатах чоловічої та жіночої статі

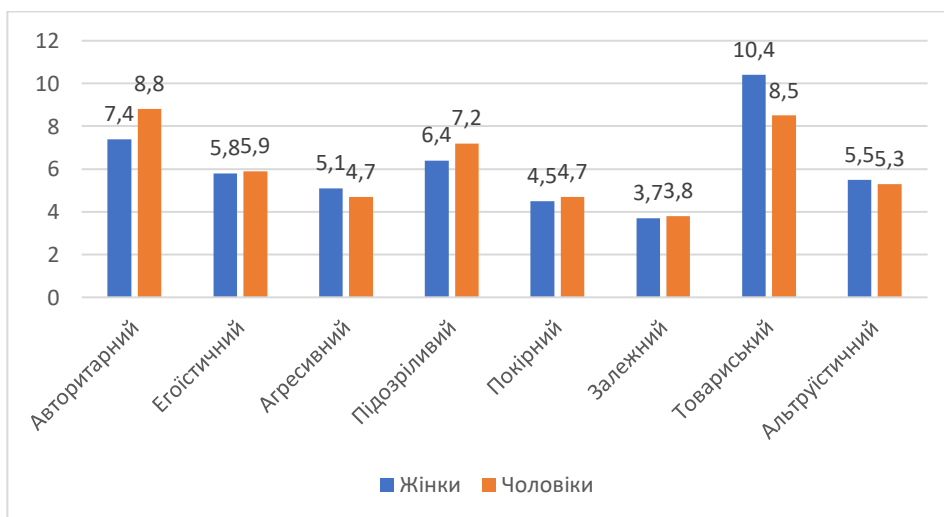


Рис. 3.2.2. Вираженість типів міжособистісних стосунків за статевим критерієм

Як видно з рис. 3.2.2., існують певні відмінності у показниках вираженості типів міжособистісних стосунків між чоловіками та жінками. Зокрема, чоловікам більш притаманними є такі стилі стосунків як авторитарний (оцінки 8.8. по відношенню до 7.4.) та підозріливий (7.2. по відношенню до 6.4.) . Це свідчить про більше прагнення до домінантності, авторитетності серед колег, орієнтацію на особисту успішність, самоповага та енергійність.

Жінки ж у свою чергу, більше проявляють тип Товариськості або Дружелюбності (10.4 по відношенню до 8,5) це означає що для них найбільш вираженими тенденціями міжособистісної взаємодії проявляють орієнтацію на прояви дружелюбного ставлення до колег, прагнення взаємодіяти з ними у поєднанні з проявами емоційно позитивного ставлення до оточуючих людей, зацікавлення їх інтересами, прагненнями та переконаннями.

У результаті використання математичного непараметричного статистичного критерію U Манна-Уїтні ($U = 6, p > 0,05$), нами було визначено, що ці відмінності є статистично доведеними, тобто достовірними, і ми можемо визначати запропоновану закономірність у відмінностях типів ставлень у жінок та чоловіків.

У результаті підрахунку балів по кожній октанті методики нами отримані бали, висвітлені у таблиці 3.2.1., проте варто також обчислити загальну тенденцію групи (вибірки) офісного колективу, а саме тенденцію до домінування чи дружелюбності. При кількісній обробці за формулами (Домінування = $(I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$; Дружелюбність = $(VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$) ми отримали такі результати.

По групі переважаючою тенденцією є дружелюбність (3.2.) по відношенню до домінування (2.7), що свідчить про сприятливі умови для кожного працівника, і є сприятливим в цілому для сфери професійної діяльності у галузі «Людина-Людина». Така тенденція є нормативною для офісних організацій, адже структура колективу передбачає тісний фізичний та комунікативний контакт між учасниками, що полягає у зосередженні на здобуття загального результату, який є першочерговим над власними досягненнями.

Зважаючи, що нашу вибірку складають представники середньої ланки організації – офісні працівники (менеджери, логісти, офіс-менеджери) та керівники топ-менеджменту (супервайзери, керівники напрямлень), ми хотіли порівняти результати, отримані менеджерами середньої ланки з топ-менеджментом, а саме – виявити чи є відмінність у типах міжособистісних стосунків та переважаючими тенденціями у стосунках.

На таблиці 3.2.2. представлена порівняльна характеристика отриманих середніх балів серед менеджерів середньої ланки та керівників.

Таблиця 3.2.2.

Порівняльна характеристика показників вираженості типів міжособистісної взаємодії за критерієм професійної кар'єри

Типу ставлення до оточення	Авторитарний	Егоїстичний	Агресивний	Підозріливий	Покірний	Залежний	Товариський	Альтруїстичний
Менеджери середньої ланки	7,95	5,85	5,10	7,10	5,40	3,70	9,10	5,40
Топ менеджери	8,20	5,70	4,70	6,30	4,10	3,80	9,50	5,30

Як видно з таблиці 3.2.2., існують відмінності між показниками вияву типів міжособистісного ставлення до оточення у менеджерів середньої ланки та топ-менеджерів. Наочно на відмінності можна поглянути на наступному рис. 3.2.3.

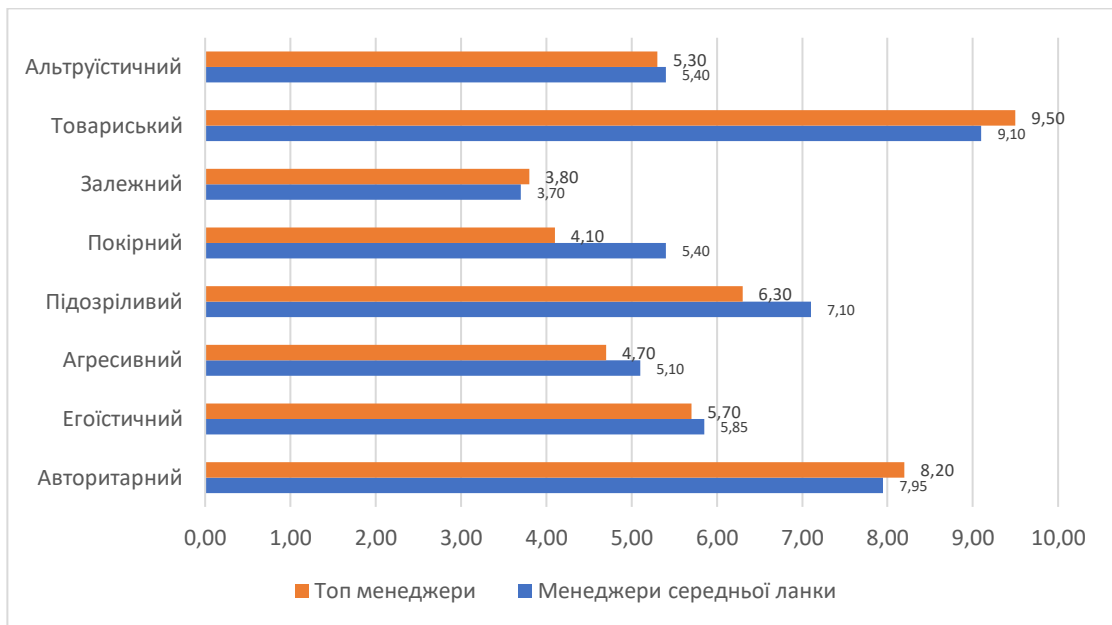


Рис. 3.2.3. Порівняльна характеристика показників вираженості типів міжособистісної взаємодії за критерієм професійної кар'єри

Як видно з рис. 3.2.3., найбільше відмінностей між даними професійними ролями спостерігається у октантах авторитарності (топ менеджери проявляють вищий рівень (8,2) по відношенню до менеджерів середньої ланки (7,9), та підозріливості (зокрема, менеджери середньої ланки мають вищі показники по цій октанті, а отже виявляють вищий рівень недовіри до суспільства, прагнуть перевірити всі можливі виклики, які можуть виникати на шляху та нижчий рівень довіри) а також відмінності по октанті товариськості (дружелюбності). Зокрема менеджери середньої ланки є менш товариськими, більше зацикленими на власній персоні аніж топ менеджери, які орієнтовані на побудову якісної взаємодії, проявляють інтерес до колег, активні у спілкуванні, емпативні та зовереджені на якісній взаємодії. Результати отримані під час математичних обрахунків за статистичним непараметричним критерієм U-статистики Манна-Уїтні демонструють середній ступінь вірогідності відмінностей ($0,30 < p < 0,50$), тож говорити про закономірність таких тенденцій ми не можемо, можна лише припустити можливі причини та наслідки переважання таких типів стосунків у працівників різних посад, а саме – топ-менеджерів та менеджерів середньої ланки).

3.3. Вивчення компонентів соціально-психологічного клімату колективу організацій

Розглядаючи аспекти міжособистісної взаємодії та оцінюючи міжособистісну взаємодію, варто звернути на аналіз соціально-психологічного клімату даної вибірки. Адже ми виходимо з визначення, що міжособистісні стосунки – це фундамент, на якому будується соціальний клімат колективу, саме міжособистісні стосунки у колективі визначаються спільними цілями, взаємною повагою та розумінням, що є аспектами соціально-психологічного клімату у цілому.

Узагальнивши отримані результати по вибірці досліджуваних, отримуємо такі рівні соціально-психологічного клімату по колективу (рис. 3.3.1.)

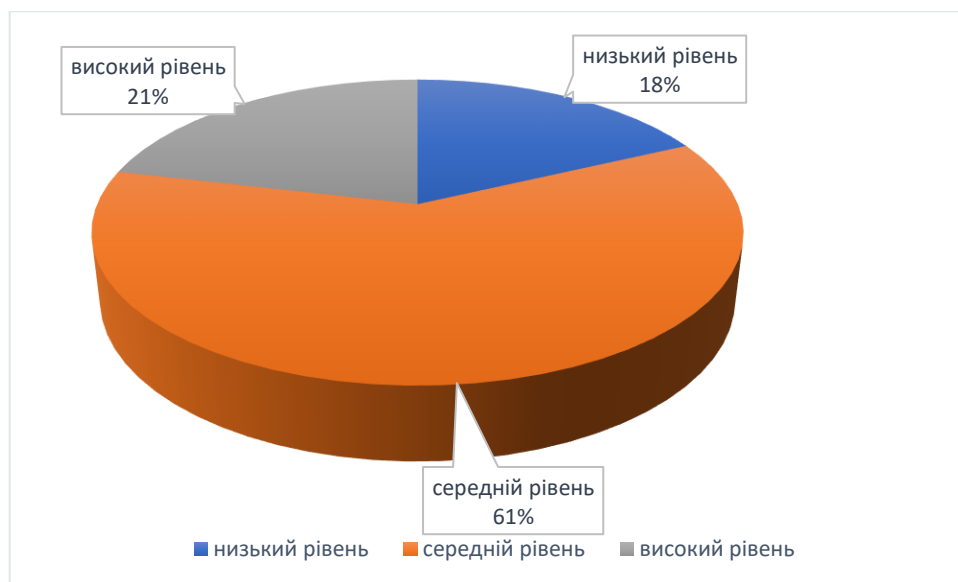


Рис. 3.3.1. Показники соціально-психологічного клімату колективу офісних працівників.

Як видно з рис. 3.3.1., переважні більшість респондентів оцінює рівень соціально- психологічного клімату як середній (61% вибірки), що полягає у досить сприятливому середовищу для працівників, проте характер позитивних взаємодій може носити нестійкий характер, змінюватися від діаметрально-протилежних станів, сприяти зростанню працівників і в той же час пригнічувати їх наполегливість, активність та розвиток. 21% вибірки – сприймають соціально-

психологічний клімат як сприятливий, має позитивну тенденцію до визначення особистості у даному колективі. Саме такий тип клімату є найоптимальнішим для працівників, сприяє особистісному зростанню та розвитку організацій у вирішенні спільних завдань, цілей та процвітання. Варто відзначити, що 18% респондентів оцінюють соціально-психологічний клімат як несприятливий, тобто на низькому рівні, можемо пов'язати це з відчуттям пригніченості, незадоволеності взаємодіями, можливими конфліктами та неприйняттям у колективі колег, цьому можуть сприяти різні причини, зокрема – малий досвід роботи, адаптація, загальні особистісні особливості та загалом суспільна ситуація (військовий стан), що неабияк може впливати на продуктивність взаємин особистості у всіх сферах її життя, зокрема професійному середовищі.

Аналізуючи результати по експериментальній вибірці офісних працівників, нами отримані такі усереднені результати по компонентах (емоційного, когнітивного і поведінкового) психологічного клімату у колективі співробітників: (таблиця 3.3.1.).

Таблиця 3.3.1.

**Показники соціально-психологічного клімату по компонентах
(n=40, у %)**

Компоненти психологічного клімату	низький рівень	середній рівень	високий рівень
Емоційний компонент	23	49	28
Когнітивний компонент	18	61	21
Поведінковий компонент	13	72	15

Як видно з таблиці 3.3.1., загальним рівнем соціально-психологічного клімату у колективі працівників офісної організації є середній рівень. Що, в принципі є сприятливим для даного колективу, говорить про достатню кількість контактів, взаємодій у середині колективу, необхідних для вирішення бачових професійних завдань. Аналізуючи відмінності переважаючи рівнів по

компонентам соціально-психологічного клімату пропонуємо поглянути на наступну гістограму (рис. 3.3.1.)

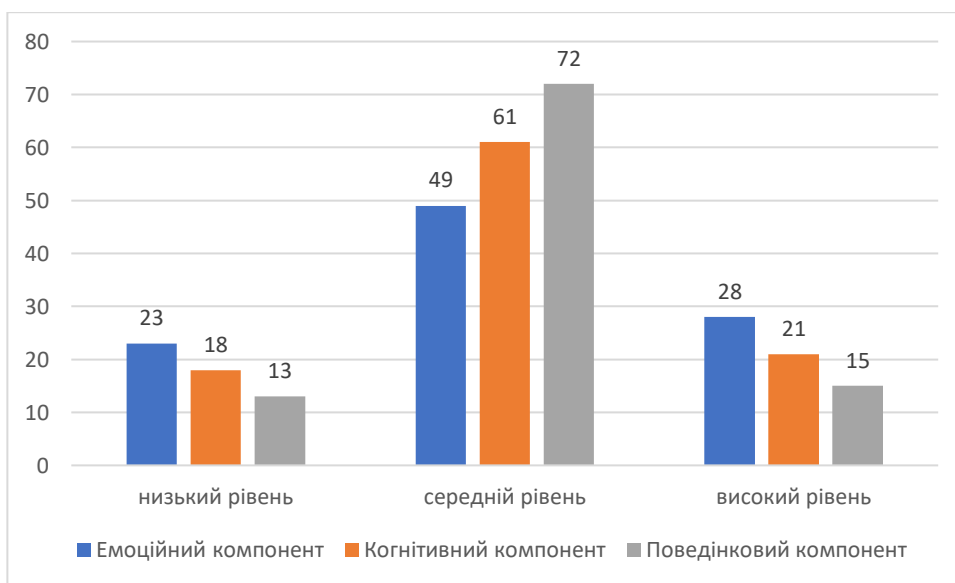


Рис. 3.3.2. Показники соціально-психологічного клімату по компонентам (n=40, у %)

Аналізуючи результати виміру соціально-психологічного клімату за емоційним компонентом бачимо, що 28 % експериментальної вибірки оцінюють емоційний фон групи на високому рівні, комфортно відчують себе у колективі, емоційно прив'язані до групи, стосунки носять не лише професійний але і особистісний аспекти. 49% групи оцінюють емоційний компонент соціально-психологічного клімату на середньому рівні, що передбачає наявність достатньої відкритості та довіри у колективі, проте наявність і особистих мотивів для спілкування, пов'язаних з власними переконаннями та прагненнями. 23 % респондентів оцінюють рівень емоційних стосунків у групі на низькому рівні що свідчить про їх незадоволеність, відчуття відчуженості від колективу, відчуття емоційного відсторонення від інших учасників офісної організації. Аналізуючи показники соціально-психологічного клімату за когнітивним компонентом, бачимо, що переважна більшість респондентів(61%) оцінює його як середній рівень, що свідчить про те, що дані офісні працівники достатньо усвідомлюють специфіку спільної професійної діяльності в колективі та достатньо обізнані у сильних та слабких сторін своїх колег, розуміють їх когнітивні особливості

при виконанні професійно важливих завдань. знанням особливостей своїх колег.

Пропонуємо поглянути на оцінку соціально-психологічного клімату працівників офісної організації у розрізі статевого розподілу. (табл. 3.3.2.)

Таблиця 3.3.2

Оцінки соціально-психологічного клімату колективу офісної організації по відношенню до статевого критерію (n=40, у %)

	чоловіки	жінки	чоловіки	жінки	чоловіки	жінки
Компоненти психологічного клімату	низький рівень		середній рівень		високий рівень	
Емоційний компонент	20	23	55	45	25	32
Когнітивний компонент	20	16	56	67	24	17
Поведінковий компонент	13	12	72	73	14	15

Для наочного зображення відмінностей між оцінкою психологічного клімату жінок і чоловіків пропонуємо оглянути на рис. 3.3.2.

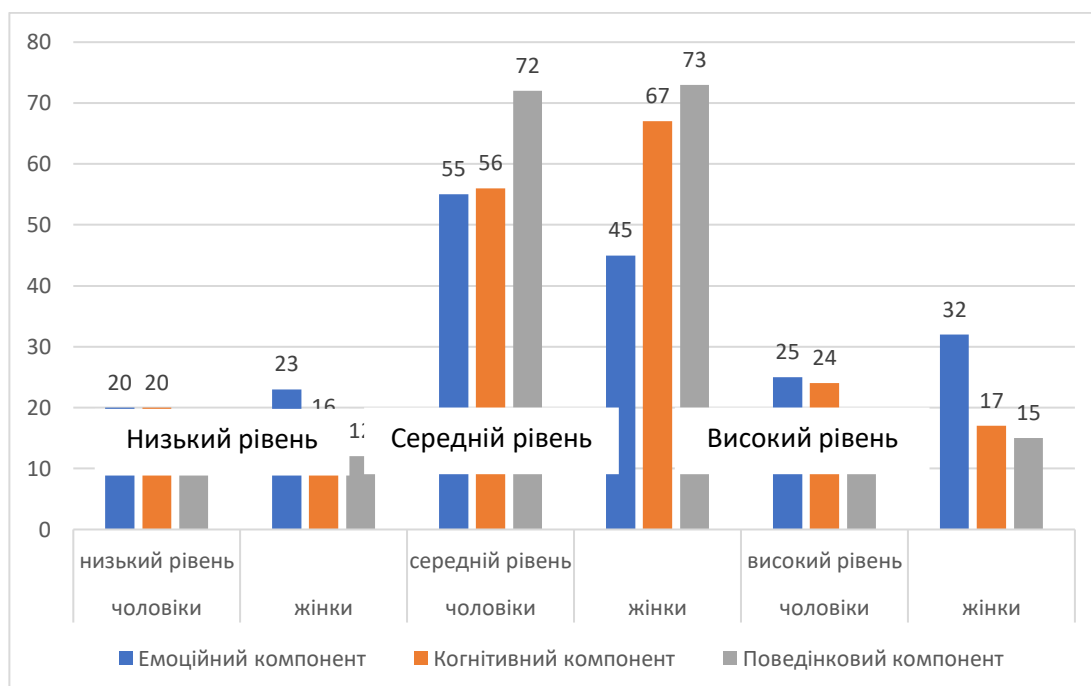


Рис. 3.3.3. Оцінки соціально-психологічного клімату колективу офісної організації по відношенню до статевого критерію (n=40, у %)

Як видно з рис. 3.3.2., існують певні відмінності у результатах. Зокрема, офісні працівники жіночої статі оцінюють емоційний компонент соціально-психологічного клімату на порядок вище (32 % на високому рівні, 45% на середньому) на відміну від чоловіків (25% високий рівень і 55 % середній рівень).

Оцінка когнітивного компоненту також має незначні відхилення у результатах. Зокрема, жінки загалом вище оцінюють цей компонент клімату аніж чоловіки (якщо чоловіки оцінюють у складі 80% на рівень середній і високий, то жінки оцінюють на 84% рівень середній та вище, що пов'язано з кращим розумінням жіночої статі у групі досліджуваних одна одною, оцінці своїх та чужих психологічних особливостей адекватно, відповідно до можливостей та професійних ролей.

В цілому ж показники відмінностей у оцінці розвитку соціально-психологічного клімату за компонентами (емоційний, когнітивний та поведінковий) не мають статистичної значущості і тому не можуть бути описані через наявність чи відсутність закономірності у оцінці цього феномену серед офісних працівників чоловічої статі та жіночої статі.

3.4. Аналіз стилю керівництва у організаціях

Провівши психодіагностику міжособистісних стосунків офісних працівників, нами висунуте припущення, що стиль керівництва у компанії, може бути фактором успішної взаємодії у команді офісних працівників, і одночасно впливати на емоційно-пригнічений настрій працівників, а отже може вважатися фактором міжособистісної взаємодії.

Пропонуємо розглянути результати дослідження стилю керівництва у компанії, за результатами психодіагностичної методики Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін). За результатами оцінки стилю керівництва у вибірці офісних працівників виявлено: (рис. 3.4.1.)

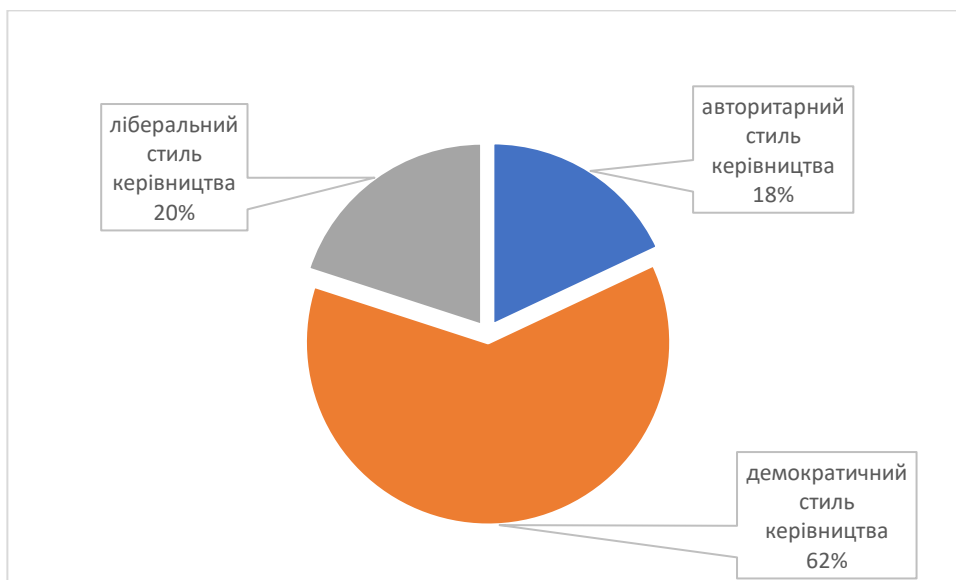


Рис. 3.4.1. Показники стилів керівництва у експериментальній вибірці

Як видно з рис. 3.4.1., найбільш популярним серед результатів опитуваних виявився демократичний стиль керівництва (62% працівників обирають його як такий, який є), що передбачає довірчі стосунки, спілкування і взаємодія на одній площині, відчуття загальної відповідальності за результат, наявність спільних інтересів та цінностей, зокрема у професійному колі. Цей стиль є найефективнішим у компаніях, де цінують кожного працівника, адже дозволяє відчувати свою значимість, цінність у компанії, що ефективно сприяє особистісному саморозвитку та самовідчуттю. Цей стиль керівництва особлює собою колегіальну модель взаємодії у середині колективу офісних працівників, передбачає атмосферу взаємоповаги, демократичності та сприяє підвищенню цінності кожного працівника, повага до його бажань та пріоритетів.

Інша частина офісних працівників вбачає моделлю керівництва у компанії – ліберальний стиль (20% респондентів), що є характерним для відсутності чіткого контролю з боку керівництва, та відсутності цілісного прагнення на результат, проявляється відсутність вимогливості й чіткої дисципліни, контролю, надмірна ліберальність, панібратство з колегами з боку керівництва, що не веде до високого результату компанії в цілому. 18% респондентів називають переважаючим стилем у керівництві – авторитарний, пов'язаним із

жорстким контролем з боку керівництва, відсутності цінності працівника, виконання завдань під чітким контролем за розробленим зразком, відсутність творчих починань чи активностей у роботі – лише жорстка дисципліна та підлеглисть керівництву. Безумовно цей стиль керування веде до директивної моделі взаємодії, що сприяє пасивності працівників, їх інертності та прагненню «плити за течією».

Отже, нами визначено, що в офісному середовищі переважає модель взаємодії, організована на основах колегіального стилю комунікації (демократичного стилю керування – 62%), дещо виражена авторитарна модель взаємодії (18%) та потураюча (20%) (ліберальний стиль керівництва).

3.5. Аналіз факторів та закономірностей міжособистісної взаємодії у офісному середовищі

Проаналізувавши особливості типу міжособистісних стосунків (ставлень) офісних працівників у повсякденній взаємодії, особливості загального соціально-психологічного клімату у колективі за трьома його компонентами (емоційний, когнітивний та поведінковий) а також визначивши переважаючий стиль керування організацією та тенденцій до моделей взаємодії у офісній організації, ми можемо говорити про наявність певних закономірностей міжособистісної взаємодії у працівників даної організації (на прикладі вибірки досліджуваних, що складає 70% від усіх офісних працівників даної компанії).

У сформованій нами гіпотезі емпіричного дослідження, ми передбачаємо, що стиль та якість міжособистісних стосунків офісних працівників є вагомим чинником формування сприятливого соціально-психологічного клімату організації. Спробуємо наочно продемонструвати закономірності отриманих результатів по показникам соціально-психологічного клімату та особливостей стилю взаємодії сформованій на виявленому стилі керівництва колективом працівників. Погляньмо на таблицю 3.5.1.

Таблиця 3.5.1.

Моделі міжособистісної взаємодії по відношенню до рівня соціально-психологічного клімату

Рівень соц.-психол. клімату Модель міжособистісної взаємодії	Низький рівень соціально-психологічного клімату	Середній рівень соціально-психологічного клімату	Високий рівень соціально-психологічного клімату
Авторитарний стиль	10%	21%	3%
Демократичний стиль	5%	20%	16%
Ліберальний стиль	3%	20%	2%

Тож, як видно з таблиці 3.5.1., серед працівників, які оцінюють соціально психологічний клімат на низькому рівні (18% вибірки) 10% будують свою міжособистісну взаємодію на основі авторитарного стилю керівництва, 5% - на основі демократичного (партнерського) стилю взаємодії і 3% на основі ліберального (попустительського) стилю взаємодії. У працівників, які оцінюють рівень соціально-психологічного клімату (61% вибірки) колективу як середній, тобто нестійкий, 21% оцінюють стиль керування як авторитарний і відповідно взаємодії міжособистісна відбувається за директивною моделлю, 20% віддають перевагу демократичному стилю та 20% - ліберальному, а отже і міжособистісна взаємодія в цих групах будується на основі моделі партнерства, або попустительства. Серед працівників, які оцінюють свій соціально-психологічний клімат на високому рівні, 16% - перебувають у моделі взаємодій демократичній – що говорить про партнерські стосунки, взаємоповагу та відчуття цінності кожного конкретного працівника у організації, 3% - оцінюють стиль керівництва як авторитарний і 2% - на ліберальному стилі, тобто модель взаємодій будується на основі уникнення один одного, існування так би мовити паралельно усіх учасників процесу і відсутність злагодженості у роботі, що оснований на відсутності контролю дій.

Для унаочнення, можемо запропонувати наступну гістограму, яка виявляє співвідношення моделі взаємодій, заснованій на стилі керівництва групою та рівні соціально-психологічного клімату колективу працівників організацій. (рис. 3.5.1.)

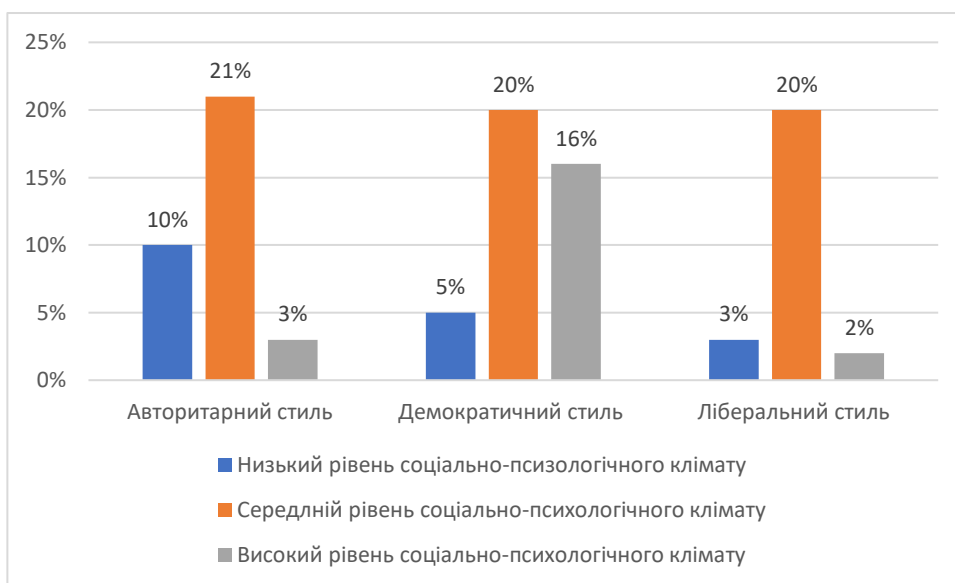


Рис. 3.5.1. Співвідношення моделі міжособистісної взаємодії та рівня соціально-психологічного клімату

Як видно з рис. 3.5.1., найяскравіше співвідношення між моделлю взаємодії, заснованої на стилі керівництва та рівні соціально-психологічного клімату продемонстровано на високому рівні соціально психологічного клімату, адже працівники, які оцінюють свій соціально-психологічний клімат на високому рівні (21%) у більшій мірі (16%) знаходяться у партнерській моделі взаємодії. Офісні працівники ж, які перебувають у моделі директивної взаємодії, заснованої на авторитарному стилі керівництва (34%) у більшій мірі оцінюють рівень соціально-психологічного клімату на низькому рівні (10%), 21% - на середньому рівні, що передбачає суперечливий характер відносин на нестійкість у комфортному середовищі і лише 3% оцінюють соціально-психологічний клімат на високому рівні.

Так, можемо стверджувати про існування певних закономірностей стилю керівництва колективом офісних працівників, що вибудовує модель міжособистісної взаємодії у цих колективах та рівнем соціально-психологічного

клімату у колективах, члени якої представляють частину експериментальної вибірки. Зокрема, при партнерській (демократичній, колегіальній) взаємодії – у більшій мірі переважає високий рівень соціально-психологічного клімату (77%), аніж моделі з директивною (авторитарною) (14%) взаємодією та ліберальною (або попустительською) (9%).

Задля перевірки статистичної вагомості отриманих результатів, а саме залежності моделі міжособистісної взаємодії від рівня соціально-психологічного клімату, ми використовували критерій рангової кореляції r_s -Спірмена, емпіричне значення якого = 0,43 (при порівнянні демократичного стилю міжособистісної взаємодії офісних працівників та рівнів соціально-психологічного клімату колективу); значення -0,51 (при порівняння ліберального стилю взаємодії та рівнів соціально-психологічного клімату) і -0,53 (при порівнянні авторитарного стилю міжособистісної взаємодії та рівнів соціально-психологічного клімату). Порівнявши значення r_{semn} з r_{skp} (0,40 ($p \leq 0,01$); 0,31 ($p \leq 0,05$)) нами зафіксована позитивна статистично значуща кореляція (на рівні значимості ($p \leq 0,01$) за показником вираженості загальних рівнів соціально-психологічного клімату та демократичного стилю керівництва у студентському колективі, і негативна статистично значима кореляція між рівнями соціально-психологічного клімату колективу та моделі організації офісного середовища, заснованій на авторитарній моделі керівництва.

Тож, модель міжособистісної взаємодії, заснована на стилі управління колективом офісних працівників є чинником сприятливого соціально-психологічного клімату офісного середовища. При цьому модель партнерської взаємодії, заснована на демократичному стилі керівництва є запорукою сприятливого соціально-психологічного клімату колективу, натомість модель міжособистісної взаємодії, заснована на директивному стилі управління чи ліберальному стилі управління колективом веде до зниження показників соціально-психологічного клімату у цілому.

Далі пропонуємо співставити результати психодіагностики за типом міжособистісних стосунків та стилем керівництва у колективі, що передбачає

модель міжособистісної взаємодії у даній групі. Погляньмо та таблицю 3.5.2.

Таблиця 3.5.2.

Співставлення типів міжособистісних стосунків із типом міжособистісних стосунків та стилем керівництва офісної організації

Типу ставлення до оточення	авторитарний стиль керівництва	демократичний стиль керівництва	ліберальний стиль керівництва
Авторитарний	8,70	8	7,6
Егоїстичний	5,90	5,8	5,9
Агресивний	5,10	4,8	4,5
Підозріливий	7,20	6,3	6,3
Покірний	5,20	4,2	4,6
Залежний	4,20	3,1	4
Товариський	9,00	10,2	8,9
Альтруїстичний	5,60	5,1	5,4

Як видно з таблиці 3.5.2., найбільше відмінностей в проявах типу ставлення до оточення у октанті товариськості, підозріливості та авторитарності. Наочно відмінності можемо поглянути на наступний рис. 3.5.2.

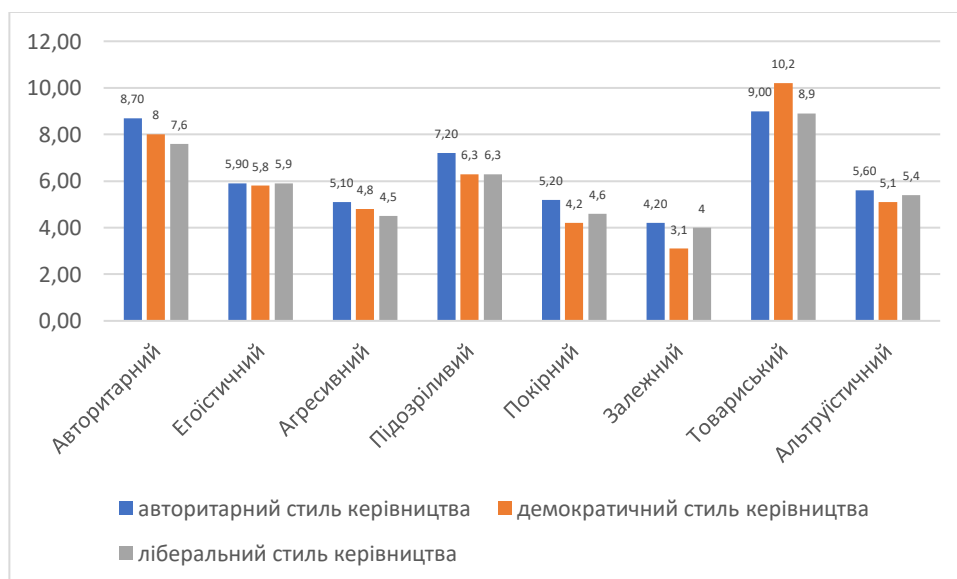


Рис. 3.5.2. Співставлення типів міжособистісних стосунків із типом міжособистісних стосунків та стилем керівництва офісної організації

Як видно з рис. 3.5.2., прояв товариськості при авторитарному типу керівництва є нижчою (9,00) аніж при демократичному стилі (10,2); ступінь вияву авторитарності при авторитарному стилі (8,7) є дещо вищою від демократичному стилі (8,0) та ліберальному стилі (7,8). Це свідчить про наявність відмінностей між виявленими типами міжособистісних стосунків із моделлю міжособистісної взаємодії у колективі в цілому. Зокрема, у колективі з демократичної тобто партнерською моделлю переважає сприятливий соціально психологічний клімат, а учасники колективу найбільш проявляють товариськість (10,2) у стосунках, налаштовані на спільну працю, загальними зусиллями ідуть до спільної мети. В моделі взаємодії з директивним аспектом, спостерігається нестійкий (середній) та знижений соціально-психологічний клімат, що супроводжується переважанням таких стилей у стосунках як підозрілість(7,2), авторитарність (7,7), залежність(4,2). У моделі взаємодії, що ґрунтується на ліберальному стилі управління, спостерігається також в основному низький рівень соціально-психологічного клімату або ж нестійкий, та переважаючими типами стосунків є покірність(4,6), залежність(4) та альтруїстичність (5,4).

Тож проаналізувавши закономірності у міжособистісних стосунках офісних працівників ми можемо свідчити, що наша гіпотеза експериментального дослідження підтверджується – соціально-психологічний клімат у колективі залежить від моделі взаємодії всередині групи, яка формується на основі стилю управління даної групи офісних працівників. Зокрема, у групах, де моделлю міжособистісної взаємодії є партнерська, заснована на демократичному стилі управління, рівень соціально-психологічного клімату є на порядок вищий, сприятливим для колективів та для кожного учасника групи зокрема, а у групах, де переважаючим є директивна чи потуральна модель взаємодії, соціально-психологічний клімат є нижчим, основними типами стосунків учасників колективу є покірність, підозріливість та залежність.

Висновки до третього розділу

Отже, провівши психодіагностичне дослідження спрямоване на виявлення особливостей міжособистісних стосунків у колективі офісних працівників нами було виявлено, що переважаючими типами міжособистісних стосунків (за методикою Т. Лірі) по групі визначено авторитарний (8,1), товариський (9,4) та підозріливий (6,7). Хоча показники знаходяться у межах нормативних значень, можемо говорити про переважання саме цих октант в цілому по вибірці. Порівнюючи значення за критерієм статі визначено, що жінки більше проявляють тим «товариськості» (10,4) на відміну від чоловіків (8,5), а чоловіки, в свою чергу більше спрямовані на стиль «авторитарності» (8,8 по відношенню до значень жінок 7,4) та підозрілість (7,2 по відношенню до показників жінок 6,4). Дані відмінності підтверджені статистичним критерієм Манна Уїтні.

Оцінюючи якість соціально психологічного клімату колективу організацій виявлено переважання середнього рівня (61% респондентів) що свідчить про досить нестійкий соціально-психологічний клімат, при такому результаті відсутній феномен згуртованості колективу, можливі конфлікти як на особисті так і на професійні питання. 21% респондентів оцінюють соціально психологічний клімат на високому рівні, комфортно відчують себе у колективі, відчують єдність що сприяє як професійному зростанню так і особистісній зрілості у колективі. 18% офісних працівників зазначають про низький соціально-психологічний рівень, що полягає у відсутності єдності цінностей та професійних переконань, утруднень у спілкуванні та взаємодіях під час професійної діяльності. Порівнюючи особливості оцінки соціально-психологічного клімату за компонентами (емоційним, когнітивним та поведінковим) виявлено відмінності за критерієм емоційності (жінки оцінюють вище) та когнітивного компоненту (більш виявлений у офісних працівників чоловічої статі).

Наступним етапом дослідження було проведення психодіагностики типу управління в організацій. Виявлено, що переважна більшість – 62 % вибірки

оцінює тип керівництва як демократичний, в той час як 20% - ліберальний тип, і 18% - авторитарний. Нами взято до уваги, що саме стиль керівництва організацією сприяє формуванню моделі міжособистісної взаємодії у колективі. Тож відповідно до типів управління ми виділяємо – 1) модель взаємодії, засновану на директивності (відповідає авторитарному стилю); 2) модель взаємодії, засновану на партнерстві та рівності (відповідає демократичному стилю) та 3) модель, заснована на потуранні (відповідає ліберальному стилю керівництва).

Проаналізувавши результати дослідження, нами виявлено певні особливості міжособистісної взаємодії офісних працівників. Зокрема, модель управління офісним персоналом, що передбачає загальну модель взаємодії у команді має вирішальне значення для створення комфортного психологічного середовища. Партнерські відносини, побудовані на засадах демократії, сприяють підвищенню задоволеності працівників та ефективності їхньої роботи. Натомість, авторитарний або надмірно ліберальний стиль управління, як правило, веде до зниження мотивації співробітників та погіршення взаємин у колективі. Також виявлено деякі закономірності по відношенню до типу міжособистісних стосунків особистості. Так, октанта товарищкості при демократичному стилі управління є вищою, а авторитарність та підозрідність спостерігається при ліберальному та авторитарному стилі керівництва у більшій мірі. Результати підтверджені статистичними обрахунками за допомогою критерію рангової кореляції r_s -Спірмена.

ВИСНОВКИ

1. У результаті опрацювання теоретичних джерел провідних вітчизняних та зарубіжних науковців з приводу міжособистісної взаємодії нами виявлено: міжособистісна взаємодія це інтегративний соціально-психологічне явище, що включає міжособистісне спілкування, взаєморозуміння, взаємовплив, взаємодія, взаємовідношення, та інтегративні феномени сумісності і спрацьованості.

Серед особливостей міжособистісної взаємодії офісних працівників ми виділяємо – мотивацію діяльності, стиль управління, модель міжособистісної взаємодії, соціально-психологічний клімат.

Важливим аспектом ефективності організацій є сприятливий соціально-психологічний клімат, що полягає у задоволеності роботою, відчутті власної цінності та колективіській мотивації працівників, спільній відповідальності за результати діяльності та як наслідок сприяти особистісному розвитку емоційно стійкої особистості працівника.

Серед базових моделей управління колективом працівників виділяємо автократичний стиль (директиви, завдання), демократичний стиль (взаємодія, участь) та ліберальний стиль (самоусунення). Ми вбачаємо, що на основі моделей управління формуються і моделі міжособистісної взаємодії офісних працівників, які можуть як сприяти ефективності та продуктивності роботи, виявляючись у сприятливому соціально-психологічному клімату, так і деструктивно впливати на професійну діяльність та виявлятися у несприятливому соціально-психологічному кліматі.

2. При підборі методичного інструментарію до психодіагностичного дослідження особливостей міжособистісної взаємодії ми керувалися принципами розвитку, системності, об'єктивності та цілісності, прагнули щоб методики виявляли певний аспект взаємодії, доповнюючи оцінку міжособистісної взаємодії по організацій в цілому. Нами визначено аспекти дослідження особливості типу міжособистісних стосунків (Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі), вивчення стилів управління в організації задля

розуміння загальної моделі взаємодії у колективі офісних працівників (Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом (А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін)), а також оцінка компонентів соціально-психологічного клімату (Методика визначення рівня соціально-психологічного клімату(за С.Н. Самигиною і Л.Д. Столяренко)), що сприяє ефективності роботи офісних працівників та стабільному емоційному стану працівників організації, для подальшого виявлення закономірностей та доведення експериментальної гіпотези.

3. У результаті проведеної психодіагностики особливостей міжособистісної взаємодії, визначено, що провідними типами міжособистісних стосунків вибірки є товарицькість та авторитарність, при чому товарицькість проявляють в основному працівники жіночої статі, а авторитарність у більшій мірі властива офісним працівникам чоловічої статі. У даній організації переважаючим є середній рівень (62%) соціально-психологічного клімату, що по, при такому результаті відсутній феномен згуртованості полягає у нестійкості стосунків, можливість індивідуалізації, відчутність згуртованості та злагодженості у роботі та виникнення конфліктних ситуацій. Порівнюючи особливості оцінки соціально-психологічного клімату за компонентами (емоційним, когнітивним та поведінковим) виявлено що жінки вище оцінюють емоційний критерій, а чоловіки надають перевагу когнітивному компоненту.

Вивчаючи міжособистісні стосунки ми звертаємо увагу на формування групової моделі взаємодії, усередині кожного колективу, яка реалізується через типу управління в організації. Виявлено, що переважна більшість – 62 % вибірки оцінює тип керівництва як демократичний, в той час як 20% - ліберальний тип, і 18% - авторитарний. Тож відповідно до типів управління ми виділяємо моделі взаємодії – 1) модель взаємодії, засновану на директивності (відповідає авторитарному стилю); 2) модель взаємодії, засновану на партнерстві та рівності (відповідає демократичному стилю) та 3) модель, заснована на потуранні (відповідає ліберальному стилю керівництва).

4. Під час емпіричного дослідження було виявлено певні закономірності

між особливостями типу міжособистісних стосунків, стилем керівництва що сприяє загальній моделі міжособистісної взаємодії та рівнем соціально-психологічного клімату. Так, модель взаємодії, заснована на стилі управління демократичний – розглядається нами як така, що передбачає рівність та партнерські відносини і є найоптимальнішою для сприятливого соціально-психологічного клімату. Показники клімату при демократичному стилі управління є вищими, що статистично доказово, і переважаючими типами міжособистісних стосунків в цьому випадку є товариськість та альтруїзм. При авторитарному стилі керівництва, відповідно директивній моделі взаємодії з працівниками та при ліберальному стилі керівництва, що супроводжує поступальну модель міжособистісної взаємодії спостерігається нижчий клімату колективі офісних працівників та виявлені такі типи стосунків як підозрілість, авторитарність, залежність.

Здійснивши теоретичний аналіз та емпіричне дослідження особливостей взаємодії у офісній організації, можемо надати такі рекомендації:

- Систематично проводити тренінгові заняття по згуртованості колективу працівників, що дозволить налагодити довірчу атмосферу та підвищувати рівень соціально-психологічного клімату
- Психологічна робота з управлінським персоналом по розвитку демократичної (партнерської) взаємодії, спираючись на практичні кейси інших успішних організацій
- Здійснювати систему мотивації працівників індивідуально, але за сформованим алгоритмом, що дозволяє чітко і прозоро розуміти переваги якісної та ефективної роботи кожного працівника і буде сприяти розвитку організації в цілому.

Список використаної літератури

1. Андрейцева І.А. Тренінг як засіб діагностики стану соціальнопсихологічного клімату трудового колективу. *Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*. Економічні науки. 2019. Вип. 14. С. 310-318.
2. Астахов Д.В. Соціально-психологічний клімат як чинник ефективної професійної групової взаємодії. *Габітус*. 2021. Вип. 27. С. 161-167.
3. Бабаш В.В. Вплив соціально-психологічного клімату в колективі на самовідчуття співробітників. *Соціально-гуманітарний вісник*. 2023. Вип. 41. С. 24-26.
4. Бодальова О. Сутність та зміст поняття міжособистісна взаємодія у науковій літературі: *Матеріали I Міжнародної конференції «Перспективи наукових розвідок 20 століття»*. Житомирський державний університет імені Івана Франка: 2016. С. 21-35.
5. Бойчук В. А., Бацилева О. В. Міжособистісна взаємодія: теоретико-методологічний аспект: метод. рекомендації. Харків: 2019. 167 с.
6. Борисов О. О., Васильєва О. Г. Комунікація як міжособистісна взаємодія. Мова. Культура. Комунікація: *Семіосфера у динаміці*: матеріали II Міжнар. наук. конф., 2011. Київ. 189 с.
7. Вараксіна А. В. Вплив емоційного інтелекту на побудову міжособистісної взаємодії. *Редакційна колегія*. 2023. С. 33-78.
8. Войчук А. О. Невербальні комунікації в офісному середовищі як інструмент створення мотиваційного клімату. *Молодий вчений*. 2023. № 32 (2). С. 56-59.
9. Гірняк А. Поняттєво-категорійне поле і наукові підходи до розуміння взаємодії у психології. *Психологія і суспільство*. 2017. №. 3 (69). С. 112-126.
10. Главацька Н. Д. Гендерні особливості міжособистісної взаємодії дорослих : кваліфікаційна робота дис. доктора філос.: 053 Психологія Хмельниц. нац. ун-т. Хмельницький, 2021. 170 с.
11. Гончар С., Боднарчук В. Вдосконалення процесів адаптації персоналу

підприємства. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. №. 9 (23). С. 59-64.

12. Горбенко Ю. Л. Міжособистісна взаємодія як цілісність у багатовимірній теорії особистості. *Психологія і особистість*, 2017. С. 57-65.

13. Журавльова Л. П., Коломієць Т. В. Структурно-динамічна модель мезовиміру міжособистісної взаємодії. *Освіта регіону*. 2013. №. 4 (34). С. 275-279.

14. Журавська Н., Ящук С., Олещенко О. Соціально-психологічний клімат педагогічного колективу: особливості стилів керівництва. *Імідж сучасного педагога*. 2019. №4. С. 15-18.

15. Ісіченко В. О. Мережеве суспільство: вивчення основних аспектів впливу на міжособистісну взаємодію: навч. посіб. Київ. 2023. 78 с.

16. Калюжна Ю.В., Захарова К.В. Факторний аналіз формування позитивного соціально-психологічного клімату колективу. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. Вип. 3(2). С. 108-112.

17. Кличковський С. О. Теоретичні аспекти дослідження впливу різних форм міжособистісної взаємодії на психологічний клімат виробничої групи/С. О. Кличковський. *Актуальні проблеми психології: зб. Наук. праць Інституту психології імені ГС Костюка НАПН України*. 2018. Т. 7. С. 57-66.

18. Кличковський С.О. Теоретико-методологічний аналіз поняття «соціально-психологічний клімат». *Український психологічний журнал*. 2017. №2. С. 47-57.

19. Коломієць Н. Теоретичний аналіз поняття взаємодія. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи*. 2018. №. 58. С. 112-119.

20. Коломієць Т. В., Литвинчук А. І., Можаровська Т. В. Ретроспективний аналіз досліджень впливу емпатії на міжособистісну взаємодію: дис. доктора філософії. Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя (НДУ ім. М. Гоголя) . 2018 р. – 316 с.

21. Король О.Ф. Соціально-психологічні механізми впливу ціннісних орієнтацій співробітників на міжособистісну взаємодію (на прикладі організації виробничої сфери). *Методика та теорія взаємодії*. Харків. 2020. С. 21-28.

22. Круглов К.О. Довіра як чинник соціально-психологічного клімату виробничого колективу. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2020. Вип. 1. С. 139-145.

23. Курило В.С., Караман О.Л. Фасилітація як метод формування сприятливого соціально-психологічного клімату та партнерства в закладі вищої освіти. *Education and pedagogical sciences*. 2022. №2. С. 59-69.

24. Лєскова Л.Ф. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату у колективі установи соціальної сфери. *Молодий вчений*. 2017. №4. С. 98-103.

25. Малигіна Г.С. Особливості взаємозв'язку компонентів відповідальності та стилю міжособистісних взаємодій. *Методика та теорія взаємодії*. Харків. 2021. С. 45-46.

26. Нетай С. Ю. Психологічні особливості попередження міжособистісних конфліктів в організації (на прикладі MMD Smart): метод. посіб. Умань. 2021. 56 с.

27. Нечипорук О.Р. Формування, діагностика та шляхи поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. №. 9 (15). С. 15-19.

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

29. Постоян Т.Г., Скобла Ю.І. Дослідження стану соціальнопсихологічного клімату науково-педагогічного колективу: практичний аспект. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 18(2). С. 77-83.

30. Постоян Т.Г., Скобла Ю.І. Дослідження стану соціальнопсихологічного клімату науково-педагогічного колективу: практичний аспект. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 18(2). С. 77-83.

1. Пушкар А.С. Міжособистісна взаємодія як інтегральний соціально-психологічний феномен. *Collection of Scientific Papers with the Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference «Global Directions in Scientific*

Research and Technological Development» (September, 2024. Valencia, Spain), 2024.С. 160-163.

31. Пушкар О.І., Хмелевська А.Ю. Рефлексивне управління соціально-психологічним кліматом колективу на засадах ціннісного підходу. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2015. Вип. 49. С. 243-247.

32. Саркісова О. Ю. Сутність поняття «групова взаємодія» як соціальної, психологічної та педагогічної категорії. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 16: Творча особистість учителя: проблеми теорії і практики* : Збірник наукових праць. К.: Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2013. Вип 19 (29). С. 58-61.

33. Седашева С. Л. Характеристика дефініції взаємодія. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені ГС Сковороди. Психологія*. Харків. 2014. №. 48. С. 208-217.

34. Седих К.В., & Хоменко Є.Г. (2020). Психологічні механізми взаємодії учнівських груп з класними керівниками. *Психологія і особистість*, 2 (18), 151-165 (*Index Copernicus, Google Scholar*).

35. Седих К.В., & Хоменко Є.Г. Психологічні механізми взаємодії учнівських груп з класними керівниками. *Психологія і особистість*, 2020. №2 (18), 151-165

36. Ситнік С. В. Етапи розвитку міжособистісної взаємодії фахівців соціономічних професій. *Science and education a new dimension*. Будапешт. 2019. №. 209. С. 72-75.

37. Ситнік С. В. Концептуальні особливості міжособистісної взаємодії. *Science and education a new dimension*. Львів. 2015. С. 96-99.

38. Ситнік С. В. Характеристика та ознаки міжособистісної взаємодії: метод. посібник. Харків. 2014. 215 с.

39. Сімоненко О.А. Типи соціально-психологічного клімату в структурах державного управління та місцевого самоврядування (в процесі впровадження децентралізації влади). *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. Вип. 4. С. 106-118

40. Тітов І.Г. Методологічні принципи постнекласичної психології. *Психологія і особистість*. 2019. №. 1. С. 9-40.
41. Ткаченко О. Принципи, категорії і методологічні проблеми психології. *Психологія і суспільство*. 2009. №. 1 (35). С. 44-133.
42. Ущипівська О. В., Федорова М. А. Сутність поняття «міжособистісна взаємодія» у науковій літературі. *Психологія та педагогіка*. 2015. С. 277-284.
43. Федотова Т.В. Психологічні особливості оцінки креативними особистостями соціально-психологічного клімату. *Психологічні перспективи*. 2014. Вип. 23. С. 298-308.
44. Хоменко Є.Г. Дослідження міжособистісної взаємодії учнів молодшого підліткового віку за допомогою методу соціометрії. *Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України та Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*, 2018. №41. С. 383-395
45. Хоменко, Є. Г. (2018). Динаміка взаємодії в учнівських групах середньої школи. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*, 2018. №1 (2). С. 99-107
46. Хомяк Г. Компетентність майбутніх учителів фізичної культури у створенні позитивного соціально-психологічного клімату в спортивній команді. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету*. 2023. Вип. 2. С. 58-66.
47. Хохліна О. П. Проблема методологічних принципів психології. *Юридична психологія*. 2015. №. 2. С. 5-25.
48. Швець Г.О. Теоретико-методологічні засади управління соціальнопсихологічним кліматом трудового колективу на підприємстві. *Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності*. 2018. Вип. 17. С. 174-181.
49. Шевчук К.В., Мацевко Т.М. Особливості та результати дослідження соціально-психологічного клімату у підрозділах Сухопутних військ Збройних Сил України. *Вісник Національного університету оборони України*. 2022. Вип. 3.

C. 136-144.

50. Щєбликіна І. О. Проблеми мотивації та стимулювання працівників в організації. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету*. – 2013. – №. 2 (5). – С. 294-299.

51. Юринєць З., Юринєць Р. Соціально-психологічний клімат молодіжного стартап-підприємництва в умовах стратегічного розвитку інновацій. *Acta Academiae Beregsasiensis. Economics*. 2022. Вип. 1. С. 161-170.

52. Alokina O. E.. Stymuliuvannya rozvytku pratsivnykiv orhanizatsii [Stimulating the development of the organisation's employees]. *Upravlinnia personalom. – Personnel management*, 2002. №1. P. 50-52

53. Bazaliiska N., Mykytiuk S. (2017). Udoskonalennia sotsialno-psykholohichnoho klimatu na promyslovomu pidpryemstvi [Improving the social and psychological climate at an industrial enterprise]. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia – Eastern Europe: economy, business and management*, 1(06), 24– 31.

54. Vertel V. V. (2012). Sotsialno-psykholohichni klimat kolektyvu [Social and psychological climate of the team]. *Visnyk ekonomiky transportu ta promyslovosti – Bulletin of Economics of Transport and Industry*, 40, 292-295.

55. Romanov A.D.. Sotsialno-psykholohichni dominanty v upravlinni personalom pidpryemstva : avtoref. dys. ... kand. ekon. nauk : spets. 08.00.04 «Ekonomika ta upravlinnia pidpryemstvamy (za vydamy ekonomichnoi diialnosti)» *Kharkivskiy natsionalnyi ekonomichnyi universytet imeni Semena Kuznetsia*. 2016. 512 p.

56. Romred A.G.. Sotsialno-psykholohichni dominanty v upravlinni personalom pidpryemstva : *Kharkivskiy natsionalnyi ekonomichnyi universytet imeni Semena Kuznetsia*. 2016. 162 p.

57. Mudova I.Iu. Formuvannia spryiatlyvoho sotsialno-psykholohichnoho klimatu trudovoho kolektyvu pidpryemstva. *Ekonomika ta upravlinnia pidpryemstvamy – Economics and management of enterprises*, №1. 2018. 341-344.

Бланки психодіагностичних методик

Діагностика міжособистісних взаємин Т. Лірі

Текст опитувальника

Інструкція: Вам пропонується список характеристик. Слід уважно прочитати кожну і вирішити, чи відповідає вона вашому уявленню про себе. Якщо відповідає, то позначте її у протоколі хрестиком, якщо не відповідає - нічого не ставте. Якщо немає повної впевненості, хрестик не ставте. Намагайтеся бути щирими.

- | | | |
|--|--|---|
| 1. Інші думають про нього прихильно | 42. Невблаганний, але неупереджений | 85. Залежна, несамостійна |
| 2. Справляє враження на оточуючих | 43. Дратівливий | 86. Любить підкорятися |
| 3. Уміє розпоряджатися, наказувати | 44. Відкритий, прямолінійний | 87. Надає іншим приймати рішення |
| 4. Уміє наполягти на своєму | 45. Не терпить, щоб їм командували | 88. Легко потрапляє в халепу |
| 5. Володіє почуттям гідності | 46. Скептичний | 89. Легко піддається впливу друзів |
| 6. Незалежний | 47. На нього важко справити враження | 90. Готовий довіритися будь-кому |
| 7. Здатний сам подбати про себе | 48. Образливий, делікатне | 91. Схильний призначати до всіх без розбору |
| 8. Може проявляти байдужість | 49. Легко бентежиться | 92. Всім симпатизує |
| 9. Здатний бути суворим | 50. Невпевнений у собі | 93. Прощає всі |
| 10. Строгий, але справедливий | 51. Поступливий | 94. Переповнений надмірним співчуттям |
| 11. Може бути щирим | 52. Скромний | 95. Великодушний, терпимий до недоліків |
| 12. Критичний до інших | 53. Часто вдається до допомоги інших | 96. Прагне протегувати |
| 13. Любить поплакатися | 54. Дуже шанує авторитети | 97. Прагне до успіху |
| 14. Часто сумний | 55. Охоче приймає поради | 98. Чекає захоплення від кожного |
| 15. Здатний проявляти недовіру | 56. Довірливий і прагне радувати інших | 99. Розпоряджається іншими |
| 16. Часто розчаровується | 57. Завжди люб'язний в обходженні | 100. Деспотичний |
| 17. Здатний бути критичним до себе | 58. Дорожить думкою оточуючих | 101. Сноб, судить про людей лише за рангом і достатку |
| 18. Здатний визнати свою неправоту | 59. Товариська, | 102. Марнославний |
| 19. Охоче підкоряється | 60. Добросердечний | 103. Егоїстичний |
| 20. Поступливий | 61. Добрий, вселяє впевненість | 104. Холодний, черствий |
| 21. Вдячний | 62. Ніжний, м'якосердий | 105. Уїдлиний, глузливий |
| 22. Захоплюється, схильний до наслідування | 63. Любить піклуватися про інших | 106. Злий, жорстокий |
| 23. Поважний | 64. Безкорисливий, щедрий | 107. Часто гнівливий |
| 24. Шукає схвалення | 65. Справляє давати поради | 108. Байдужий, байдужий |
| 25. Здатний до співпраці, взаємодопомоги | 66. Справляє враження значного людини | 109. Злопам'ятний |
| 26. Прагне ужитися з іншими | 67. Наказовий | 110. Проїнятий духом протиріччя |
| 27. Приязний, доброзичливий | 68. Владний | 111. Впертий |
| 28. Уважний, ласкавий | 69. Хвалькуватий | 112. Недовірливий, підозрілий |
| 29. Делікатний | 70. Гордовитий і самовдоволенний | 113. Боязкий |
| 30. Підбадьорюючий | 71. Думає тільки про себе | 114. Сором'язливий |
| 31. Чуйний на заклики про допомогу | 72. Хитрий, розважливий | 115. Відрізняється надмірною готовністю підкорятися |
| 32. Безкорисливий | 73. Нетерпимий до помилок інших | 116. М'якотілий |
| 33. Здатний викликати захоплення | 74. Корисливий | 117. Майже ніколи нікому не заперечує |
| 34. Користується в інших повагою | 75. Відвертий | 118. Нав'язливий |
| 35. Володіє талантом керівника | 76. Часто недружелюбний | 119. Любить, щоб його опікали |
| 36. Любить відповідальність | 77. Озлоблений | 120. Надмірно довірливий |
| 37. Впевнений в собі | 78. Скаржник | 121. Прагне знайти розташування кожного |
| 38. Самовпевнений, напористий | 79. Ревнивий | 122. З усіма погоджується |
| 39. Діловий, практичний | 80. Довго пам'ятає свої образи | 123. Завжди доброзичливий |
| 40. Любить змагатися | 81. Самозвинувачуваний | 124. Любить всіх |
| 41. Стійкий, наполегливий, де треба | 82. Сором'язливий | |
| | 83. Безініціативний | |
| | 84. Лагідний | |

125. Дуже поблажливий до оточуючих

126. Намагається утішити кожного

127. Піклується про інших на шкоду собі

128. Псує людей надмірною добротою

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

Анкета

1. Відзначте, будь ласка, з яким із приведених нижче тверджень Ви найбільше зго-

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

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

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

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

	ак	Маб уть, так	Не знаю, не думав про це	Мабут ь, ні	і
Ділових якостей більшості членів колективу					
Особистих якостей більшості членів колективу					

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

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

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

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

7. Яка атмосфера переважає у Вашому колективі?

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9

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

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

Методика дослідження стилю керівництва трудовим колективом

(А.Л.Журавльов, В.Г.Щокін)

Інструкція. Вам пропонується 16 груп тверджень, які характеризують ділові якості керівника. Кожна група складається трьох тверджень, що позначені символами «а», «б», «в». Вам не обхідно уважно прочитати усі три твердження в складі кожної групи і вибрати одне, яке найбільш відповідає вашій думці про керівника. Відмітьте вибране вами твердження на бланку опитувальника знаком «+» біля відповідної літери.

Текст опитувальника

1	а	Керівництво вимагає, щоб про усі справи доповідали саме йому	
	б	Намагається все вирішувати разом з підлеглими, одноосібно вирішує лише нагальні питання	
	в	Завжди щось наказує, дає розпорядження, наполягає, але ніколи не просить	
2	а	Завжди щось наказує, дає розпорядження, наполягає, але ніколи не просить	
	б	Наказує так, що хочеться виконати	
	в	Наказувати не вміє	
3	а	Намагається, щоб його заступники були кваліфікованими працівниками	
	б	Керівнику все рівно, хто у нього працює заступником	
	в	Він вимагає безвідмовного виконання та підпорядкування заступників та працівників	
4	а	Його цікавить лише виконання плану, а не ставлення людей один до одного	
	б	У роботі не зацікавлений, підходить до справи формально	
	в	Вирішуючи виробничі завдання, намагається створити нормальні стосунки між людьми у колективі	
5	а	Напевне він консервативний, тому що боїться усього нового	
	б	Ініціатива підлеглих керівників не приймається	
	в	Сприяє тому, щоб працівники працювали самостійно	
6	а	На критику керівник, зазвичай, не ображається, прислуховується до неї	
	б	Не любить, коли його критикують і не намагається приховувати це	
	в	Критику вислуховує, навіть намагається приймати міри, але нічого не робить	
7	а	Складається враження, що керівник боїться відповідати за свої вчинки, бажає зменшити свою відповідальність	
	б	Відповідальність розподіляє між собою та підлеглими	
	в	Керівник одноосібно приймає рішення чи відмінняє їх	
8	а	Регулярно радиться з підлеглими, особливо з кваліфікованими працівниками	
	б	Підлегли не тільки радяться, але й можуть давати вказівки своєму керівнику	
	в	Не допускає, щоб підлегли давали йому поради, тим паче суперечили	
9	а	Зазвичай радиться з заступниками та підлеглими керівниками, але не рядовими підлеглими	
	б	Регулярно спілкується з підлеглими, розповідає про стан справ в колективі, труднощі, які доведеться подолати	
	в	Для виконання будь якої справи нерідко доводиться вмовляти своїх підлеглих	
10	а	Завжди поводитьься зі своїми підлеглими ввічливо та доброзичливо	
	б	У спілкуванні з підлеглими часто виражає власну невпевненість та поступливість	
	в	Недостатньо товариський, з людьми розмовляє мало	

9	а	Зазвичай радиться з заступниками та підлеглими керівниками, але не рядовими підлеглими	
	б	Регулярно спілкується з підлеглими, розповідає про стан справ в колективі, труднощі, які доведеться подолати	
	в	Для виконання будь якої справи нерідко доводиться вмовляти своїх підлеглих	
10	а	Завжди поводитьься зі своїми підлеглими ввічливо та доброзичливо	
	б	У спілкуванні з підлеглими часто виражає власну невпевненість та поступливість	
	в	Недостатньо товариський, з людьми розмовляє мало	
11	а	У критичних ситуаціях керівник погано справляється зі своїми обов'язками	
	б	У критичних ситуаціях керівник, як правило, переходить на більш жорсткі методи керівництва	
	в	Критична ситуація не змінює способу керівництва	
12	а	Сам вирішує навіть ті питання, з якими навіть не досить добре знайомий	
	б	Якщо чогось не знає, не боїться цього показати та звернутися за допомогою до інших	
	в	Він не зможе діяти сам, а чекає «підштовхування» збоку	
13	а	Мабуть, від досить вимогливий керівник	
	б	Від вимогливий, але одночасно і справедливий	
	в	Про нього можна сказати, що він буває вимогливим і навіть придиркуватим	
14	а	Контролюючи результати, завжди помічає позитивну сторону, хвалить підлеглих	
	б	Завжди дуже строго контролює роботу підлеглих і усього колективу	
	в	Контролює роботу нерегулярно	
15	а	Керівник уміє підтримувати дисципліну та порядок	
	б	Часто робить зауваження підлеглим, догани, зауваження	
	в	Не може впливати на дисципліну	
16	а	В присутності керівника підлеглим завжди доводиться працювати у напрузі	
	б	З керівником працювати цікаво	
	в	Керівник не цікавиться роботою підлеглих	