Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

СТРОГАНОВА ЕЛИЗАВЕТА ВЛАДИМИРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

ТРЕНИНГОВЫЕ ЗАНЯТИЯ КАК СРЕДСТВО СПЛОЧЕННОСТИ И УЛУЧШЕНИЯ СОЦИАЛЬНО–ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ

Дипломник (Строганова Е.В.)
Руководитель (Суворова Н.В.)
Консультанты:
Кафедра информатики ( )
Нормоконтроль (Колпакова Т.В.)

Допускается к защите
Зав. кафедрой _____
« 30 » 08 2020 г.

Красноярск 2020

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ психологии

КАФЕДРА психологии

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Е.В. Наконечная
подпись И.О. Фамилия
«01» 04 2020 г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студентке Строгановой Елизавете Владимировне по специальности (направления) 37.03.01 Психология _____

1. Тема работы «Тренинговые занятия как средство сплоченности и улучшения социально-психологического климата коллектива продавцов»
2. Утверждена: приказом по институту от 28.04 2020 № 43/1/у на заседании выпускающей кафедры психологии от «01» 04 2020г., протокол № 8
3. Срок сдачи работы 30.06.2020
4. Содержание пояснительной записки: I Теоретический анализ социально-психологического климата коллектива, 1.1 Психологическая характеристика трудового коллектива; 1.2 Социально–психологический климат и его структура; 1.3 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности продавца торгового зала
II Эмпирическое исследование социально-психологического климата коллектива
4. Консультанты по разделам работы нет
5. График выполнения: февраль март – подбор и анализ литературы по теме; апрель –май – побор методов исследования, организация исследования, обработка результатов; июнь- формулирование выводов, оформление работы; сдача работы.

Дата выдачи задания «24» апреля 2020 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ Н.В. Суворова
подпись И.О. Фамилия

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 67 с., иллюстраций 10, источников 43, приложений 5.

ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ, СОЦИАЛЬНО–ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ, СПЛОЧЕННОСТЬ

Цель работы – изучение социально–психологического климата и уровня сплоченности в коллективе продавцов.

Проведено изучение социально–психологического климата и уровня сплоченности коллектива продавцов. С этой целью мы использовали методики: «Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора». Выявлены состояние социально–психологического климата и уровень групповой сплоченности в коллективе продавцов.

Достоверность полученных в исследовании данных оценена с помощью G–критерия знаков.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА 8

1.1 Психологическая характеристика трудового коллектива 8

1.2 Социально–психологический климат и его структура 20

1.3 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности продавца торгового зала 31

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО–ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ 39

2.1 Организация и описание процедуры исследования 39

2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента 41

2.3 Организация и проведение формирующего эксперимента 48

2.4 Анализ результатов контрольного эксперимента 49

2.5 Математическая обработка данных 57

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 61

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 64

Приложение

ВВЕДЕНИЕ

Трудовой коллектив играет важную роль в жизни общества. Трудовая деятельность человека осуществляется в трудовой среде, которую составляют средства, условия труда и взаимоотношения индивидов, участвующих в трудовом процессе. Эти элементы трудовой среды находятся в постоянном взаимодействии. Люди, участвующие в процессе труда, вступают в общественные отношения, которые образуют социальную трудовую среду. В рамках общественных отношений формируются межличностные отношения и взаимное поведение людей, которые формируют социально–психологический климат коллектива.

В психологии понятие «климат» характеризует невидимую, тонкую, деликатную, психологическую сторону взаимоотношений между людьми. В отечественной социальной психологии впервые термин «психологический климат» использовал Н.С. Мансуров, который изучал производственные коллективы. Одним из первых раскрыл содержание социально–психологического климата В.М. Шепель: «Психологический климат – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их близости, симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей» [37, с. 83].

Шепель В.М. считал, что климат отношений между людьми состоит из трех климатических зон.

Первая климатическая зона – социальный климат, который определяется тем, насколько в данном коллективе осознанны цели и задачи общества, насколько здесь гарантированно соблюдение всех конституционных прав и обязанностей работников как граждан.

Вторая климатическая зона – моральный климат, который определяется тем, какие моральные ценности в данном коллективе являются принятыми.

Третья климатическая зона – психологический климат, те неофициальные отношения, которые складываются между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом. Психологический климат – это климат, зона действия которого значительно локальнее социального и морального климата. Состояние социально–психологического климата в коллективе оказывает существенное влияние на его сплоченность.

Данная тема работы актуальна в современном обществе, поскольку каждый член коллектива в какой–то степени зависим от психологического климата, который сказывается на результатах трудовой деятельности. От состояния психологического климата зависит любая коллективная деятельность, которая лежит в отношениях сотрудничества, доверия, сплоченности, эффективность управления и производительность труда.

Теоретическая значимость дипломной работы состоит в изучении поставленной проблемы исследования.

Практическая значимость состоит в том, что выявленные результаты позволяют оценивать состояние социально–психологического климата и уровень сплоченности в коллективе продавцов и на этом основании, включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение уровня сплоченности, что в свою очередь будет способствовать улучшению социально–психологического климата.

Цель исследования: разработать тренинговые занятия направленные на повышение сплоченности и улучшение социально–психологического климата в коллективе продавцов.

Задачи исследования:

1. Провести анализ литературы по исследуемой теме. Подобрать методики на выявление социально–психологического климата и уровня сплоченности в коллективе.

2. Провести эмпирическое исследование социально–психологического климата и уровня сплоченности в коллективе продавцов.

3. Организовать тренинговые занятия на повышение сплоченности и

улучшение социально–психологического климата в коллективе.

4. Провести анализ полученных данных и сформулировать выводы.

Объект исследования: социально–психологический климат коллектива.

Предмет исследования: тренинговые занятия как средство сплоченности и улучшения социально–психологического климата в коллективе продавцов.

Гипотеза исследования: если включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение сплоченности, то это будет способствовать улучшению социально–психологического климата в коллективе.

Исследование проводилось на базе ИП СТРОГАНОВА «CREATIVE», город Канск. В исследовании принимали участие 20 членов коллектива магазина «CREATIVE».

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНО–ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА

1.1 Психологическая характеристика трудового коллектива

В литературе представлено множество определений трудовых коллективов как отечественных, так и зарубежных исследователей. Отечественные исследователи И.П. Чередниченко и Н.В. Тельных дают следующее определение трудового коллектива. Трудовой коллектив–это организованное объединение группы людей, направленное на достижение общественно значимых целей на производстве. Это единый организм, который функционирует по сложнейшим социальным законам, в котором каждый человек занимает определенное место [11, с. 287].

С точки зрения А.В. Петровского, коллектив – это группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально–ценной совместной деятельности высокого уровня развития.

Зарубежный исследователь К. Роджерс охарактеризовал понятие «трудовой коллектив», как группу людей совместно занимающихся трудовой деятельностью для достижения конкретной цели. С точки зрения У. Голдинга коллектив – это группа совместно работающих лиц, в которой люди взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждый оказывает влияние на других и одновременно находится под его влиянием. Э. Ларсон определяет коллектив как социальную организацию, которая характеризуется совместной социально значимой деятельностью.

По мнению отечественных и зарубежных ученых коллективом является организованная группа людей, работающих совместно, в которой члены объединены общими ценностями, целями, задачами трудовой деятельности, значимыми для группы в целом и для каждого члена группы в отдельности.

В коллективе формируется особый тип межличностных отношений, характеризующихся: высокой сплоченностью, как ценностно–ориентационным единством, коллективистским самоопределением, коллективистской идентификацией, социально ценным характером мотивации межличностных выборов, высокой референтностью членов коллектива по отношению друг к другу, объективностью в возложении и принятии ответственности за результаты совместной деятельности. Подобные отношения способствуют воспитанию коллективистских качеств, создают условия для всестороннего и гармоничного развития каждого члена коллектива, способствуют появлению коллективизма как особого качества развития группы.

Групповые процессы в коллективе имеют иерархию и образуют многоуровневую структуру, ядром которой является совместная деятельность, обусловленная социально значимыми целями:

1. Первый уровень структуры коллектива образуют отношения его членов к содержанию и ценностям коллективной деятельности, обеспечивающие его сплоченность.

2. Второй уровень образуют отношения межличностные, опосредованные совместной деятельностью.

3. Третий уровень образуют отношения межличностные, опосредованные ценностными ориентациями, не связанными с совместной деятельностью. Закономерности, действующие на этом уровне структуры коллектива, не проявляются на втором, и наоборот; поэтому оценки, относящиеся, например, к фактам, полученным в пределах третьего уровня, не могут переноситься на характеристику второго уровня и коллектива в целом [10, с. 524].

От того, как члены коллектива проявляют себя в труде, общении и познании, складывается характер межличностных отношений в коллективе, формируются групповые интересы, нормы поведения, создается общественное мнение о коллективе. Основными социально–психологическими характеристиками коллектива можно считать его: информированность, дисциплинированность, активность, организованность и сплоченность.

Информированность является одним из основных условий сознательного поведения человека в соответствии с его целями и состоянием коллектива. От уровня информированности коллектива зависят результаты работы членов коллектива и всего коллектива. Хорошо организованная информация, адресованная всем и доходящая до каждого, делает человека сопричастным к жизни коллектива, к его целям. В таких случаях меньше остается равнодушных, пассивных работников. Гласность и сближение экономических интересов всех членов коллектива повышает стремление работающих к участию в управлении коллективом.

Дисциплинированность личности в коллективе – это, прежде всего показатель социального развития и ответственности человека, его отношения к работе. Высокое сознание и понимание своей роли в коллективе определяют добросовестное отношение к выполняемой работе. Соблюдение дисциплины (производственной, общественной, бытовой) предполагает обязательное установление и выполнение людьми определенных норм и правил поведения. Степень установления этих норм и правил прямо влияет на качество выполнения тех или иных производственных и социальных функций.

Под активностью понимается деятельность, которая совершается личностью не столько в силу необходимости выполнения служебно–должностных обязанностей, сколько как свободное самовыражение. В этом случае активность личности есть стремление к удовлетворению потребности в труде и познании.

Человек стремится полнее реализовать и раскрыть свои способности и наклонности, и этим осуществляется его всестороннее, целостное развитие как личности. Степень проявления активности и развития инициативы человека в значительной мере зависит от того, действует ли он наедине с собой или в условиях прямого контакта с другими членами коллектива. Отношение людей к труду, их производственная и общественная активность находятся в прямой зависимости от характера взаимоотношений руководителя и коллектива и внутри коллектива.

Организованность коллектива обеспечивается четким определением и упорядочением функций, прав и ответственности членов коллектива. Она проявляется в характере реакций данного коллектива на изменения внешней среды, на внутреннюю и внешнюю информацию. От организованности трудового процесса зависит отношение работников к труду и состояние трудовой дисциплины.

Сплоченность коллектива – это психическое образование, которое объединяет всех членов коллектива в их совместной деятельности и создает целостное единство коллектива. Это мера тяготения членов коллектива друг к другу и к коллективу [20].

Фестингеру Л. принадлежит наиболее распространенное и употребляемое определение групповой сплоченности как «результат влияния всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удерживать их в ней». В качестве сил, удерживающих индивида в группе, рассматривались эмоциональная привлекательность группы для ее членов, полезность группы для индивида и связанная с этим удовлетворенность индивидов своим членством в данной группе [2].

Сплоченность коллектива, как считает ряд авторов при описании его психологических характеристик, называют ведущей коллективистской направленностью.

Ньюком Т. связывал сплоченность с понятием «согласие», которое определял, как сходство, совпадение взглядов членов группы по отношению к значимым для них явлениям, событиям, людям. Основным механизмом формирования групповой сплоченности в соответствии с этим подходом является достижение согласия членов группы, сближение их социальных установок, мнений и т.д., которое происходит в процессе непосредственного взаимодействия между индивидами [13].

Сплоченность коллектива определяется А.А. Гусалиновой как идейное, нравственное, интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство его

членов, развивающееся на основе такой объективной характеристики, как организационное единство.

В исследовании А.И. Донцова в качестве основного показателя сплоченности рассматривала совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности, ее целей и мотивов. Результаты исследования показали, что интеграция группы по этому параметру осуществляется, прежде всего, в процессе совместной трудовой деятельности.

Сплоченность обусловлена необходимостью взаимопомощи или поддержки друг друга в деле достижения тех или иных целей, взаимными эмоциональными предпочтениями, пониманием роли коллективного начала в обеспечении тех или иных гарантий. Степень сплоченности зависит от размера группы, социальной однородности (при разнородности возникают группировки) ее членов, достигнутых успехов, наличия внешней опасности. Сплоченность коллектива также зависит от психологической и социально–психологической совместимости. В основе такой совместимости лежит соответствие темпераментов членов коллектива, профессиональных и моральных качеств. Потенциальным отрицательным последствием высокой сплоченности является групповое единомыслие, когда из–за чувства солидарности снижается активность деятельности отдельных членов коллектива.

Сплоченность трудового коллектива выражается в единомыслии, в принципах, в отношении к целям и перспективы, в наиболее общих оценках.

В качестве конкретных показателей сплоченности рассматриваются:

1. Уровень взаимной симпатии в межличностных отношениях – чем большее количество членов группы нравятся друг другу, тем выше ее сплоченность.

2. Степень привлекательности (полезности) группы для ее членов – чем больше число тех людей, кто удовлетворен своим пребыванием в группе, т.е. тех, для кого субъективная ценность приобретаемых благодаря группе

преимуществ превосходит значимость затрачиваемых усилий, тем выше сила ее притяжения, а, следовательно, и сплоченность.

Многими исследователями были выдвинуты следующие подходы к изучению групповой сплоченности:

1. Сплоченность как межличностная аттракция.

2. Сплоченность как результат мотивации группового членства.

3. Сплоченность как ценностно–ориентационное единство членов группы.

Сплоченность как межличностная аттракция. Понимание данного подхода было обозначено А. Лотт и Б. Лотт, которые охарактеризовали сплоченность как «такое групповое свойство, которое является производным от количества и силы взаимных позитивных установок членов группы» [31, с. 146].

Сплоченность рассматривается как межличностная симпатия, этот термин используется наряду с понятием межличностной аттракции в качестве аналога сплоченности. А. Лотт и Б. Лотт выделили группу переменных, составляющих совокупность причин и следствий симпатии (межличностной аттракции, сплоченности) членов малой группы. К числу причин симпатии авторы относят: частоту взаимодействия индивидов, характер их взаимодействия, стиль руководства группой, статусные и поведенческие (личностные) характеристики членов группы, разнообразные проявления сходства между людьми (в установках, возрасте, профессии, этническом плане и т.д.), успех в выполнении группового задания. В качестве последствий симпатии относят: агрессивное поведение в отношении несимпатичных лиц, более благоприятная оценка членами группы ситуации межличностного взаимодействия, рост конформного поведения, возможное возрастание продуктивности группы.

Сплоченность как результат мотивации группового членства. Данный подход связан с теоретической моделью Д. Картрайта, в основу которой положено представление о сплоченности как некоей результирующей сил, или мотивов, побуждающих индивидов к сохранению членства в данной конкретной группе [2].

Совокупность этих сил, иными словами, детерминант сплоченности, представлена в модели набором переменных:

1. Мотивационная основа тяготения человека к группе, включающая в себя совокупность его потребностей и ценностей, под влиянием которых он стремится войти в ту или иную социальную группу.

2. Побудительные свойства группы, отраженные в ее целях, программах, характеристиках ее членов, способе действия, престиже и других признаках, важных для мотивационной основы человека.

3. Ожидания личности, или субъективная вероятность того, что членство будет иметь для него благоприятные или отрицательные последствия.

4. Индивидуальный уровень сравнения – некоторая усредненная субъективная оценка последствий пребывания человека в разных социальных группах [30].

Из приведенных выше детерминантов сплоченности в рассматриваемой модели особое внимание уделено побудительным свойствам групп. К числу таких свойств относятся:

1. Привлекательность членов группы (т.е. степень симпатии, испытываемой к ним окружающими).

2. Сходство между членами группы (чаще всего в ценностях и установках).

3. Особенности групповых целей (их соответствие потребностям членов группы, четкость постановки, успех группы в их достижении).

4. Удовлетворенность групповой деятельностью (как часть общей удовлетворенности трудом).

5. Характер руководства и принятия решений (т.е. стили руководства и действительное участие индивидов в выработке групповых решений, характерное для демократического руководства).

6. Групповая атмосфера (ее аналогом, как правило, являются особенности межличностных отношений, складывающихся между членами группы, эмоциональная окраска этих отношений).

7. Величина группы (какие–либо четкие количественные показатели пока отсутствуют).

Наряду с рассмотрением детерминантов групповой сплоченности, в модели Д. Картрайта выделяются возможные последствия роста сплоченности. А именно: сохранение группового членства, которое проявляется в уменьшении числа уходов из группы; усиление влияния, оказываемого группой на своих членов (более заметными становятся проявления феномена конформного поведения, давление большинства в направлении единообразия во внутригрупповом поведении); возрастающее участие в жизни группы (т.е. подразумевается большая включенность индивидов в групповые деятельности); рост индивидуальной адаптации к группе и переживание чувства личной безопасности [19].

В данной модели причины и последствия сплоченности теснейшим образом связаны между собой, обнаруживая постоянные взаимопереходы, т.е. факторы, увеличивающие сплоченность, ведут к последствиям, в свою очередь ее повышающим. Рост сплоченности усиливает частоту взаимодействия членов группы, которая, при определенных условиях, увеличивает межличностную привлекательность участников взаимодействия и, следовательно, их сплоченность.

Сплоченность как ценностно–ориентационное единство членов группы.

Данный подход связан со стратометрической концепцией групповой активности, выдвинутой А.В. Петровским и В.В. Шпалинским.

Согласно А.В. Петровскому, «сплоченность как ценностно–ориентационное единство – это характеристика системы внутригрупповых связей, показывающая степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (лицам, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом» [25, с. 153].

Петровский А.В. выделил многоуровневую структуру межличностных отношений с различными возможными проявлениями сплоченности:

1. Первый психологический уровень отражает сплоченность в основе, которой лежит разделение всеми членами общих целей групповой деятельности, т.е. сплоченность как целевое единство группы.

2. Второй психологический уровень отражает сплоченность, выраженную в совпадении у членов группы ценностей, связанных с процессом совместной деятельности.

3. Третий психологический уровень отражает сплоченность, базирующуюся на эмоциональных контактах членов группы [26].

Ценностно-ориентационное единство в коллективе – это, прежде всего сближение оценок в нравственной и деловой сферах, в подходе к целям и задачам совместной деятельности.

Сплоченность как ценностно–ориентационное единство является доминирующей для групп, ориентированных преимущественно на решение задач профессионального характера. Эмоциональная составляющая принимается во внимание лишь применительно к поверхностному слою внутригрупповых отношений, каковым является третий психологический уровень групповой структуры в концептуальной схеме А.В. Петровского. Но это вовсе не означает, что эмоциональная сфера жизнедеятельности коллектива и соответствующая ей сплоченность эмоционального типа не являются заслуживающими внимания «моментами» групповой жизни.

Сплочение трудового коллектива укладывается в определенный цикл и проходит определенные стадии развития. И. Ялом выделил четыре стадии сплочения трудового коллектива.

Первая стадия – ориентационная, которой соответствует низкий уровень развития коллектива – этап становления. Эта стадия характеризуется тем, что простое объединение людей преобразовывается в группу с общими целями и задачами, идейной направленностью [16].

Каждый член коллектива ориентируется в новом для него коллективе. Это может быть целенаправленная ориентация и самоориентация. Целенаправленная ориентация осуществляется руководителем путем подбора и

расстановки кадров, подробной информации о целях и задачах, планах и условиях деятельности. При этом необходимо учитывать, насколько новые работники могут вписаться в формируемый коллектив, сработаться. Важно правильно расставить работников на рабочих местах. Если на соседних, технологически взаимосвязанных местах оказываются люди, симпатизирующие друг другу, то это улучшает их настроение, повышает трудовую и творческую активность. Каждый имеет свое личное представление о товарищах по работе, о том, каким ему хотелось бы видеть свой коллектив. Поэтому целенаправленная ориентация всегда дополняется самоориентацией.

Если в коллективе преобладает целенаправленная ориентация, то общая цель у большинства членов коллектива преобразовывается в их внутреннюю потребность и ориентационная стадия сравнительно быстро сменяется следующей.

Вторая стадия – взаимоадаптационная, которая представляет собой формирование единых установок поведения членов коллектива. Эти установки могут формироваться двумя способами: под целенаправленным воспитательным воздействием руководителя и путем самоадаптации, в результате подражания и идентификации [16].

Подражание заключается в том, что человек неосознанно перенимает способы поведения других, их взгляды и реакции на определенные ситуации. Это наименее управляемый способ формирования установок, который не всегда приводит к положительным результатам.

Идентификация – это сознательное следование человека каким–либо образцам, нормам и стандартам поведения, отождествление (идентифицирование) с ними правил своего собственного поведения. В этом случае человек уже размышляет над поведением той или иной личности и сознательно определяет, следует ему так же поступать в аналогичной ситуации или иным образом.

Взаимоадаптационный стадии соответствует средний уровень развития коллектива, характеризующийся созданием его актива (активно действующей группы).

Третья стадия – сплоченная или стадия консолидации, характеризуется этапом зрелости коллектива. Руководитель выступает здесь не внешней силой, а как человек, который наиболее полно воплощает цели коллектива. В таком коллективе преобладают отношения взаимопомощи и сотрудничества [16].

Четвертая стадия – перспективное развитие. Отличается максимальным уровнем требовательности каждого члена коллектива к себе. Внешние требования становятся внутренними, личностными. Инициатива членов трудового коллектива соединяется с их активностью. Сплоченность коллектива достигает апогея, а также создается здоровый морально–психологический климат.

Процесс сплочения и развития трудового коллектива является обратимым процессом. При определенных обстоятельствах он может остановиться и превратиться даже в противоположный себе процесс – в процесс распада. Причиной этому может служить смена руководителя или состава коллектива, целей его деятельности, уровня предъявляемых требований или какие–либо другие изменения в трудовой ситуации [23].

Совокупность социально–психологических характеристик дает представление о состоянии коллектива, которое называется психологическим климатом коллектива. Для того чтобы трудовой коллектив работал эффективно, развивался и повышал производительность труда необходимо, чтобы в нем присутствовал благоприятный психологический климат.

Исходя из вышесказанного, можно сделать выводы о том, что многими исследователями как отечественными, так и зарубежными было представлено множество определений трудового коллектива. При сравнительном анализе, по мнению отечественных и зарубежных ученых коллективом является организованная группа людей, работающих совместно, в которой члены объединены общими ценностями, целями, задачами трудовой деятельности,

значимыми для группы в целом и для каждого члена группы в отдельности. При этом основными социально-психологическими характеристиками коллектива можно считать его: информированность, дисциплинированность, активность, организованность и сплоченность [28].

Информированность является одним из основных условий сознательного поведения человека в соответствии с его целями и состоянием коллектива. От уровня информированности коллектива зависят результаты работы членов коллектива и всего коллектива.

Дисциплинированность личности в коллективе – это, прежде всего показатель социального развития и ответственности человека, его отношения к работе. Высокое сознание и понимание своей роли в коллективе определяют добросовестное отношение к выполняемой работе.

Организованность коллектива обеспечивается четким определением и упорядочением функций, прав и ответственности членов коллектива.

Сплоченность коллектива – это психическое образование, которое объединяет всех членов коллектива в их совместной деятельности и создает целостное единство коллектива.

Сплоченность обусловлена необходимостью взаимопомощи или поддержки друг друга в деле достижения тех или иных целей, взаимными эмоциональными предпочтениями, пониманием роли коллективного начала в обеспечении тех или иных гарантий.

Процесс сплочения и развития трудового коллектива является обратимым процессом. При определенных обстоятельствах он может остановиться и превратиться даже в противоположный себе процесс – в процесс распада. Причиной этому может служить смена руководителя или состава коллектива, целей его деятельности, уровня предъявляемых требований или какие-либо другие изменения в трудовой ситуации.

Совокупность социально-психологических характеристик дает представление о состоянии коллектива, которое называется психологическим климатом коллектива. Для того чтобы трудовой коллектив работал эффективно,

развивался и повышал производительность труда необходимо, чтобы в нем присутствовал благоприятный психологический климат.

1.2 Социально–психологический климат и его структура

Социально–психологический климат (СПК) – «это интегральная характеристика системы межличностных отношений в группе, отражающая комплекс решающих психологических условий, которые либо обеспечивают, либо препятствуют успешному протеканию процессов группообразования и личностного развития» [5, с. 177].

На наш взгляд, социально-психологический климат характеризуется как преобладающий в коллективе относительно устойчивый психологический настрой его работников, проявляющийся в многообразных формах их деятельности. Формируясь на основе эмоциональных и трудовых отношений в группе, индивидуальных ценностных ориентации, социально–психологический климат, в свою очередь, и сам определяет систему отношений членов коллектива друг к другу, к своему труду, ко всем другим формам жизнедеятельности (к быту, досугу и др.).Важнейшая особенность социально–психологического климата состоит в том, что он дает обобщенную, интегральную характеристику психологического состояния всех проявлений жизни коллектива, так как объединяет в себе взаимодействие всего многообразия социальных, групповых и личностных факторов как условий трудовой деятельности.

В отечественной социальной психологии выделяют четыре подхода к пониманию природы социально–психологического климата.

Первый подход (Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин, Н.Н. Обозов, К.К. Платонов, А.К. Уледов) рассматривает социально–психологический климат как общественно–психологический феномен, как состояние коллективного

сознания. По мнению авторов, климат – это отражение в сознании людей комплекса явлений, связанных с их взаимоотношениями, условиями труда, методами его стимулирования. Под социально–психологическим климатом необходимо понимать такое социально–психологическое состояние трудового коллектива, которое отражает характер, содержание и направленность реальной психологии членов коллектива.

Второй подход (А.А. Русалинова, А.Н. Лутошкин) отмечает, что сущностной характеристикой социально–психологического климата является общий эмоционально–психологический настрой.

В третьем подходе (В.М. Шепель, В.А. Покровский, Б.Д. Парыгин) авторы анализируют социально – психологический климат через стиль взаимоотношений людей, находящихся в непосредственном контакте друг с другом.

Четвертый подход (В.В. Косолапов, А.Н. Щербань, Л.Н. Коган) определяет климат в терминах социальной и психологической совместимости членов группы, их морально–психологического единства, сплоченности, наличия общих мнений, обычаев и традиций [24, с. 125].

Психологический климат в коллективе отражает не только отношения между сотрудниками, но и отношения руководителя и подчиненных. То как руководитель управляет коллективом, какие создает условия для работы, как взаимодействует с подчиненными, насколько руководство и работники понимают ли друг друга, насколько доброжелательны и общительны, присутствуют ли между ними доверительные отношения, также будет отражать психологический климат коллектива.

Психологический климат в любом трудовом коллективе может быть благоприятным (здоровым) или неблагоприятным (нездоровым).

Благоприятный социально–психологический климат выступает в качестве одного из решающих факторов эффективности групповой деятельности. Во многом это определяется групповой совместимостью и согласованностью.

Существуют важные показатели благоприятного социально–психологического климата:

1. Доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу.

2. Доброжелательная и деловая критика.

3. Свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива.

4. Отсутствие давления руководителей на подчиненных и признание за ними права принимать значимые для группы решения.

5. Достаточная информированность членов коллектива о его задачах и о состоянии дел.

6. Удовлетворенность принадлежностью к коллективу.

7. Высокая степень эмоциональной включенности и взаимопомощи в ситуациях, вызывающих фрустрацию у кого–то из членов коллектива.

8. Принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее членов [42].

Благоприятный СПК характеризуется: хорошими взаимоотношениям между сотрудниками, взаимопониманием, профессиональным ростом работников, открытостью в общении, трудолюбием, возможностью свободно мыслить, вносить вклад в развитие организации.

Неблагоприятный социально–психологический климат индивидуально переживается как неудовлетворенность взаимоотношениями в коллективе, с руководителями, условиями и содержанием труда. Это сказывается на настроении человека, его работоспособности и активности, на его здоровье. Неблагоприятный климат способствует понижению производительности труда, снижению качества продукции, увольнению сотрудников.

Неблагоприятный социально–психологический климат также имеет свои показатели:

1. Недоверие членов коллектива друг к другу.

2. Неудовлетворенность принадлежностью к коллективу.

3. Отсутствие взаимопомощи.

4. Закрытость коллектива и отсутствие стремления сотрудничать с другими коллективами.

5. Нежелание вкладывать усилия в развитие коллектива и организации в целом.

6. Негативное реагирование сотрудников на события и изменения, такие как: критика и обвинения в адрес коллег, руководства, зависть, поддерживаются таинственность и секреты в организации и др. Все эти качества наиболее ярко проявляются в ситуации «стадности» членов предприятия. Каждый член коллектива думает не об успехе своего предприятия, а заботится лишь о собственных интересах, потребностях и целях.

Неблагоприятный СПК характеризуется: сложными (натянутыми) взаимоотношениями между сотрудниками, раздражительностью, напряженностью, отсутствием взаимопонимания и взаимной поддержки, конфликтностью и агрессивностью, враждебностью, малой общительностью, отсутствием сотрудничества, присутствием соперничества, боязнью ошибиться или произвести плохое впечатление.

Существуют признаки, по которым также можно определить состояние социально–психологического климата в трудовом коллективе:

1. Уровень текучести кадров в организации.

2. Производительность труда.

3. Качество продукции.

4. Количество прогулов и опозданий сотрудников.

5. Количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов.

6. Выполнение работы в срок или с опозданием.

7. Аккуратность или небрежность в обращении с оборудованием.

8. Частота перерывов в работе [12, с. 67].

Социально–психологический климат зависит от большого числа факторов, положительно или отрицательно воздействующих на него. На некоторые из них руководителю можно оказать влияние, а на некоторые – нет. Эти факторы

разделяют на внешние (события, происходящие за пределами организации) и внутренние (события, происходящие внутри организации) [7].

Рассмотрим подробнее каждый из факторов.

Внешние факторы включают в себя факторы макросреды – это обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и других условий. Относят социальные проблемы региона, катастрофы, деятельность органов самоуправления, общественных организаций. Стабильное или кризисное состояние экономической, политической жизни общества накладывает свой отпечаток на психологический климат каждого производственного коллектива.

Также к факторам макросреды относятся проблемы в семье, все то, что случается в семье, очень быстро сказывается на самочувствии работников. Так как внешние факторы находятся за пределами прямого контроля руководителя, то он должен быть очень опытным и внимательным, чтобы по возможности избавиться от их влияния, для того, чтобы определенное психологическое состояние работника негативно не отражалось на его трудовой деятельности [40, с. 323].

Внутренние факторы включают в себя факторы микросреды – это организация, в структуру которой входит трудовой коллектив. Размеры организации, статусно–ролевая структура, отсутствие функционально–ролевых противоречий, степень централизации власти, участие сотрудников в планировании, в распределении ресурсов, состав структурных подразделений (половозрастной, профессиональный, этнический) и т.д. [4, с.180].

Внутренние факторы включают в себя:

1. Физический микроклимат – это санитарно–гигиенические условия труда. К таким факторам относятся: окраска рабочих помещений, степень их освещенности и зашумленности, загрязненность воздуха, духота в помещении [39].

2. Удовлетворенность трудом – это эмоционально–оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания [10].

Для эффективности трудовой деятельности удовлетворенность трудом, является необходимым условием. Удовлетворенность трудом является серьезной составляющей СПК в коллективе, будучи и существенной базой формирования и реализации позитивной психологической атмосферы в группе, и одновременно следствием устоявшихся положительных взаимоотношений между работниками.

Привлекательность работы повышают удовлетворенность условиями труда, оплатой, социальным обеспечением, распределением отпусков, режимом работы, информационным обеспечением, перспективами карьерного роста, возможностью повысить уровень своего профессионализма, уровнем компетентности коллег, характером деловых и личных отношений в коллективе по вертикали и горизонтали. Привлекательность работы зависит от того, насколько ее условия соответствуют ожиданиям субъекта и позволяют реализовать его собственные интересы, удовлетворить потребности личности, такие как: возможность профессионального и личностного развития, реализация своего потенциала, достижения, признание и личный авторитет, обладание властью и возможностью влиять на поведение других, достойное материальное вознаграждение.

Так люди, которые удовлетворены своей работой, в большей степени довольны также своей жизнью в целом, отличаются лучшим физическим и психическим здоровьем, чаще склонны рассматривать свою работу как важную, реже оставляют место работы, менее тяготеют к прогулам и другим нарушениям трудовой дисциплины [19].

3. Характер выполняемой деятельности – это фактор, который косвенно может негативно сказаться на СПК в рабочем коллективе. К таким факторам относятся: монотонность деятельности, ее высокая ответственность, наличие риска для здоровья и жизни сотрудника, стрессогенный характер, эмоциональная насыщенность.

4. Организация совместной деятельности. Формальная структура группы, способ распределения полномочий, наличие единой цели влияет на СПК. Если

у каждого члена коллектива намечена одна и та же цель, они более охотно будут выполнять свою работу, сотрудники будут понимать друг друга и в случае необходимости могут рассчитывать на взаимную помощь и поддержку. Каждый работник должен выполнять свои трудовые обязанности, а не просить других работать за себя или просто перекладывать свою работу на других, такие действия в итоге могут привести к неблагоприятной атмосфере в коллективе. Нечеткое распределение функциональных обязанностей, несоответствие сотрудника его профессиональной роли, психологическая несовместимость участников совместной деятельности повышают напряженность отношений в группе и могут стать источником конфликтов.

5. Психологическая совместимость – это способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников [5]. Психологическая совместимость может быть обусловлена сходством характеристик участников совместной деятельности. Людям, похожим друг на друга легче наладить взаимодействие. Сходство способствует появлению чувства безопасности и уверенности в себе, повышает самооценку. В основе психологической совместимости может лежать и различие характеристик по принципу взаимодополняемости. Условием и результатом совместимости является межличностная симпатия, привязанность участников взаимодействия друг к другу. Вынужденное общение с неприятным субъектом может стать источником отрицательных эмоций.

Существуют три уровня совместимости:

– психофизиологический уровень имеет в своей основе оптимальное сочетание особенностей системы органов чувств (зрение, слух, осязание и т.д.) и свойств темперамента. Этот уровень совместимости приобретает особое значение при организации совместной деятельности;

– психологический уровень предполагает совместимость характеров, мотивов, типов поведения людей;

– социально–психологический уровень основан на согласованности социальных ролей, социальных установок, ценностных ориентации, интересов.

Двум людям, стремящимся к доминированию, будет сложно организовать совместную деятельность. Совместимости будет способствовать ориентация одного из них на подчинение. Психологической совместимости способствуют критичность к себе, терпимость и доверие по отношению к партнеру по взаимодействию [5].

6. Характер коммуникаций. Отсутствие полной и точной информации по важному для сотрудников вопросу создает благодатную почву для возникновения и распространения слухов, сплетен, плетения интриг. Низкая коммуникативная компетентность сотрудников ведет к коммуникативным барьерам, росту напряженности в межличностных отношениях, непониманию, недоверию, конфликтам. Умение ясно и точно излагать свою точку зрения, владение приемами конструктивной критики, навыками активного слушания и так далее, создают условия для удовлетворительной коммуникации в организации. Руководителю стоит внимательно следить за информационным обеспечением деятельности организации [37].

7. Личные качества работников. Через них преломляются все обстоятельства трудовой деятельности и личной жизни. Лица, склонные конфликтовать, нетерпимые к мнению других, с завышенной самооценкой, необоснованным уровнем притязаний и низкой культурой поведения провоцируют ухудшение социально–психологического климата. Для того, чтобы климат в коллективе был благоприятным люди должны учиться находить общий язык друг с другом, быть коммуникабельными, отзывчивыми, вежливыми. Отсутствие каких–либо упреков, обвинений в адрес коллег, может свидетельствовать о здоровом благоприятном климате, который в свою очередь, формирует у подчиненных качества, способствующие повышению результативности работы всего коллектива в целом.

8. Размеры коллектива. Оптимальным количеством людей в коллективе считается 10–20 человек, в таких коллективах создаются наиболее благоприятные условия для установления здорового климата, так как люди оказываются в постоянном деловом и дружеском общении, что способствует

сплоченности. Большие коллективы (более 25 человек) склонны распадаться на отдельные группировки, в меньших затрудняется нахождение психологически совместимых лиц по причине ограниченности выбора.

9. Возрастная структура коллектива. Для большей стабильности коллектива желательно комплектовать его разными по возрасту работниками. Наиболее стабильные коллективы там, где совместно трудятся 40% работников с опытом и стажем работы и 60% молодых работников. Коллектив, состоящий из людей одного возраста, имеет тенденцию замыкаться на интересах своего возраста. Сочетание в производственной группе людей разного опыта, профессионального мастерства, как правило, дает положительный результат, «размыкая» это сосредоточие работников на себе самих и своей деятельности. Младшие с уважением относятся к старшим, а старшие помогают младшим, передают свой опыт.

10. Соотношение мужчин и женщин в коллективе. Данный фактор также может влиять на психологический климат. Женские коллективы более подвержены колебаниям социально–психологического климата, чем мужские. В мужских коллективах СПК всегда выше по номиналу, чем в чисто женских коллективах, так как в них значительно меньше личных конфликтов. Это зависит от различных ценностных ориентаций у различных полов. Для мужчин в труде более важны – содержательность труда и престижность высокого заработка, для женщин – удобный режим работы и хорошие условия труда, а также хорошие отношения с руководящим составом [5].

Поэтому оптимальным будет являться смешанный половой состав, так как отношение к работе будет лучше за счет того, что женщины меньше затрачивают времени на обсуждение личных проблем, мужчины испытывают прилив соревновательной активности, повышается культура поведения, есть общий стимул для общения вне работы.

11. Роль руководителя. Руководитель оказывает влияние практически на все факторы, определяющие социально–психологический климат. Руководитель может целенаправленно регулировать характер отношений в

группе и влиять на СПК. Большую роль в формировании психологического климата играет позиция руководителя. Если руководитель знает свою позицию и позиции подчиненных и четко им следует, стремится вкладывать силы и средства не только в свое благосостояние, но и в благосостояние группы, уважает чужое мнение, знает и умеет разделять и передавать ответственность, может изменить себя в соответствии с сильными сторонами своих подчиненных, редко проявляет раздражение при своих сотрудниках, то это будет способствовать установлению здорового психологического климата [36].

Руководство, пожалуй, в наибольшей степени сказывается на отношениях и эмоциональном самочувствии (удовлетворенности) людей. Так при желании и соответствующих усилиях руководитель может создать в коллективе прекрасный психологический климат и вместе с тем ему ничего не стоит сделать жизнь сотрудников невыносимой. Таким образом, руководитель может существенно повлиять на характер межличностных отношений в рабочем коллективе, на отношение к совместной деятельности, удовлетворенность условиями и результатами работы, т.е. социально–психологический климат, от которого во многом зависит эффективность деятельности организации в целом.

12.Стиль руководства руководителя. От того, какой стиль руководства по отношению к своим подчиненным использует руководитель, также будет зависеть состояние психологического климата в коллективе. К. Левином было выделено три стиля руководства трудовым коллективом:

Авторитарный стиль руководства, характеризуется жесткостью, властным и требовательным отношением к подчиненным. При таком стиле руководства у членов коллектива может появиться неудовлетворенность работой, утрачивается взаимное уважение и доверие, что заставляет людей защищаться друг от друга, сокращается частота контактов, возникают конфликты, появляется неудовлетворенность положением в коллективе, что приводит к неблагоприятному психологическому климату, который в свою очередь обусловливает повышенную психологически стрессовую нагрузку [33].

Если руководитель критикует своих подчиненных, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, пытается запугать увольнением, лишением премии то он формирует нездоровую рабочую атмосферу.

Демократический стиль руководства, характеризуется уважением, доверием руководителя к подчиненным, активным участием сотрудников в принятии решений. Данный стиль развивает общительность, доверительность взаимоотношений, дружественность, обеспечивает активность сотрудников, удовлетворенность работой и членством в коллективе, что приводите к благоприятному психологическому климату и сплоченности коллектива [33].

Либеральный стиль руководства, характеризуется слабым проявлением организаторских способностей руководителя, активностью подчиненных, строится на полном доверии к сотрудникам. Данный стиль имеет своим следствием низкую продуктивность и качество работы, неудовлетворенность совместной деятельностью, отсутствием сотрудничества, что ведет к формированию неблагоприятного психологического климата [31].

При определении СПК в организациях следует учитывать не только каждый из вышеперечисленных факторов, но также их комплексное влияние во всей их совокупности.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что социально–психологический климат – это обобщенная характеристика психологического состояния всех проявлений жизни коллектива, общий эмоционально–психологический настрой коллектива, а также степень совместимости членов группы, их морально–психологического единства, сплоченности, наличия общих мнений, обычаев и традиций. Психологический климат в коллективе отражает отношения между сотрудниками, а также отношения руководителя и подчиненных. Психологический климат может быть благоприятным или неблагоприятным, и это состояние определяют большое количество факторов, положительно или отрицательно воздействующих на психологический климат. Эти факторы разделяют на внешние, то есть события, происходящие за

пределами организации внутренние - события, происходящие внутри организации. Данные факторы в комплексе влияют на состояние социально–психологического климата в коллективе.

1.3 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности продавца торгового зала

В середине 60–х годов XX века в США было проведено большое количество исследований, посвященных выявлению психологических черт личности, которые свидетельствуют о наличии у человека «торгового таланта». В известном во всем мире учебнике по маркетингу, написанному Ф. Котлером приводятся слова занимавшегося изучением данной проблемы Р. Макмарри: «Если мы хотим максимально увеличить объем продаж в Америке и до минимума сократить денежные потери и численность персонала, то нам нужно понять, что, собственно представляет собой торговля и каким образом преуспеть на этом поприще…. На самом деле ответы мы получим, только если пойдем еще дальше и заглянем в глубины психологии» [28].

Именно Р. Макмарри составил большое количество вариантов комбинаций психологических черт успешного продавца. Он писал: «Убежден, что обладатель дара замечательного продавца является прирожденным «ухажером», человеком с настоятельной потребностью добиваться своего и привязывать к себе других» [28]. Хороший продавец должен уметь угодить. «Если мужчина, который приходит устраиваться на работу, «по жизни ухажер», – считает Р. Макмарри, – то из него получится хороший продавец. Если женщина умеет в меру кокетничать с мужчинами – то это тоже в перспективе хороший продавец» [28].

Макмарри Р. называет пять дополнительных черт продавцов экстра–класса: «Большая энергичность, полная уверенность в себе, постоянная жажда

денег, отработанность профессиональных приемов и восприятие любого возражения, сопротивления или препятствия как вызова себе».

В то же время, по Р. Макмарри, продавца должны характеризовать терпение и выдержка. Невозможно представить себе успешного торгового представителя, который легко выходит из себя, теряет самоконтроль.

Один из самых кратких наборов желательных черт для продавца предлагают американские психологи Д. Майер и Х.М. Гринберг. Они пришли к выводу, что по–настоящему полезный продавец должен обладать как минимум двумя основными качествами: «чувством эмпатии, то есть способностью проникнуться чувствами клиента, и самолюбивой целеустремленностью, мощной личной потребностью в совершении продажи» [28]. На основе этих двух качеств ими прогнозировался успех последующей торговой деятельности кандидатов на разные торговые должности в трех разных сферах деятельности. Эмпатия определяется ими как способность чувствовать точно так же, как покупатель; способность понимать проблемы и запросы потребителя.

Продавец–консультант должен чувствовать и понимать других людей, даже не соглашаясь с ними внутри. Честолюбие – как потребность совершить продажу главным образом на основе внутренних побуждений, а не из–за того, что за это заплатят. Д. Майер и Х.М. Гринберг утверждают, что, когда претендент имеет высокие показатели по этим двум параметрам, он добьется успеха в продаже всего, чего угодно. Таким образом, проведенные исследования привели их к убеждению, что способность к продажам является фундаментальной и не зависит от продаваемого продукта [28].

Рассуждая о взаимодействии эмпатии и внутреннего стимула и о значении этих факторов, важнейших для успеха продавца, Майер и Гринберг рассматривают их по отдельности, поскольку считают эти качества не связанными между собой [28]. Высокая способность к эмпатии не означает, что у человека мощная воля к победе – она может быть и сильной, и слабой. Человек, не обладающий эмпатией, может быть очень целеустремленным и упорным. Тем не менее, у продавцов именно эмпатия и потребность к победе,

усиливая друг друга, составляют ту самую чудесную комбинацию, которая точно свидетельствует об их «торговом даровании».

В классификации профессий, выделенных по основанию предмета труда, разработанных Е.П. Климовым, А.К. Марковой [28; 29; 30; 39], определены пять основных типов профессий: «человек – живая природа», «человек – техника (и неживая природа)», «человек – знаковая система», «человек – художественный образ» и «человек – человек». По этой классификации деятельность продавца торгового зала относится к профессии типа «человек – человек».

Анализ указанных трудов показал, что авторы в виде методологических оснований для выделения типов профессий используют следующие положения: возможность рассматривать любую профессию как сложное явление, при этом строго относящееся по тому или иному признаку к определенному роду сходных профессий, легкость использования, обеспечиваемая непротиворечивостью оснований и четкостью описания. Актуальность и необходимость всестороннего изучения профессий типа «человек – человек» связана с широким распространением социономических профессий в современном обществе: с представителями этих профессий люди имеют дело в различных сферах социальной практики.

В большинстве профессий типа «человек – человек» нет жестких требований к результату и процессу деятельности. Критерии успеха или неуспеха деятельности часто субъективны, варьируются в зависимости от решаемых профессионалом задач. Формальные показатели успешности (если они существуют) могут не входить в систему субъективных критериев, т.к. не соответствуют специфике деятельности. Отсутствие единых, четких и непротиворечивых объективных критериев может вести к тому, что одна и та же ситуация будет оцениваться как успешная и как неуспешная разными наблюдателями, самим субъектом труда и потребителями [30].

В социономических профессиях особенно высока роль социальных ожиданий, которые и выступают в качестве идеала деятельности. Социальная

(внешняя) оценка деятельности профессионалов основывается на обобщенном идеальном представлении не только о деятельности, но и о самом профессионале, эту деятельность осуществляющем. Идеальные представления имеют характер социальных стереотипов и используются в качестве субъективных критериев успешности профессиональной деятельности. Выявление представлений об идеале успешности профессиональной деятельности получает особую значимость по сравнению с профессиями других типов [29].

Еще несколько лет назад в объявлениях о приеме на работу продавцов доминировали всего два пожелания: профильное образование и отсутствие вредных привычек. Сегодня требования работодателей существенно расширились: им нужен аккуратный, общительный и добросовестный работник. Дополнительными психологическими требованиями для личности таких работников являются: уравновешенность, собранность, острота ощущений и восприятий, скорость реакции, хорошая память, внимание и наблюдательность.

Проведя анализ объявлений о вакансиях, выставленных в сети Интернет, удалось составить перечень качеств, которые работодатели хотят видеть у продавцов торгового зала: коммуникабельность, обаяние, контактность, образованность и обучаемость, расторопность, выносливость, точность и аккуратность, честность, порядочность, любовь к людям и к своей профессии.

В торговом зале должна царить уютная и спокойная атмосфера, благоприятный психологический климат – покупатели должны быть довольны. Умение найти общий язык с любым клиентом – обязательное качество для хорошего продавца. Умение общаться и устанавливать отношения пригодятся и при коммуникации в коллективе [28].

В результате проведенного нами анализа психологических исследований, можно выделить примерный перечень индивидуально–психологических особенностей личности продавцов торгового зала с высокой и низкой эффективностью профессиональной деятельности.

Эффективных продавцов–консультантов отличает высокий уровень владения технологией продаж, коммуникативной компетентности, компетентности в выстраивании отношений с покупателем, у них высокое принятие профессиональной роли. В роли продавца они активны и динамичны; стремятся быть еще более активными; оценивают себя позитивно и стремятся быть еще лучше. Их отличает высокая мотивация к профессиональной деятельности, высокий уровень профессиональной направленности. Организационные условия работы они оценивают, как благоприятные. Для их личности характерны: активность, умеренная обязательность и ответственность, теплота и открытость, желание создать благоприятное впечатление в глазах других, умеренные практичность, консерватизм, самоудовлетворенность и самостоятельность.

Неэффективных продавцов–консультантов отличает недостаточное владение технологией продаж, средний или низкий уровень коммуникативной компетентности, невысокая способность к выстраиванию отношений с покупателем. В роли продавца они менее активны, чем другие. В продажах они чувствуют себя недостаточно уверенно. Для них характерны признаки непринятия профессиональной роли, низкий уровень профессиональной направленности. У них невысокая мотивация к профессиональной деятельности, но высокая мотивация к сохранению работы в организации [30].

Для их личности характерны: умеренные обязательность, ответственность и практичность, сдержанность и робость в общении, консерватизм и ригидность, несамостоятельность и зависимость от группы, низкая самоудовлетворенность.

Изучая требования к продавцам торгового зала как профессионалам своего дела, мы выявили следующее.

Внешний вид продавца торгового зала должен соответствовать имиджу организации: если руководство ввело обязательное ношение униформы, приказ един для всех. Хороший продавец видит сложность клиента при выборе и предлагает дополнительные пути ее решения. Покупатель чувствует заботу и

радуется, что ему напоминают о нужном, предвосхищая его вопросы. Руководитель рад, что средняя стоимость покупки, как и оборот магазина в целом, растет, а число клиентов увеличивается [28].

Какие бы слова не произносил продавец, убедить покупателя в своем к нему расположении можно только совокупностью искренних вербальных, вокальных и невербальных сигналов. Несмотря на то, что наши соотечественники достаточно доверчивы, «надетой» вышколенной улыбкой и ложными эмоциями их не обмануть – покупатель тонко чувствует, насколько расположен к нему продавец. В ответ на искреннюю заботу, умение слушать и сопереживать такой посетитель станет постоянным покупателем, и даже в том случае, если даже продавец сменит место работы, будет обращаться исключительно к нему [28].

Многими исследователями как отечественными, так и зарубежными было представлено множество определений трудового коллектива. При сравнительном анализе, по мнению отечественных и зарубежных ученых коллективом является организованная группа людей, работающих совместно, в которой члены объединены общими ценностями, целями, задачами трудовой деятельности, значимыми для группы в целом и для каждого члена группы в отдельности.

В любом трудовом коллективе формируется особый тип межличностных отношений, характеризующихся сплоченностью, коллективистским самоопределением, социально ценным характером мотивации межличностных выборов, объективностью в возложении и принятии ответственности за результаты совместной деятельности. Подобные отношения способствуют воспитанию коллективистских качеств, создают условия для всестороннего и гармоничного развития каждого члена коллектива, способствуют появлению коллективизма как особого качества развития группы [30].

Основными социально–психологическими характеристиками коллектива можно считать его: информированность, дисциплинированность, активность, организованность и сплоченность. Совокупность социально–психологических

характеристик дает представление о состоянии коллектива, которое называется психологическим климатом коллектива. Для того чтобы трудовой коллектив работал эффективно, развивался и повышал производительность труда необходимо, чтобы в нем присутствовал благоприятный психологический климат.

Социально–психологический климат коллектива является одним из важнейших компонентов внутренней структуры коллектива, определяется межличностными отношениями в нем, создающими стойкие настроения членов коллектива, от которых зависит степень активности в достижении целей. Психологический климат отражает как межличностные отношения между членами коллектива, так и между руководителем и подчиненными. Психологический климат может быть благоприятным или неблагоприятным, и это состояние определяют большое количество внешних и внутренних факторов, которые в комплексе положительно или отрицательно воздействуют на него [12].

Одной из важных функций любого трудового коллектива является достижение результата в определенной деятельности, что непосредственно имеет связь с профессиональной подготовкой и профессиональной компетентностью каждого члена коллектива, таким образом, определяется возрастной период, в котором человек реализует свой профессионализм в той или иной организации, это период среднего возраста или зрелости. Данный период характеризуется как расцвет профессиональных способностей человека, что является немаловажным в деятельности трудового коллектива. Люди среднего возраста на данном жизненном этапе удовлетворяют потребности, такие как:

- реализация своего профессионального и творческого потенциала;
- необходимость передать что–то следующему поколению;
- планирование, изменение своей деятельности;
- забота о сохранении близких отношений с родными и друзьями;
- подготовка к спокойной и обеспеченной жизни в пожилом возрасте.

В контексте этих изменений происходит осмысление и переоценка жизни в целом, корректировка сложившейся системы ценностей в трех связанных между собой сферах: личной, семейной и профессиональной [37].

Период взрослости является наиболее продуктивным в отношении высших достижений интеллекта человека, что является крайне существенным показателем в их профессиональной деятельности.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ

2.1 Организация и описание процедуры исследования

Психологическая атмосфера любого трудового коллектива напрямую зависит от того, насколько ее члены включены в свою деятельность, как и с какой отдачей, они реализуют себя в ней. А, как известно любая деятельность невозможна без межличностных взаимоотношений, складывающихся внутри коллектива. От того насколько уровень взаимоотношений членов коллектива, их общий эмоционально–психологический настрой высок, будет зависеть социально–психологический климат. Состояние психологического климата отражает уровень сплоченности работников, что создает целостное единство коллектива, без которого невозможна любая совместная деятельность.

В данном коллективе продавцов нам необходимо провести исследование состояния психологического климата, а также изучить уровень сплоченности среди продавцов. В зависимости от результатов исследования необходимо будет определить и провести тренинговую работу на укрепление, устойчивость или улучшение социально–психологического климата и повышение уровня сплоченности данного коллектива. Также выявить, как изменились показатели по психодиагностическим методикам до и после тренинговой работы. Для изучения социально–психологического климата в коллективе и уровня групповой сплоченности использовались «Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто)» и методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

Исследование проводилось на базе ИП СТРОГАНОВА «CREATIVE». В исследовании принимали участие 20 членов коллектива, которые составили экспериментальную и контрольную группы. Распределение по группам происходило случайным образом.

При проведении исследования использовались методики:

1. «Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)».

Методика позволяет делать периодические «срезы» с целью диагностики состояния психологического климата в коллективе, прослеживать эффективность тех или иных мероприятий и их влияние на психологический климат. Такие измерения полезны при изучении степени адаптации новых сотрудников, отношения к труду, причин текучести кадров, эффективности руководства, продуктивности деятельности.

Методика позволяет диагностировать три компонента психологического климата:

– эмоциональный;

– поведенческий;

– когнитивный.

Для измерения эмоционального компонента используется критерий привлекательности – на уровне понятий «нравится – не нравится», «приятный – неприятный». Вопросы, направленные на измерение поведенческого компонента, конструируются на основе критерия «желание – нежелание работать в данном коллективе», «желание – нежелание общаться с членами коллектива в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание – незнание особенностей характера членов коллектива».

2. Методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

Методика позволяет выявить уровень групповой сплоченности. Групповая сплоченность – чрезвычайно важный параметр, показывающий степень интеграции группы, ее сплоченность в единое целое, можно

определить не только путем расчета соответствующих социометрических индексов. Значительно проще сделать это с помощью методики, состоящей из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Ответы кодируются в баллах согласно приведенным в скобках значениям (максимальная сумма: +19 баллов, минимальная: –5). В ходе опроса баллы указывать не нужно.

2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента

При анализе полученных результатов по Экспресс–методике оценки социально – психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто) были сделаны следующие выводы:

СПКв коллективе можно определить, как неопределенный и нестабильный (табл. 1, п. 3):

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 45%;

– неопределенную оценку – 6 человек, что составляет 30%;

– отрицательную оценку – 5 человек, что составляет 25% от общего количества членов коллектива.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 10 человек, что составляет 50%;

– неопределенную оценку – 6 человек, что составляет 30%;

– отрицательную оценку – 4 человек, что составляет 20% от общего количества членов коллектива.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 11 человек, что составляет 55%;

– неопределенную оценку – 4 человека, что составляет 20%;

– отрицательную оценку – 5 человек, что составляет 25% от общего количества членов коллектива (рис. 2.1).

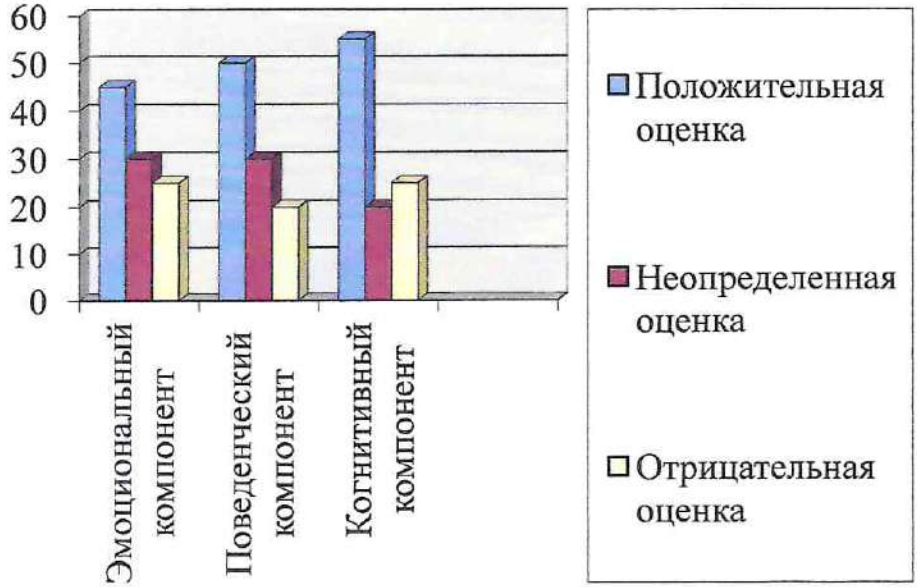


Рис.2.1 Показатели СПК в коллективе по «Экспресс–методике оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», (%)

Таким образом, в коллективе положительная оценка состояния психологического климата имеет более высокие значения, что свидетельствует о наличии эмоциональной привлекательности среди продавцов, неопределенная оценка имеет более низкие значения,что свидетельствует о присутствии неопределенности во взглядах и отрицательная оценка имеет низкие значения, что свидетельствует о наличии среди некоторых продавцов трудностей или недопонимании во взаимоотношениях, это в целом может говорить о нестабильности СПК в коллективе.

Далее мы проанализировали результаты в контрольной и экспериментальной группах отдельно.

СПК в контрольной группе коллектива можно определить, как благоприятный (табл. 2, п. 3):

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 8 человек, что составляет 72%;

– неопределенную оценку – 3 человек, что составляет 28%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов коллектива.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 82%;

– неопределенную оценку – 2 человека, что составляет 18%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов коллектива.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 8 человека, что составляет 73%;

– неопределенную оценку – 3 человека, что составляет 27%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов коллектива.

Таким образом, в контрольной группе СПК характеризуется, как благоприятный, это свидетельствует о том, что среди продавцов установились хорошие взаимоотношения, доверие и доброжелательность, удовлетворенность своим пребыванием в коллективе, большинство продавцов могут охарактеризовать своих коллег с точки зрения их личных и деловых качеств. В данной группе присутствуют продавцы более старшего возраста, которые уже длительный период времени работают совместно, поэтому у них уже сформировалось межличностное общение и они активно контактируют между собой (рис. 2.2).

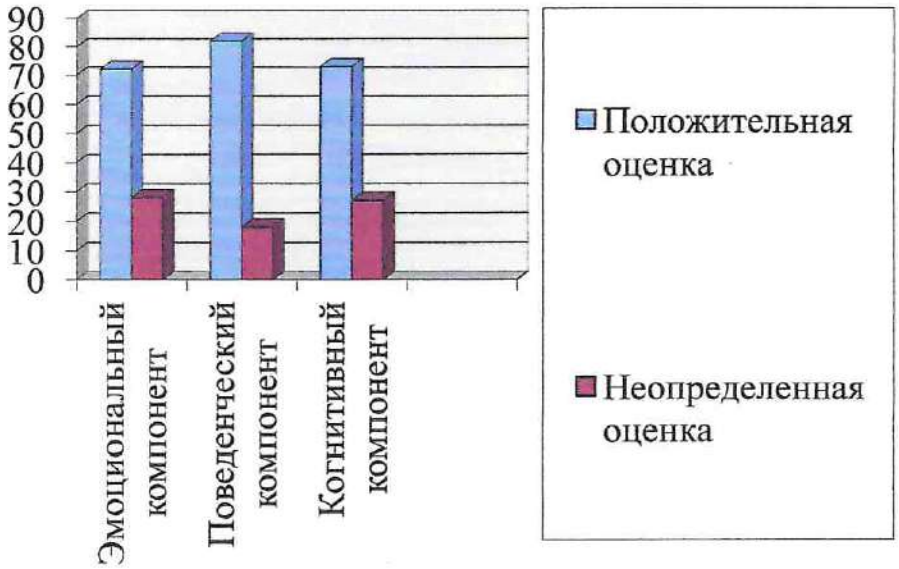


Рис.2.2 Показатели оценки состояния СПК в контрольной группе по «Экспресс–методике оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», (%)

СПК в экспериментальной группе коллектива можно определить, как неблагоприятный (табл. 3, п. 3):

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

–положительную оценку – 1 человек, что составляет 11%;

–неопределенную оценку – 3 человека, что составляет 33%;

–отрицательную оценку – 5 человек, что составляет 56% отобщего количества членов коллектива.

2. По поведенческому компонентусостояния СПК имеют:

–положительную оценку – 1 человек, что составляет 11%;

–неопределенную оценку –4 человека, что составляет 44,5%;

–отрицательную оценку – 4 человека, что составляет 44,5% отобщего количества членов коллектива.

3. По когнитивному компонентусостояния СПК имеют:

–положительную оценку –3 человека, что составляет 33,5%;

–неопределенную оценку –1 человек, что составляет 11%;

–отрицательную оценку – 5 человек, 55,5% отобщего количества членов коллектива (рис. 2.3).

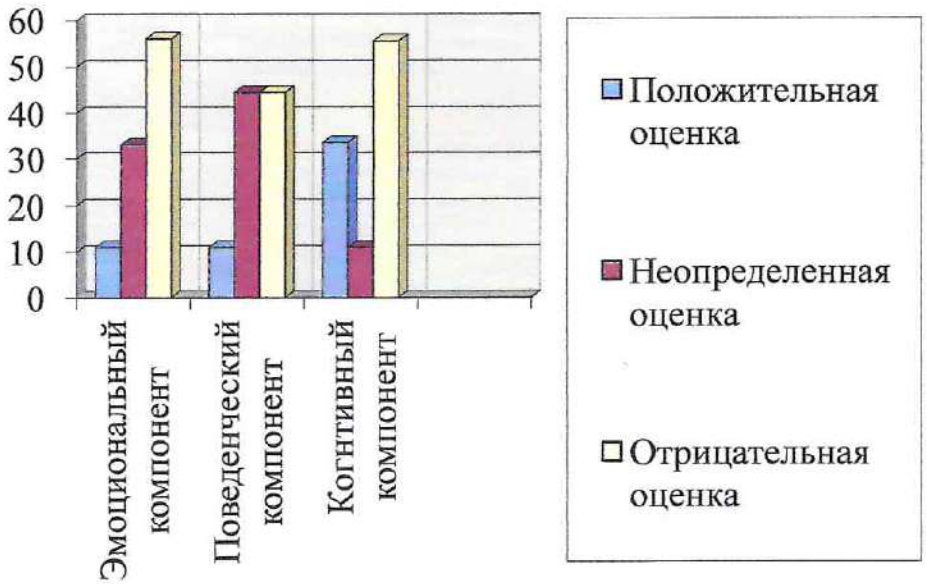


Рис.2.3 Показатели оценки состояния СПК в экспериментальной группе по «Экспресс–методике оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», (%)

Таким образом, в экспериментальной группе СПК характеризуется как неблагоприятный, это свидетельствует о наличии неудовлетворенности своим пребыванием в коллективе, сложностях во взаимоотношениях с другими членами коллектива, поэтому можно предположить, что именно присутствие невысокой эмоциональной привлекательности среди некоторых продавцов, непринятие каких–либо личных качеств, нежелание общаться приводят к неблагоприятному психологическому климату. Результаты исследования подтверждают выводы В.М. Шепеля, о том, что сложные взаимоотношения между людьми, которые находятся в непосредственном контакте друг с другом, ведут к неудовлетворенности, напряженности и вследствие этого к неблагоприятному психологическому климату. К экспериментальной группе

относятся продавцы более молодого возраста, в то время как в контрольной более старшего, то это также может свидетельствовать о малых контактах, в силу возрастных особенностей продавцов.

При анализе полученных результатов по методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», в общем в коллективе, были сделаны следующие выводы.

Групповую сплоченность в коллективе оценивают (табл. 4, п. 3):

– на уровне выше среднего– 9человек, что составляет 45% от общего количества членов коллектива;

– на среднем уровне – 11 человек, что составляет 55% от общего количества членов коллектива.

В контрольной группе групповую сплоченность оценивают (табл. 5, п. 3):

– на уровне выше среднего – 7 человек, что составляет 63,5% от общего количества членов группы;

– на среднем уровне – 4 человека, что составляет 36,5% от общего количества членов группы (рис. 2.4).

В экспериментальной группе (табл. 6, п. 3) групповую сплоченность оценивают:

– на уровне выше среднего –2 человека, что составляет 22,5% от общего количества членов группы;

– на среднем уровне – 7 человек, что составляет 77,5% от общего количества членов группы (рис. 2.4).

Исходя из показателей уровня сплоченности, видно, что в контрольной группе преобладает уровень выше среднего, это свидетельствует о наличии взаимной симпатии, единомыслии в совместной деятельности среди продавцов в коллективе. В экспериментальной группе преобладает средний уровень сплоченности, это свидетельствует о невысокой эмоциональной привлекательности и взаимной симпатии среди продавцов.

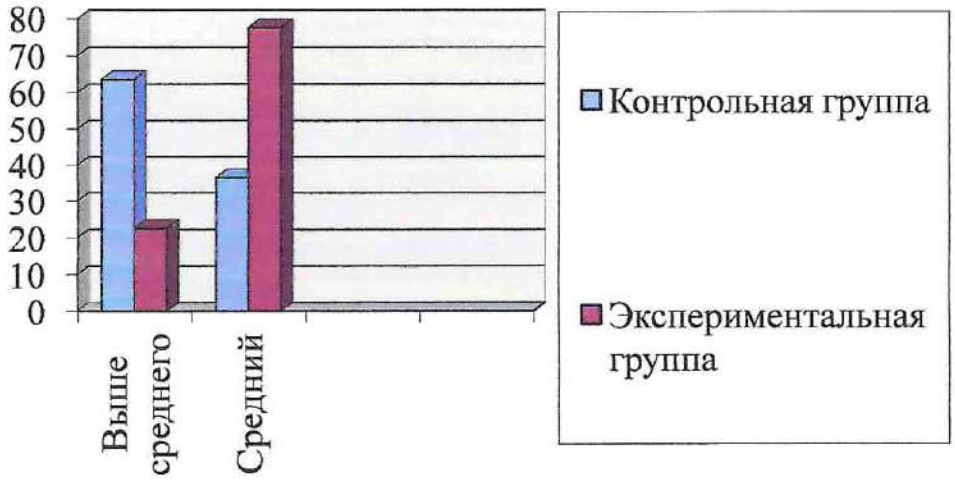


Рис.2.4 Показатели уровня сплоченности в коллективе по методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», (%)

Анализ данных констатирующего эксперимента, проведенный с помощью «Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе» и методики «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», позволяет говорить об их относительном взаимном подтверждении, и сформулировать выводы.

В коллективе социально–психологический климат оценивается как нестабильный и преобладает средний уровень сплоченности продавцов. Социально–психологический климат в контрольной группе установился благоприятный, в экспериментальной группе неблагоприятный. Различия в группах можно объяснить особенностями взаимоотношений и эмоциональной привлекательностью членов коллектива, которые в контрольной группе значительно выше, чем в экспериментальной.

Таким образом, уровень групповой сплоченности в контрольной группе выше среднего, в экспериментальной средний, что также говорит о различии. В контрольной группе уровень взаимной симпатии значительно выше, чем в экспериментальной группе и можно предположить, что именно поэтому в данной группе присутствует неблагоприятная психологическая атмосфера.

Вследствие этого на основании данных результатов, выявленных на этапе констатирующего эксперимента, можно организовать и провести тренинговые занятия, которые будут направлены на повышение уровня сплоченности и улучшение социально–психологического климата в данном коллективе.

2.3 Организация и проведение формирующего эксперимента

На основании выявленных особенностей социально–психологического климата и уровня сплоченности в коллективе мы подобрали упражнения, соответствующие поставленным целям для организации формирующего эксперимента.

Формирующий эксперимент проводился с коллективом «CREATIVE» в форме тренинговых занятий. Целью занятий является повышения уровня групповой сплоченности и улучшение социально–психологического климата в коллективе, а также объединение членов коллектива для совместного решения поставленных задач, развитие умения выражать симпатию и уважение друг к другу. Объем занятий рассчитан на 7 недель при частоте встреч – 1 раз в неделю. С продавцами из экспериментальной группы были проведены семь занятий, которые имели определенную структуру, включающую в себя:

– приветствие участников друг друга;

– разминка участников, предназначенная для раскрепощения;

– упражнения;

– рефлексия эмоционального состояния, в ходе которой участники высказывались, выражая свои чувства и ощущения;

– процедура прощания с заключительным словом ведущего тренинга. Последнее заключительное занятие имело такую же структуру, что и предыдущие, но с итоговой рефлексией, где подводились итоги всех

проведенных занятий, участники также высказывались, обменивались впечатлениями и мнениями (табл.1, п. 4).

2.4 Анализ результатов контрольного эксперимента

Для подтверждения эффективности проведенных тренинговых занятий был проведен контрольный эксперимент в коллективе с использованием «Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)» и методики «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

По результатам контрольного эксперимента были сделаны следующие выводы.

СПК в контрольной группе (табл. 1, п. 5) можно определить, как благоприятный:

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 82%;

– неопределенную оценку – 2 человека, что составляет 18%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 82%;

– неопределенную оценку – 2 человека, что составляет 18%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 82%;

– неопределенную оценку – 2 человека, что составляет 18%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы (рис. 2.6).

Таким образом, из полученных данных видно, что показатели СПК в контрольной группе после тренинговых занятий изменились. При сопоставлении результатов в контрольной группе до и после формирующего эксперимента, видно, что положительная оценка продавцов состояния СПК в коллективе по эмоциональному и когнитивному компоненту возросла, по поведенческому осталась без изменений, неопределенная оценка по эмоциональному и когнитивному компоненту уменьшилась, а по поведенческому осталась без изменений (рис. 2.5, рис. 2.6).

На основании этого можно говорить о том, что изменений в сторону ухудшения состояния СПК выявлено не было, а показатели по двум компонентам в некоторой степени увеличились, что свидетельствует об установлении благоприятных межличностных отношениях, сложившихся в группе.

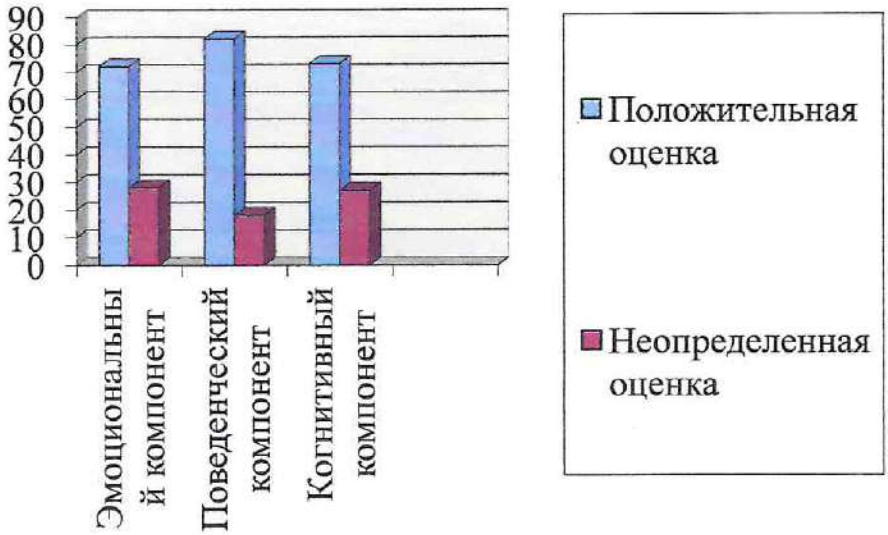


Рис.2.5 Показатели оценки состояния СПК в контрольной группе по «Экспресс–методике оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», до тренинговых занятий, (%)

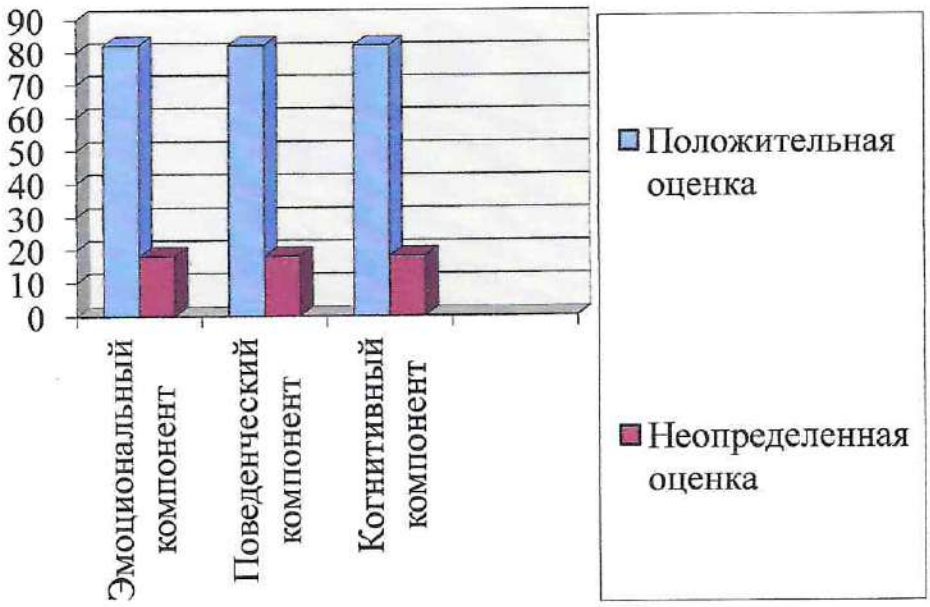


Рис.2.6 Показатели СПК в контрольной группепо «Экспресс–методике оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», после тренинговых занятий, (%)

СПК в экспериментальной группе (табл. 2, п. 5) можно определить, как благоприятный:

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 6 человек, что составляет 66%;

– неопределенную оценку – 3 человека, что составляет 34%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 5 человек, что составляет 55,5%;

– неопределенную оценку –4 человека, что составляет 44,5%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 6 человек, что составляет 66%;

– неопределенную оценку – 3 человека, что составляет 34%;

– отрицательную оценку – ни один из продавцов, что составляет 0% от общего количества членов группы (рис. 2.8).

При сравнении результатов в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента, видно, что положительная оценка продавцами состояния СПК в коллективе по трем компонентам увеличилась, неопределенная оценка по эмоциональному компоненту увеличилась, по поведенческому компоненту не изменилась и по когнитивному возросла. А также отрицательная оценка по трем компонентам наблюдавшаяся во время констатирующего эксперимента, отсутствует (рис. 2.7, рис. 2.8).

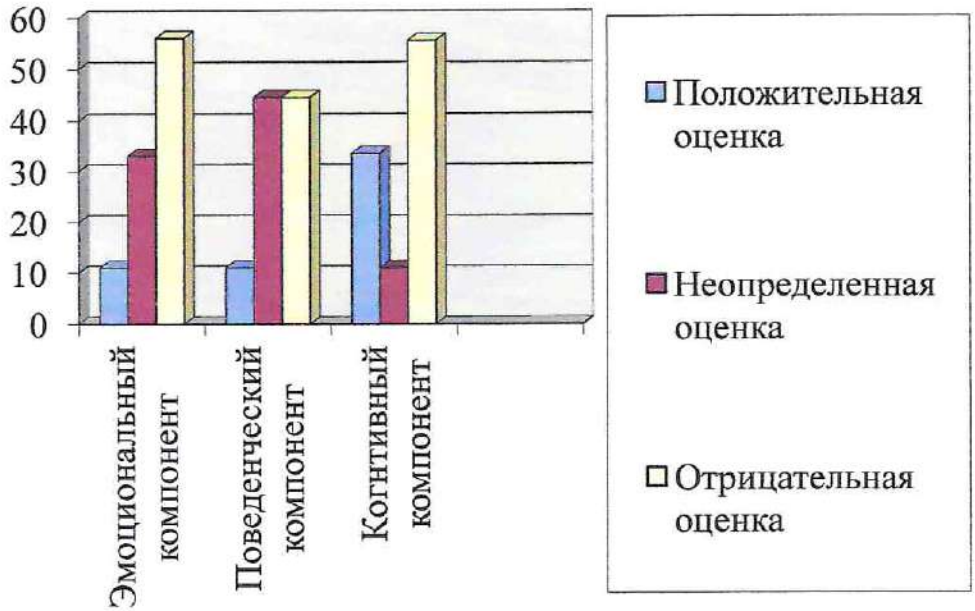


Рис. 2.7 Показатели состояния СПК в экспериментальной группе по «Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», до тренинговых занятий, (%)

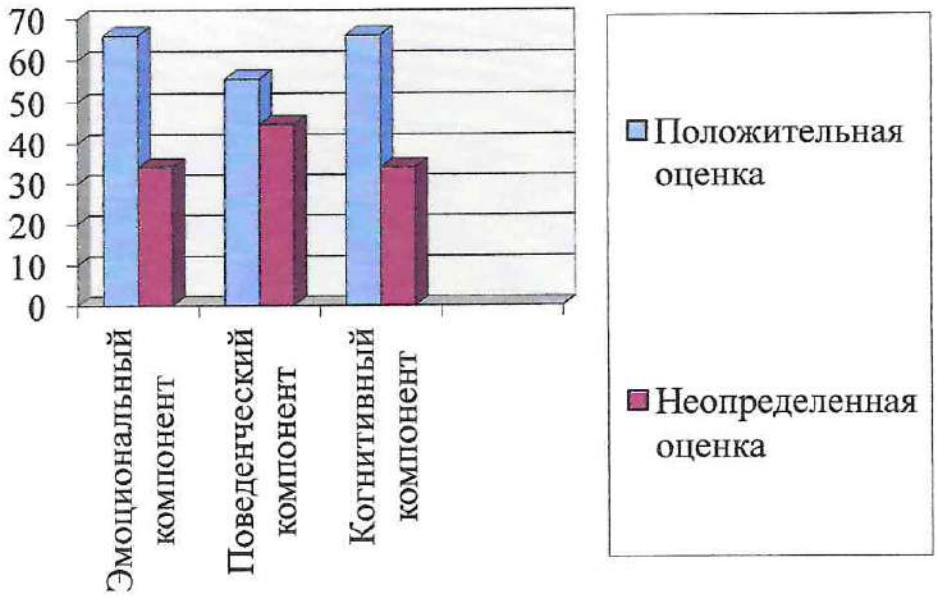


Рис. 2.8 Показатели состояния СПК в экспериментальной группе по «Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», после тренинговых занятий

Таким образом, после проведения формирующего эксперимента произошли изменения в показателях состояния социально–психологического климата, это свидетельствует о том, что межличностные отношения и эмоциональная привлекательность между продавцами улучшились, на эти результаты повлиял общий положительный эмоциональный настрой членов коллектива, благодаря которому продавцы активно участвовали в тренинговых занятиях. Подобранные упражнения помогли эмоциональному раскрепощению продавцов, помогли создать открытую атмосферу, для общения и налаживания контактов, а также создать доверительные отношения между членами коллектива, поэтому можно говорить об эффективности проведенных тренинговых занятий.

При анализе полученных результатов по методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», были сделаны следующие выводы:

В контрольной группе (табл. 3, п. 5) коллектива групповую сплоченность оценивают:

– на уровне выше среднего – 5 человек, что составляет 45,5% от общего количества членов группы;

– на высоком уровне – 4 человек, что составляет 36,5% от общего количества членов группы;

– на среднем уровне – 11 человек, что составляет 55% от общего количества членов группы (рис. 2.10).

В экспериментальной группе коллектива групповую сплоченность оценивают (табл. 4, п. 5):

– на уровне выше среднего – 6 человек, что составляет 66,5% от общего количества членов группы;

– на высоком уровне – 2 человека, что составляет 22,5% от общего количества членов группы;

– на среднем уровне – 1 человек, что составляет 11% от общего количества членов группы (рис. 2.10).

При сравнении результатов до и после формирующего эксперимента, видно, что в контрольной группе по оценке продавцов уровень выше среднего и средний снизились, а также появилась оценка высокого уровня сплоченности. В экспериментальной группе по оценке продавцов уровень выше среднего возрос, средний уровень стал ниже, также наблюдается оценка высокого уровня сплоченности после формирующего эксперимента.

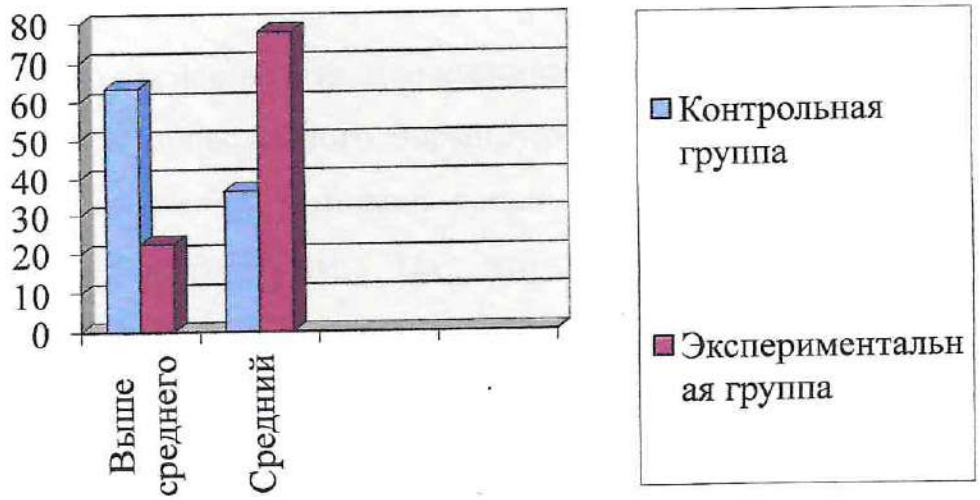


Рис. 2.9 Показатели уровня сплоченности в коллективе пометодике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», до тренинговых занятий, (%)

В обеих группах наиболее высоким показателем является уровень выше среднего, наименьшим показателем является средний уровень, данные представлены на рисунке 2.9 и рисунке 2.10.

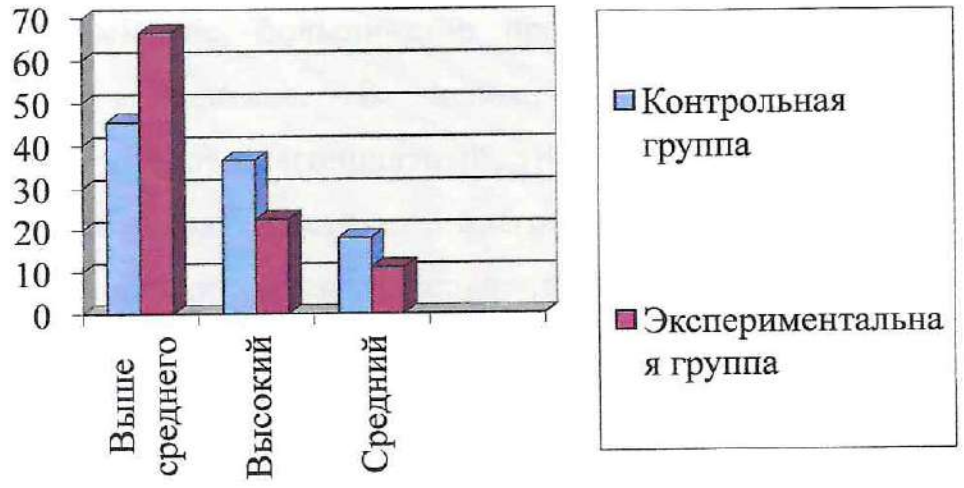


Рис. 2.10 Показатели уровня сплоченности в коллективе пометодике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», после тренинговых занятий, (%)

Таким образом, сопоставляя показатели контрольного и констатирующего эксперимента, прослеживается рост уровня сплоченности в коллективе после проведенного формирующего эксперимента, тем самым возрос уровень взаимной симпатии среди продавцов, данный коллектив можно назвать сплоченным. На это повлияло, то, что члены экспериментальной группы с желанием включались в тренинговые занятия, а подобранные упражнения на сплоченность помогли им наладить между собой контакт и доверительные отношения, повысить уровень симпатии, а также лучше узнать друг друга, и как следствие, способствовало улучшению общего показателя сплоченности в коллективе. На основании этого можно предположить, что тренинговые занятия были эффективны.

Анализ данных контрольного эксперимента, проведенный с помощью Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе и методики Определение индекса групповой сплоченности, позволяет сформулировать выводы по результатам эксперимента. В контрольной и экспериментальной группе социально–психологический климат характеризуется как благоприятный, можно говорить о том, в экспериментальной группе отношения между продавцами нормализовались, увеличилась эмоциональная привлекательность, появилось единомыслие, большинство продавцов удовлетворены своим пребывание в коллективе. В целом, в коллективе социально–психологический климат благоприятный, уровень групповой сплоченности выше среднего, что свидетельствует о благоприятных взаимоотношениях, о наличии эмоциональной привлекательности и симпатии среди членов коллектива.

2.5 Математическая обработка данных

При математической обработке данных использовалась Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто) и методика Определение индекса групповой сплоченности Сишора с помощью метода G – критерий знаков.

«Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто)».

Статистические гипотезы:

H_0: сдвиг улучшения состояния СПК после тренинговых занятий в коллективе является случайным.

H_1: сдвиг улучшения состояния СПК после тренинговых занятий в коллективе не является случайным.

Для обработки данных за основу взяты все три компонента методики (табл. 1, п. 6). После подсчета данных получились следующие результаты: гипотеза H_0 не подтвердилась.

Методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

Статистические гипотезы:

H_0: сдвиг повышения уровня групповой сплоченности после тренинговых занятий в коллективе является случайным.

H_1: сдвиг повышения уровня групповой сплоченности после тренинговых занятий в коллективе не является случайным.

Для обработки данных за основу взяты показатели уровня групповой сплоченности (табл. 4, п. 6). После подсчета данных получились следующие результаты: гипотеза H_0 не подтвердилась.

В ходе практического исследования выяснилось, чтоесли включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение

сплоченности, то это будет способствовать улучшению социально–психологического климата в коллективе.

Подводя итог вышесказанного можно сделать следующие выводы.

В ходе констатирующего эксперимента в коллективе среднего возраста, по полученным показателям «Экспресс–методики оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе», было выявлено, что СПК в контрольной группе является благоприятным, что характеризуется хорошими взаимоотношениями и высокой эмоциональной привлекательностью продавцов. В экспериментальной группе является неблагоприятным, что характеризуется неудовлетворенность во взаимоотношениях и невысокой эмоциональной привлекательностью продавцов. Поскольку в контрольной группе присутствуют продавцы более старшего возраста, а в экспериментальной - более молодого возраста, то это может свидетельствовать о малых контактах между членами коллектива, в силу их возрастных особенностей, что также свою очередь может приводить к неопределенному СПК в коллективе.

По полученным показателям методики «Определение индекса групповой сплоченности Сишора» было выявлено, что в контрольной группе преобладает уровень сплоченности выше среднего, в экспериментальной группе преобладает средний уровень сплоченности.

Таким образом, в контрольной группе коллектива установились благоприятные межличностные отношения и уровень сплоченности выше среднего, в экспериментальной группе наблюдаются сложности в межличностных отношениях продавцов и средний уровень сплоченности. Вследствие этого СПК в коллективе является неопределенным, а уровень сплоченности невысокий, в связи с этим было необходимо организовать и провести тренинговые занятия, направленные на повышение групповой сплоченности и улучшение социально–психологического климата в коллективе.

В ходе организации тренинговых занятий, были подобраны упражнения, соответствующие поставленной цели, имеющие определенную структуру проведения.

После занятий, был проведен контрольный эксперимент исследования состояния СПК и уровня групповой сплоченности в коллективе. По результатам исследования были выявлены изменения, а именно состояние СПК в контрольной группе является благоприятным, уровень групповой сплоченности преобладает выше среднего, существенных изменений состояния СПК выявлено не было, но наблюдается рост сплоченности.

В экспериментальной группе состояние СПК характеризуется как благоприятный, наблюдаемые различия в показателях до и после формирующего эксперимента свидетельствует о том, что среди продавцов нормализовались взаимоотношения, возросло взаимопонимание и доверие друг к другу, большинство продавцов удовлетворены своим пребыванием и своей деятельностью в данном коллективе.

Уровень групповой сплоченности в экспериментальной группе выше среднего и тем самым рост сплоченности показывает, что возрос уровень взаимной симпатии и привлекательности, члены коллектива готовы оказывать помощь и поддержку своим коллегам в различных ситуациях, возросло единомыслие в отношении общих целей. В целом в коллективе установился благоприятный социально–психологический климат и уровень групповой сплоченности выше среднего, на это повлияло, то, что у членов коллектива в целом был положительный эмоциональный настрой на участие в тренинговых занятиях, они желанием включались в тренинговые занятия, а подобранные упражнения на сплоченность помогли продавцам наладить между собой контакт и доверительные отношения, повысить уровень симпатии, а также лучше узнать друг друга. Таким образом, мы можем говорить об эффективности проведенных тренинговых занятий.

При математической обработке с помощью G – критерия знаков, было выявлено, что по «Экспресс–методике оценки социально–психологического

климата в трудовом коллективе» статистическая гипотеза H_0не подтвердилась, это свидетельствует о том, что сдвиг улучшения состояния СПК после тренинговых занятий в коллективе не является случайным. По методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора» статистическая гипотеза H_0не подтвердилась, это говорит о том, что сдвиг повышения уровня групповой сплоченности после тренинговых занятий в коллективе не является случайным.

Таким образом, выдвинутая гипотеза о том, что если включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение сплоченности, то это будет способствовать улучшению социально–психологического климата в коллективе, подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Каждый трудовой коллектив в современном обществе предназначен для того, чтобы осуществлять различные виды деятельности с целью достижениях, поставленных перед ним задач. Успешность достижения результата в определенной деятельности зависит от множества факторов, одним из которых является психологический климат, от которого будет зависеть эффективность работы, психическое и физическое состояние отдельных членов коллектива. Психологический климат отражает межличностные взаимоотношения между членами коллектива и руководством. Присутствие неблагоприятных межличностных и межгрупповых отношения, несправедливое распределение работ между членами коллектива, недостатки в способах начисления зарплаты, в использовании материальных и моральных стимулов, то это приводит к снижению сплоченности.

Проблемой социально–психологического климата в коллективе занимались многие отечественные исследователи, такие как В.М. Шепель, Н.С. Мансуров, Б.Д. Парыгин, Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин, А.А. Русалинова и др. Социально–психологический климат определяет состояние любого трудового коллектива, отражает содержание и направленность реальной психологии членов коллектива, выявляет групповую сплоченность, которая выражается в привлекательности, во взаимной поддержке и взаимопомощи друг другу в достижениях тех или иных целей, в их единомыслии в процессе совместной деятельности. Поскольку организация совместной деятельности существенным образом влияет на состояние психологического климата, то нужно отметить, что здесь важным моментом является наличие профессионализма и компетентности каждого члена коллектива, который достигается и реализуется людьми в период среднего возраста. Период зрелости является наиболее продуктивным в отношении высших достижений интеллекта человека, что является существенным показателем в его профессиональной деятельности.

Цель работы состояла в том, чтобы изучить и исследовать социально–психологический климат и уровень сплоченности в коллективе продавцов. Затем на основании полученных данных организовать и провести тренинговые занятия, направленные на повышения групповой сплоченности, улучшение, укрепление или устойчивость социально–психологического климата в коллективе.

Исследование проводилось в ИП СТРОГАНОВА «CREATIVE».

В исследовании принимали участие 20 членов коллектива. Для достижения поставленных задач в данной работе мы использовали следующие методики: «Экспресс–методика оценки социально–психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто)» и методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

Полученные в ходе констатирующего эксперимента результаты показали следующее. Социально–психологический климат в коллективе является неопределенным и нестабильным, преобладает средний уровень сплоченности. В контрольной группе наблюдается преобладание положительной оценки состоянии СПК, что характеризует его как благоприятный и преобладает уровень сплоченности выше среднего, это свидетельствует о хороших взаимоотношениях, установившихся среди членов коллектива, взаимной симпатии и единомыслии в совместной деятельности. При этом в экспериментальной группе наблюдается преобладание отрицательной и неопределенной оценки состояния СПК, что характеризует его как неблагоприятный и уровень сплоченности преобладает средний, это говорит о том, что среди членов коллектива присутствует неудовлетворенность во взаимоотношениях, невысокая эмоциональная привлекательность, а также возможная неудовлетворенность деятельностью и своим пребыванием в данном коллективе.

На основании полученных данных в ходе констатирующего эксперимента, была необходимость в организации и проведении тренинговых занятий, направленных на повышение групповой сплоченности и улучшение социально–

психологического климата в коллективе. В процессе организации занятий, были подобраны упражнения. С членами коллектива были проведены семь тренинговых занятий по определенной структуре, с целью раскрепощения продавцов, повышение сплоченности, создание хорошей, благоприятной атмосферы, развитие коммуникации, создания доверительных отношений.

По окончанию формирующего эксперимента был проведен контрольный эксперимент социально–психологического климата и уровня групповой сплоченности в коллективе. По полученным данным в ходе контрольного эксперимента были выявлены изменения, а именно, социально–психологический климат в коллективе оценивается как благоприятный, групповая сплоченность преобладает на уровне выше среднего. При этом в контрольной группе состояние СПК является благоприятным, наблюдается рост уровня групповой сплоченности, изменений в сторону ухудшения состояния СПК выявлено не было, в экспериментальной группе СПК является также благоприятным, преобладает положительная оценка состоянии СПК, уровень групповой сплоченности выше среднего, что свидетельствует о росте сплоченности.

В результате, в экспериментальной группе улучшились межличностные отношения, повысился уровень взаимной симпатии и соответственно групповая сплоченность членов коллектива. С помощью проведенных тренинговых занятий, продавцы смогли наладить контакты, улучшить, нормализовать свои отношения, повысить уровень сплоченности и преодолеть какие–то межличностные барьеры. Это в свою может очередь свидетельствовать об эффективности тренинговых занятий.

Таким образом, выдвинутая гипотеза о том, если включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение сплоченности, то это будет способствовать улучшению социально–психологического климата в коллективе, подтвердилась.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Г.С. Возрастная психология: учеб. пособие / Г.С. Абрамова. – Москва : Академия, 2019. – 672 с.

2. Андреева, Г.М. Социальная психология : учеб. пособие / Г.М. Андреева. –Москва : Аспект Пресс, 2009. – 375 с.

3. Андриенко, Е.В. Социальная психология: учеб. пособие. / Под ред. В.А. Сластенина. – Москва : Академия, 2010. – 264 с.

4. Антонюк, В.И. Проблема социально–психологического климата / В.И. Антонюк, О.И. Зотова, Г.А. Моченов, Е.В. Шорохова. – Москва : Мысль, 2014. – 198 с.

5. Бандурка,А.М. Психология управления / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская. – Харьков: Фортуна пресс, 2018. – 464 с.

6. Бодалев, А.А. Вершина в развитии взрослого человека: характеристики и условия достижения / А.А. Бодалев. – Москва : Флинта: Наука, 1998. – 168 с.

7. Бойко, В.В. Социально–психологический климат коллектива и личность/ В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, В.Н. Панферов. – Москва : Мысль, 2003. – 196 с.

8. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга: учеб. пособие / И.В. Вачков. – Москва: Аспект Пресс, 1999. – 176 с.

9. Гамезо, М.В. Возрастная и педагогическая психология: учеб. пособие / М.В. Гамезо, Е.А. Петрова, Л.М. Орлова. – Москва : Педагогическое общество России, 2013. – 512 с.

10. Гришина, Н.В. Я и другие: Общение в трудовом коллективе / Н.В. Гришина. –Санкт-Петербург :Питер, 2010. – 171 с.

11. Жданов, О.И. Социально–психологический климат в коллективе / О.И. Жданов. – Москва : Просвещение, 2017. –157 с.

12. Журавлев, А.Л. Социальная психология: учеб.пособие/ А.Л. Журавлев. – Москва : ПЕР СЭ, 2012. – 351 с.

13. Кабаченко, Т.С. Психология управления: учеб. пособие / Т.С. Кабаченко. – Москва : Педагогическое общество России, 2015. – 384 с.

14. Коломенский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах: учеб.пособие / Я. Л. Коломенский. – 2–е изд., доп. – Москва : ТетраСистемс, 2000. – 432 с.

15. Кочюнас, Р. Психотерапевтические группы теория и практика: учеб. пособие / Р. Кочюнас. – Москва : Академический проект, 2000. – 268 с.

16. Кравченко, А.И. Трудовые организации: структура, функции, поведение / А.И. Кравченко. – Москва : Наука, 2011. – 234 с.

17. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг, Д. Бокум. – Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 940 с.

18. Кричевский, Р.Л. Если вы руководитель…Элементы психологии менеджмента в повседневной работе/ Р.Л. Кричевский. – Москва : Дело, 2013. – 352 с.

19. Кричевский, Р.Л. Социальнаяпсихология малой группы: учеб. пособие/ Р.Л. Кричевский, Е.М. Дубовская. – Москва: Аспект Пресс, 2015. – 318 с.

20. Крысько, В.Г. Словарь–справочник по социальной психологии / В.Г. Крысько. – Москва : МГУ, 2013. – 416 с.

21. Малкина–Пых, И.Г. Возрастные кризисы взрослости / И.Г. Малкина–Пых. – Москва: Эксмо, 2005. – 416 с.

22. Обухова, Л.Ф. Детская психология: теории, факты, проблемы / Л.Ф. Обухова. – Москва: Тривола, 1998. – 352 с.

23. Организационное поведение. Учебник для ВУЗов. / Под ред. Г.Р. Латфуллина. – Санкт-Петербург : Питер, 2016. – 432 с.

24. Парыгин, Б.Д. Социально–психологический климат коллектива. Пути и методы изучения / Б.Д. Парыгин. – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 192 с.

25. Петровский, А.В. Социальная психология коллектива: учеб.пособие / А.В. Петровский, В.В. Шпалинский. – Москва : Просвещение, 1978. – 176 с.

26. Платонов, Ю.П., Психология коллективной деятельности: Теоретико–методологический аспект / Ю.П. Платонов. – Львов : Ленинский университет, 2000. – 181с.

27. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов / К.Н. Поливанова. – Москва: Академия, 2010. – 184 с.

28. Психология управления: Учебно–методическое пособие / Н.Н. Вересов. – Москва: МПСИ, 2016. – 224 с.

29. Психология управления персоналом: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.В. Батаршева, А.О. Лукьянова. – 2–е изд., испр. – Москва : Психотерапия, 2017. – 624 с.

30. Реана, А. Психология человека от рождения до смерти / А. Реана. – Санкт-Петербург : Прайм–Еврознак, 2002. – 656 с.

31. Розанова, В.А. Психология управления: учеб.пособие. / В.А. Розанова. – Москва : ЗАО «Бизнес–школа «Интел–Синтез», 2010. – 384 с.

32. Рогов, Е.И. Настольная книга практического психолога: учеб.пособие/ Е.И. Рогов. – Москва : ВЛАДОС, 2002. – 480 с.

33. Рыбалко, Е.Ф. Возрастная и дифференциальная психология / Е.Ф. Рыбалко. – Львов : ЛГУ, 1990. – 256 с.

34. Самыгин, С.Н. Психология управления : учеб.пособие / С.Н. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов–на–Дону : Феникс, 2007. – 512 с.

35. Семенюк, Л.М. Хрестоматия по возрастной психологии: учебное пособие для студентов / Под ред. Д.И. Фельдштейна: издание 2–е, дополненное. – Москва : Институт практической психологии, 2006. – 304 с.

36. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : ООО «Речь», 2004. – 350 с.

37. Скопылатов, И. А. Управление персоналом / И.А. Скопылатов, О.Ю. Ефремов. –Санкт-Петербург :Смольн. ун-т, 2015. – 270с.

38. Сластенин, В.А. Педагогика: учеб. пособие. / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов. – Москва : Академия, 2016. – 576 с.

39. Станкин, М.И. Психология управления : Практическое пособие. / М.И. Станкин. – Москва : Бизнес–школа «Интел–Синтез», 2017. – 368 с.

40. Урбанович, А.А. Психология управления: учеб.пособие. / А.А. Урбанович. – Минск : Харвест, 2016. –640 с.

41. Фетискин, Н.П. Социально–психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – Москва : Институт Психотерапии, 2017. – 490 с.

42. Хухлаева, О.В. Психология развития: молодость, зрелость, старость: учебное пособие для вузов / О.В. Хухлаева. – Москва : Академия, 2012. – 208с.

43. Чередниченко, И.П. Психология управления. Серия «Учебники для высшей школы» / И.П. Чередниченко, Н.В. Тельных. – Ростов–на–Дону: Феникс, 2014. – 608 с.

Приложение 1

«Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А.С. Михайлюк, Л.Ю. Шарыто)»

Инструкция.

Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого является оптимизация психологического климата в коллективе. Внимательно прочитайте варианты ответа. Внимательно прочитайте варианты ответа. Выберите один из них, наиболее соответствующий Вашему мнению. Поставьте рядом с ним знак «+» или предлагаемую оценку.

Опросный лист.

1. Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений Вы больше всего согласны:

А) большинство членов нашего коллектива - хорошие симпатичные люди;

Б) в нашем коллективе есть всякие люди;

В) большинство членов нашего коллектива - люди малоприятные.

2. Думаете ли Вы, что было бы весьма неплохо, если бы члены Вашего коллектива жили неподалеку друг от друга?

1 - нет;

2 - скорее нет, чем да;

3 - не знаю, не задумывался об этом;

4 - скорее да, чем нет;

5 - да, конечно.

3. Как Вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику:

А) деловых качеств большинства членов коллектива;

Б) личных качеств большинства членов коллектива.

1 - нет;

2 - пожалуй, нет;

3 - не знаю, не задумывался об этом;

4 - пожалуй, да;

5 - да.

4. Цифра «один» на приведенной ниже шкале характеризует коллектив, который Вам очень не нравится, а цифра «девять» - коллектив, который Вам очень нравится. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

5. Если бы у Вас возникла возможность провести отпуск вместе с членами Вашего коллектива, то, как бы Вы к этому отнеслись:

А) это меня бы вполне устроило;

Б) не знаю, не задумывался над этим;

В) это меня бы совершенно не устроило.

6. Могли бы Вы с достаточной уверенностью определить, с кем охотно общаются по деловым вопросам большинство членов Вашего коллектива?

А) нет, не мог бы;

Б) не знаю, не задумывался об этом;

В) да, мог бы.

7. Какая атмосфера обычно преобладает в Вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра «один» соответствует нездоровой атмосфере, а цифра «девять» - наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения, понимания. Какой цифрой Вы бы охарактеризовали свой коллектив?

1 2 3 4 5 6 7 8 9

8. Как Вы думаете, если бы Вы по какой-либо причине долго не работали (болезнь, декретный отпуск, пенсия и т. п.), Вы бы стремились встречаться с членами Вашего коллектива?

1 - нет;

2 - скорее нет, чем да;

3 - не знаю, не задумывался об этом;

4 - скорее да, чем нет;

5 - да, конечно.

Обработка результатов.

Обработка результатов, полученных при использовании методики, стандартизирована и имеет следующий алгоритм: анализируются различные стороны отношений к коллективу для каждого сотрудника в отдельности. Каждый компонент трактуется тремя вопросами, причем ответ на них принимает одну из трех возможных форм: +1; 0; –1. Следовательно, для целостной характеристики компонента, полученные сочетания ответов каждого сотрудника на вопросы по данному компоненту должны быть обобщены следующим образом:

Положительная оценка (+1). К этой категории относятся те сочетания, в которых положительные ответы (4, 5 - на ответы-утверждения; 7, 8, 9 - на ответы по шкале «1–9») даны на все три вопроса, относящиеся к данному компоненту, или два ответа положительные, а третий может иметь другой знак;

Отрицательная оценка (–1). Сюда входят сочетания, содержащие три отрицательных ответа (1, 2 - на ответы-утверждения; 1, 2, 3 - на ответы по шкале «1–9») или два ответа отрицательные, а третий может иметь другой знак;

Неопределенная (противоречивая) оценка (0). Эта категория включает такие случаи:

- на все три вопроса дан неопределенный ответ (3 - на ответы-утверждения; 4, 5, 6 - на ответы по шкале «1–9»);

- ответы на два вопроса - неопределенные, а третий может иметь другой знак;

- один ответ неопределенный, а два других имеют разные знаки.

На опросном листе вопросы 1-й, 4-й, и 7-й относятся к эмоциональному компоненту; 2-й, 5-й, 8-й - к поведенческому компоненту; 3-й, 6-й - к когнитивному (причем вопрос 3 содержит две позиции).

По группе ответов строится таблица для всех сотрудников подразделения.

В каждой клетке таблицы должен стоять один из знаков: +1; 0; –1.

На следующем этапе обработки для каждого компонента выводится средняя оценка по выборке:

Э=Е (+)–Е(–)/n , где

Е(+) - количество всех положительных ответов;

Е(–) - количество всех отрицательных ответов;

n - число сотрудников, принявших участие в опросе.

Очевидно, что для любого компонента средние оценки могут располагаться в интервале от +1 до –1. В соответствии с принятой трехчленной оценкой ответов классифицируются полученные средние данные. Для этого континуум возможных оценок (от +1 до –1) делится на три равные части:

От –1 до –0,33 - средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются отрицательными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается неудовлетворительным.

От –0,33 до +0,33 - средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются противоречивыми. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается противоречивым, неопределенным и нестабильным.

От +0,33 до +1 - средние оценки, попадающие в этот интервал, считаются положительными. Психологический климат по каждому компоненту в этом интервале признается как благоприятный.

Методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора»

Инструкция.

Выберите один из приведенных ниже утверждений, наиболее соответствующий Вашему мнению и отметьте его знаком «+». В ходе опроса баллы указывать не нужно.

Тест

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?

1. Чувствую себя ее членом, частью коллектива (5).
2. Участвую в большинстве видов деятельности (4).
3. Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других (3).
4. Не чувствую, что являюсь членом группы (2).
5. Живу и существую отдельно от нее (1).
6. Не знаю, затрудняюсь ответить (1).

2. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?

1. Да, очень хотел бы перейти (1).
2. Скорее перешел бы, чем остался (2).
3. Не вижу никакой разницы (3).
4. Скорее всего, остался бы в своей группе (4).
5. Очень хотел бы остаться в своей группе (5).
6. Не знаю, трудно сказать (1).

3. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).
3. Хуже, чем в большинстве классов (1).
4. Не знаю, трудно сказать (1).

4. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).

2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).

3. Хуже, чем в большинстве коллективов (1).

4. Не знаю (1).

5. Каково отношение к делу (учебе и т. п.) в вашем коллективе?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов (3).

2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2).

3. Хуже, чем в большинстве коллективов (1).

4. Не знаю (1).

Обработка и интерпретация результатов теста.

Уровни групповой сплоченности:

- 15,1 баллов и выше - высокая;
- 11,6 - 15 балла - выше средней;
- 7- 11,5 - средняя;
- 4 - 6,9 - ниже средней;
- 4 и ниже - низкая.

Приложение 2

Результаты констатирующего эксперимента социально-психологического климата в коллективе продавцов

Табл. 1, п. 2

Показатели состояния СПК в коллективе

Продавцы	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
1	2	3	4
1	+1	+1	+1
2	+1	+1	+1
3	0	-1	+1
4	+1	+1	+1
5	0	0	+1
6	0	0	+1
7	-1	0	-1
8	+1	+1	0
9	+1	+1	-1
10	+1	0	0
11	+1	+1	+1
12	+1	+1	+1
13	0	0	0
14	-1	-1	-1
15	0	+1	0
16	+1	+1	+1
17	-1	-1	-1
18	-1	-1	-1
19	0	+1	+1

Окончание табл. 1, п. 2

1	2	3	4
20	-1	0	+1
Общая оценка	0,2	0,3	0,3

Табл. 2, п. 2

Показатели состояния СПК в контрольной группе

Продавцы	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
1	+1	+1	+1
2	+1	+1	+1
3	+1	+1	+1
4	0	0	+1
5	+1	+1	0
6	+1	0	0
7	+1	+1	+1
8	+1	+1	+1
9	0	+1	0
10	+1	+1	+1
11	0	+1	+1
Общая оценка	0,7	0,8	0,7

Продолжение приложения 2

Результаты констатирующего эксперимента уровня групповой сплоченности в коллективе

Табл. 4, п. 2

Показатели уровня сплоченности в коллективе

Продавцы	Общая сумма баллов	Уровень сплоченности
1	13	Выше средней
2	12	Выше средней
3	9	Средний
4	15	Выше средней
5	10	Средний
6	10	Средний
7	10	Средний
8	13	Выше средней
9	12	Выше средней
10	14	Выше средней
11	11	Средний
12	13	Выше средней
13	13	Выше средней
14	10	Средний
15	9	Средний
16	14	Выше средней
17	9	Средний
18	10	Средний
19	11	Средний
20	9	Средний

Продолжение приложения 2

Табл. 5, п. 2

Показатели уровня сплоченности в контрольной группе

Продавцы	Общая сумма баллов	Уровень сплоченности
1	13	Выше средней
2	12	Выше средней
3	15	Выше средней
4	10	Средний
5	13	Выше средней
6	14	Выше средней
7	11	Средний
8	13	Выше средней
9	9	Средний
10	14	Выше средней
11	11	Средний

Табл. 6, п. 2

Показатели уровня сплоченности в экспериментальной группе

Продавцы	Общая сумма баллов	Уровень сплоченности
1	9	Средний
2	10	Средний
3	10	Средний
4	12	Выше средней
5	13	Выше средней
6	10	Средний
7	9	Средний

Окончание табл. 6, п. 2

1	2	3
8	10	Средний
9	9	Средний

Приложение 3

Табл. 1, п. 3

Содержание тренинговых занятий

№	Процедура, название упражнения	Направленность процедуры, упражнения	Продолжительность
1	2	3	4
1 Занятие			
1	Процедура знакомства «Социометрия»	Знакомство участников друг с другом, создание более доверительной атмосферы	20 мин
2	Процедура разминки «Ассоциация со встречей»	Разминка, рефлексия ситуации тренинга	15 мин
3	«Пожелания»	Создание групповой атмосферы и условий для раскрепощения	25 мин
4	«Правда или вымысел»	Создание атмосферы открытости, развитие навыков восприятия партнеров по общению, эмоциональное раскрепощение	35 мин
5	«Глаза в глаза»	Развитие коммуникативной культуры, эмпатии, умения сопереживать своему коллеге	20 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
2 занятие			
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	
2	Процедура разминки «Бумажные мячики (Снежки)»	Разминка, разрядка участников	20 мин
3	«Круг доверия»	Развитие психологического климата, готовности членов группы обращаться друг с другом с уважением	15 мин

Продолжение табл. 1, п. 3

1	2	3	4
4	«Зеркало»	Раскрытие участников группы, развитие психологического климата, эмоциональное раскрепощение	30 мин
5	«Воображаемый мяч»	Создание доверительных отношений, развитие психологического климата	20 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
		3 занятие	
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	
2	Процедура разминки «Всеобщее внимание»	Разминка участников	20 мин
3	«Три степени доверия»	Создание доверительных отношений, развитие психологического климата	25 мин
4	«Спутанные цепочки»	Формирование сплоченности	15 мин
5	«Посылка»	Формирование сплоченности	20 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
		4 занятие	
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	

Продолжение табл. 1, п. 3

1	2	3	4
2	Процедура разминки «Молекулы»	Разминка, раскрепощение участников	20 мин
3	«Сочиняем вместе»	Формирование сплоченности	30 мин
4	«Молчащее и говорящее зеркало»	Формирование сплоченности	25 мин
5	«Растопи круг»	Формирование сплоченности	25 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
5 занятие			
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	
2	Процедура разминки «Моя минута»	Разминка, диагностика работоспособности группы	15 мин
3	«Я падаю!»	Формирование сплоченности коллектива	15 мин
4	«Спиной к спине»	Формирование сплоченности коллектива	20 мин
5	«Любопытная история»	Формирование сплоченности коллектива	25 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
6 занятие			

Окончание таблицы 1, п. 3

1	2	3	4
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	
2	Процедура разминки «Что в нем нового?»	Разминка, развитие наблюдательности участников	15 мин
3	«Выглядим комично!»	Формирование сплоченности коллектива	20 мин
4	«Бережливый муж»	Формирование сплоченности коллектива	30 мин
5	«Цвет эмоций»	Формирование сплоченности коллектива	20 мин
6	Рефлексия эмоционального состояния	Участники по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	
7 занятие			
1	Процедура приветствия	Участники приветствуют друг друга	
2	Процедура разминки «Фраза по кругу»	Разминка, разрядка участников	15 мин
3	«Поддерживаем друг друга»	Закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений	15 мин
4	«Большие шаги»	Закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений	15 мин
5	«Карусель»	Закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений	25 мин
6	Итоговая рефлексия	Участники группы по очереди высказываются, подводя итог прошедших занятий, обмениваются впечатлениями и мнениями	
7	Процедура прощания	Заключительное слово ведущего с пожеланием	

Занятие 1. Знакомство с группой, создание групповой атмосферы, раскрепощение участников.

1. Процедура знакомства. Цель: знакомство участников друг с другом. Ведущий тренинга представляется и говорит о целях тренинга. Затем каждый участник по кругу называет последовательно имена всех, кто уже представился до него и последним называет свое имя.

Упражнение «Социометрия». Цель: позволяет участникам лучше познакомиться друг с другом и создает более доверительную атмосферу.

Содержание. Участники свободно разбредаются по комнате. Ведущий дает задание: «Найдите друг друга те, у кого одинаковый цвет глаз» (варианты: «Те, у кого день рождения летом», «Те, в чьем имени 5 букв» и т.д.) Возможны другие варианты, когда участники объединяются в группы по месту проживания, знаку зодиака, любимому цвету и т.п. Продолжительность упражнения 20 минут.

2. Процедура разминки. Упражнение «Ассоциация со встречей». Цель: рефлексия ситуации тренинга.

Содержание. Участникам предлагается высказать свои ассоциации с встречей. Например: «Если бы наша встреча была животным, то это была бы... собака». Продолжительность упражнения 15 минут.

3. Упражнение «Пожелания». Цель: создание групповой атмосферы, создание условий для раскрепощения участников.

Содержание. Все участники сидят в кругу. Каждый по кругу высказывает пожелание сидящим игрокам. Можно одному из игроков, если есть желание высказывать свое пожелание в конце круга. Продолжительность упражнения 25 минут.

4. Упражнение «Правда или вымысел». Цель: умение выслушать и понять, развитие навыков восприятия партнеров по общению, эмоциональное раскрепощение участников. Игра создает атмосферу открытости.

Содержание. Члены группы садятся по кругу; у каждого должны быть наготове бумага и карандаш. Предложите участникам написать три предложения, относящиеся лично к ним. Из этих трех фраз две должны быть правдивыми, а одна - нет. Один за другим каждый участник зачитывает свои фразы, все остальные пытаются понять, что из сказанного соответствует действительности, а что - нет. При этом все мнения должны обосновываться. Посоветуйте авторам фраз не спешить со своими комментариями и внимательно выслушать догадки разных игроков. Ведь это прекрасная возможность понять, как человек воспринимается со стороны. Продолжительность упражнения 35 - 40 минут.

5. Упражнение «Глаза в глаза». Цель: развитие коммуникативной культуры, эмпатии, умения сопереживать своему коллеге.

Содержание. Участникам необходимо по кругу передать добрый взгляд друг другу, мысленно желая добра. Сидящему рядом человеку высказать добрые слова и пожелания. Затем ведущий тренинга спрашивает: «Что было делать труднее - смотреть на человека или общаться с ним словесно?». Продолжительность упражнения 20 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, улыбаются друг другу. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 2. Создание доверительных отношений, улучшение психологического климата.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Бумажные мячики (Снежки)». Цель: разминка, разрядка участников.

Материалы. Старые газеты или что-то подобное; клейкая лента, которой можно будет обозначить линию, разделяющую две команды.

Содержание. Возьмите каждый по большому листу газеты, как следует скомкайте его и сделайте из него хороший, достаточно плотный мячик. Теперь разделитесь, пожалуйста, на две команды, и пусть каждая выстроится в линию так, чтобы расстояние между командами составляло примерно четыре метра. По моей команде вы начнете бросать мячи на сторону противника.

Игроки каждой команды стремятся как можно быстрее забросить мячи, оказавшиеся на их стороне, на сторону противника. Услышав команду «Стоп!», вам надо будет прекратить бросаться мячами. Выигрывает та команда, на чьей стороне оказалось меньше мячей. И не перебегайте, пожалуйста, за разделительную линию. Продолжительность упражнения 20 минут.

3. Упражнение «Круг доверия». Цель: развитие психологического климата, проверить готовность членов группы обращаться друг с другом с уважением.

Содержание. Группа выстраивается в большой круг. Предложите участникам закрыть глаза, а руки держать на уровне груди ладонями наружу. Они должны одновременно медленно перейти с одной стороны круга на другую. Совершенно очевидно, что в середине круга возникнет порядочная толкотня, но если каждый сориентируется в ситуации, то сможет выполнить задание. Сначала продвижение возможно только в очень медленном темпе. Когда группа успешно справиться с заданием, участники могут повторить эксперимент, попытавшись двигаться намного быстрее. Чем быстрее они идут, тем осторожнее приходиться быть. Продолжительность упражнения 15 минут.

Это упражнение показывает, что по жизни можно идти по-разному (вовсе не обязательно во что бы то не стало пробиваться к цели, расталкивая всех на своем пути), что люди, к которым вы проявили бережное отношение, скорее всего, отнесутся к вам так же, что не обязательно стремиться быть быстрее и лучше остальных.

4. Упражнение «Зеркало». Цель: развитие психологического климата, раскрытие участников группы, эмоциональное раскрепощение.

Содержание. Участники разбиваются на пары, становятся лицом друг к другу. Один из играющих делает замедленные движения руками, головой, всем телом. Задача другого - в точности копировать все движения напарника, быть его «зеркальным отражением». В каждой паре участники самостоятельно подбирают нужную сложность движений и их темп. В ходе игры участники, работающие за «отражение», довольно быстро научаются чувствовать тело партнера, и схватывают логику его движений. От раза к разу следить за «оригиналом» и копировать его движения становится все легче, и все чаще возникают ситуации не только предвосхищения, но и опережения его движений. Освоив навыки двигательного подражания, участники могут попробовать свои силы и в более сложной игре: задача та же, но роли «отражения» и «оригинала», ведомого и лидера, не определены. Гибко подстраиваясь друг под друга, играющие стремятся двигаться в унисон.

Это упражнение - очень хорошее средство развития психологического контакта. Наблюдая за ходом его выполнения, тренер может выявить «естественного» лидера в каждой паре. Трудности в достижении двигательного согласия нередко бывают связаны с наличием напряженных отношений между партнерами. Продолжительность упражнения 30 минут.

5. Упражнение «Воображаемый мяч». Цель: развитие психологического климата, создание доверительных отношений.

Содержание. Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно встать в круг. Группе объясните, что успех игры зависит от того, насколько они смогут сосредоточиться, настроиться на других, поддержать чужую инициативу и проявить собственную активность. Назначьте кого-нибудь из участников игроком №1. Дайте следующие инструкции: «Чтобы начать упражнение игрок №1 перебрасывает кому-нибудь воображаемый мяч. Так как

воображаемого мяча у нас нет, игрок №1 должен представить, о каком мяче идет речь. Вес, размер, форма и материал мяча подскажут, как его нужно кидать и ловить. Игрок №1 должен назвать имя того, кому будет кидать мяч, и сказать, о каком мяче идет речь». Например, игрок №1 встречается глазами с игроком №2 , произносит его имя и говорит перед броском: «Футбольный мяч» или «Шарик для пинг-понга». Продолжительность упражнения 20 - 30 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности и т.д.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, смотрят друг другу в глаза и улыбаются. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 3. Развитие психологического климата, формирование сплоченности коллектива.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Всеобщее внимание». Цель: разминка участников.

Содержание. Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же простейшую задачу. Любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическим воздействиям и местным катастрофам, постарайтесь привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее стараются выполнить все участники игры. Определите, кому это удалось и за счет каких средств. Итак, все участники игры пытаются обратить на себя внимание как можно большего числа играющих. Подсчитываем, в заключение, кто привлек внимание большего числа участников игры. Продолжительность упражнения 20 минут.

3. Упражнение «Три степени доверия». Цель: создание доверительных отношений, развитие психологического климата.

Содержание. Группа делится на 2 равные части. Одна половина группы становится в круг, закрывает глаза и берут друг друга за руки. Участники из второй половины располагаются у них за спинами. Первая степень доверия - те, кто находятся внутри, падают наружу. Те, кто снаружи, удерживают на каком-то расстоянии. Вторая степень доверия - то же самое, но, не держась за руки.

Третья степень доверия - люди во внутреннем круге поворачиваются наружу с закрытыми глазами, на 180 градусов и падают лицом наружу. При каждой пробе люди в наружном круге меняются местами. Продолжительность упражнения 25 минут.

4. Упражнение «Спутанные цепочки». Цель: развитие психологического климата, формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий следит за тем, чтобы каждый держал руки двух людей. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук (разрешается только изменение положения кистей, чтобы не происходило вывихов рук). В результате либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар. Продолжительность упражнения 15 - 20 минут.

5. Упражнение «Посылка». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Участники сидят в кругу, близко друг к другу. Руки держат на коленях соседей. Один из участников «отправляет посылку», легко хлопнув по ноге одного из соседей. Сигнал должен быть передан, как можно скорее и вернуться по кругу к своему автору. Возможны варианты сигналов (различное количество или виды движений). Продолжительность упражнения 20 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности и т.д.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, смотрят друг другу в глаза и улыбаются. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 4. Формирование сплоченности коллектива.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Молекулы». Цель: раскрепощение участников.

Содержание. Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый. Молекулы выглядят так (показать). Продолжительность упражнения 20 минут.

После выполнения упражнения спросить:

- Как вы себя чувствуете?

- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

3. Упражнение: «Сочиняем вместе». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Участники становятся в круг. Если в группе больше 16 человек, лучше разбить ее на подгруппы. Задание состоит в том, чтобы вместе придумать некую инструкцию. Один за другим участники произносят по одному слову, пока инструкция не будет закончена. Конец каждой фразы игроки отмечают понижением голоса. Тема инструкции может относиться к области межличностных отношений и содержать юмористический оттенок,

например, как сделать, чтобы тебя не полюбили в группе, как рассердить своего руководителя, как восстановить против себя партнера, как сделать из детей маленьких разбойников, как найти любовницу для мужа, что можно сделать, чтобы спасти свой «брак», как сделать, чтобы в тебя влюбились, как держать себя в хорошей форме и т.д. Члены команды должны договориться о том, в каком направлении – по часовой стрелке или против нее – они будут передавать друг другу слово. Доброволец начинает игру, его сосед присоединяет следующее слово. Продолжительность упражнения 30 минут.

4. Упражнение «Молчащее и говорящее зеркало». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Ведущий предлагает выйти в круг добровольцу, который «будет смотреть в зеркало». Инструкция: «Твоя задача только по «отражению в зеркалах» отгадать, кто из участников группы подошел сзади. «Зеркала» будут живыми. Одно будет молчащим: оно сможет объяснять тебе, кто находится за твоей спиной только при помощи мимики и жестов. Второе - говорящее, оно будет объяснять, что это за человек, не называя его имени. Выбери из группы свои «зеркала».

«Зеркала» встают рядом у стены. Основной игрок - перед ними. Все остальные участники группы располагаются за его спиной и бесшумно подходят к нему сзади. Отражение зеркалами происходит по очереди. Сначала работает молчащее зеркало. Если основной игрок не угадал человека за спиной, то в игру вступает говорящее зеркало и произносит только одну фразу. Если игрок опять не угадывает, то снова - можно по-другому - отражает молчащее зеркало и так далее. Задача игрока отгадать человека за спиной как можно быстрее. Продолжительность упражнения 25 - 35 минут.

5. Упражнение «Растопи круг». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Группа встает в круг и берется за руки. Доброволец входит в круг. Он должен - растопить круг своей теплотой. Круг выпустит только того, кто сумеет найти добрые и приятные слова о ком-нибудь, стоящем в кругу, кто сумеет выразить свою теплоту, благодарность или восхищение, самые лучшие человеческие чувства. А остальные - не имеют желания выпустить того, кто в кругу, но если вы верите в искренность его теплых чувств к вам, если, на ваш взгляд, человек искренне отдает вам свою душу, - вы можете отпустить свои руки, обнять его и выпустить из круга. Если вы будете выпускать человека легко, будет неинтересно: просто так его не выпускайте, пусть заслужит. Дайте ему шанс: если человек действует на пределе своих возможностей - оцените это и выпустите его. Тот, кто выпустил, ничем не рискует: следующий в круг встанет добровольно. На каждого водящего дается 2 минуты. Продолжительность упражнения 25 - 30 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности и т.д.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, смотрят друг другу в глаза и улыбаются. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 5. Формирование сплоченности коллектива.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Моя минута». Цель: диагностика работоспособности группы.

Содержание. Точное чувство времени является свидетельством адекватного восприятия действительности и высокой работоспособности человека.

Участников просят приготовиться, сесть свободно, расслабиться, закрыть глаза и слушать ведущего. По его сигналу все одновременно начинают отсчитывать про себя минуту, т.е. считать до 60. Дается команда «Закончили!» Каждый запоминает число. Если счет закончился на числах 57 - 63, то это свидетельствует о высокой работоспособности в данный момент. Продолжительность упражнения 15 минут.

3. Упражнение «Я падаю!». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Отодвинуть столы, стулья. Пол должен быть застелен ковром. Участники игры прогуливаются по комнате. Неожиданно какой – либо игрок, закричав: «Я падаю!», начинает медленно опускаться на пол, либо падать вперед (ни в коем случае нельзя опрокидываться назад!). Остальные играющие должны молниеносно поспешить ему на помощь и подхватить нуждающегося в поддержке игрока прежде, чем он коснется пола. Как только «падающий» игрок спасен, все участники игры расходятся по комнате, и действие повторяется снова. Продолжительность упражнения 15 минут.

4. Упражнение «Спиной к спине». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Каждый игрок выбирает партнера, который вызывает у него интерес. Партнеры становятся спиной к спине (или садятся, таким образом, на пол). Важно, чтобы их спины соприкасались, от предплечий до крестца. Объясните участникам, что эта игра на «отражение», один делает спиной разные движения, а другой повторяет их как можно точнее. В первом раунде инициативу проявляет партнер меньшего роста. Движения, которые он выполняет, должны быть медленными, чтобы второму игроку было легко следовать за ними. После того как работа стала более или менее слаженной и партнерам удалось достаточно раскрепоститься, первый игрок может делать чуть более быстрые и экстравагантные движения. Участники не должны переговариваться. На выполнение задания отводится 2 минуты. Во втором

раунде инициативу перехватывает второй партнер (2 минуты). В конце игры партнеры обсуждают полученный опыт, что получалось хорошо, что не совсем удалось, что было неожиданным, насколько гибким и изобретательным был партнер. Продолжительность упражнения 20 минут.

5. Упражнение «Любопытная история». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Необходимо бумага и карандаш для каждого игрока. Каждый игрок на карточке пишет любое слово, пришедшее на ум. Это может быть существительное, глагол, прилагательное, наречие. Карточки складываются, помещаются в коробку и перемешиваются. Каждый участник вытаскивает карточку, но не смотрит, что на ней написано. Группа делится на команды по 4 человека в каждой. Теперь членам команды предстоит объединиться и сочинить историю так, чтобы в ней были использованы все слова, имеющихся у них карточек. Объем текста приблизительно страница. Готовые истории должны быть названы и представлены в письменном виде (30 минут). После этого команды собираются вместе и зачитывают свои историю. В конце игры подводятся итоги, какие слова было трудно включить в рассказ? Каким было настроение в команде во время работы? Доставило удовольствие каждому участнику творить вместе с другими? Продолжительность упражнения 25 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности и т.д.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, смотрят друг другу в глаза и улыбаются. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 6. Формирование сплоченности коллектива.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Что в нем нового?». Цель упражнения: развитие наблюдательности.

Содержание. Внимательно посмотрите друг на друга. Постарайтесь увидеть каждого, обратив внимание на то, как выглядит сегодня этот человек, в каком он состоянии, как он себя проявляет. Для этого у нас будет 3 мин. После паузы в 3 мин участники должны бросать мяч друг другу, сообщая при этом человеку, которому адресован мяч, что нового по сравнению со вчерашним днем вы в нем увидели. Продолжительность упражнения 15 минут.

3. Упражнение «Выглядим комично!». Цель: формирование сплоченности.

Содержание. Попросите участников забыть о грации и элегантности и пройти по прямой линии один за другим, приложив все силы к тому, чтобы выглядеть комично и даже безумно. Можно изображать необычных людей, героев кинофильмов и т.п., чем более причудливым и гротескным будет изображаемый персонаж, тем лучше. Пусть тот или иной игрок попробует пройти, как, звонарь с колокольни Нотр – Дам, годовалый ребенок, робот, деревенский дурачок, супермодель с мировым именем, марширующий солдат, человек с избыточным весом в сто килограммов, граф Дракула, неряха и т. д.

Пока участники, дефилируя по одиночке, демонстрируют глубокое знание человеческих недостатков, особенностей и причуд, публика должна воодушевлять их и подбадривать.

Когда одиночные проходы по «подиуму» будут закончены, наступает очередь пар. Затем комичный «карнавал» продолжают группы из трех человек. В конце игры вся группа объединяется в общем параде гротеска. После этого игроки награждают друг друга бурными аплодисментами и радостными улыбками. Продолжительность упражнения 20 минут.

4. Упражнение «Бережливый муж». Цель: формирование сплоченности.

Содержание. Начните игру с краткого объяснения: «Зачастую людям, легко справляющимися с проблемами, нравится придумывать множество теорий, объясняющих действительность. Например, анализируя поведение человека, не ограничиваются одним только возможным мотивом, который мог бы объяснить те или иные поступки». Участники разбиваются на подгруппы по 4 человека. Каждой команде выдается по фломастеру и листку бумаги. Сообщите командам задание: «Один бережливый муж с большим состоянием однажды изменил своим привычкам и растратил много денег. Сколько причин вы можете найти для такого поведения? Запишите свои идеи, которые у вас появятся». Затем они их зачитывают. Продолжительность упражнения 30 минут.

5. Упражнение «Цвет эмоций». Цель: формирование сплоченности коллектива.

Содержание. Выбирается водящий. Водящий по сигналу закрывает глаза, а остальные участники задумывают тихонько между собой какой-нибудь цвет, для начала лучше один из основных: красный, зеленый, синий, желтый. Когда водящий откроет глаза, все участники своим поведением, в первую очередь, эмоциональным состоянием, пытаются изобразить этот цвет, не называя его, а водящий должен отгадать, что это за цвет. Если он отгадал, то выбирается другой водящий, если нет, то остается тот же самый. Продолжительность упражнения 20 минут.

6. Рефлексия эмоционального состояния: участники сидят в кругу и по очереди высказываются, что они чувствуют, что им понравилось, а что нет, чего они ожидали, что им было легко выполнять, где возникали трудности и т.д.

7. Процедура прощания. Участники тренинговой группы сидят в кругу, держаться за руки, смотрят друг другу в глаза и улыбаются. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Занятие 7. Завершение работы в группе, закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений. Подведение итогов занятий.

1. Процедура приветствия.

2. Процедура разминки. Упражнение «Фраза по кругу». Цель: разминка, разрядка участников.

Содержание. Выберем какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки». Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивительной, безразличной и т.д.). Если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры, и так продолжается, пока не останется несколько (3 - 4) победителей. Итак, по команде ведущего, все участники игры, начиная с того, кто сидит с края, произносят одну и ту же простую фразу, но с разной интонацией. Повторять интонации нельзя. Тот, кто не может придумать новую интонацию, выбывает из игры. Игра может продолжаться до тех пор, пока не останется 3 - 4 победителя. Может быть, она закончится и раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового. Продолжительность упражнения 15 минут.

2. Упражнение «Поддерживаем друг друга». Цель: закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений.

Содержание. Участники делятся на пары. Партнерами должны стать люди примерно одинаковых пропорций. Теперь они встают друг перед другом на расстоянии длины руки и берутся за руки крест-накрест. Обратите внимание группы на то, что в этом упражнении важна абсолютная надежность. Полностью сконцентрировав внимание друг на друге, партнеры медленно, под контролем ведущего начинают перемещать свой центр тяжести, они переносят свой вес вперед, затем делают несколько крохотных шагов назад, так что вес каждого удерживается благодаря противодействующему давлению другого. Когда напряжение становится предельным, пара на мгновение застывает в этой

позиции. Затем партнеры медленно и равномерно возвращаются в вертикальное положение, маленькими шажками продвигаясь вперед, пока не достигнут исходного положения и каждый из них не сможет стоять самостоятельно. В конце игры ведется обсуждение. Продолжительность упражнения 15 минут.

3. Упражнение «Большие шаги». Цель: закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений.

Содержание. Группа становится в круг. Каждый кладет руки на плечи соседа. Они все должны сделать пару огромных шагов в направлении центра круга, но только по команде. Готовясь к первому шагу, все высоко поднимают левую ногу. Вы говорите: «Раз, два, три…Шагаем!», и группа делает первый шаг. При подготовке ко второму шагу все высоко поднимают правую ногу. Вы повторяете: «Раз, Два, три…Шагаем!», и группа делает второй шаг. Вполне вероятно, что в круге стало довольно тесно, но все-таки добавьте третий шаг. Насколько возможно все поднимают левую ногу. Вы даете команду к последнему шагу. После этого все игроки окажутся плотно прижатыми друг к другу. Продолжительность упражнения 15 - 20 минут.

4. Упражнение «Карусель». Цель: закрепление новых форм поведения, полученных знаний и умений.

Содержание. Члены группы становятся в круг, положив руки либо на плечи, либо на пояс соседей. Все маленькими шажками двигаются направо, пока кто-нибудь не скажет: «Стоп!». Этот игрок произносит несколько положительных фраз о прошедшем занятии. Он может назвать действия, которые ему понравились, отметить положительные качества всей группы или отдельных участников, свой собственный успех. Затем группа идет мелкими шажками налево, пока кто-нибудь опять не скажет: «Стоп!» и не выскажет положительные суждения о группе. Аналогичным образом группа движется то вправо, то лево, пока не выскажутся все игроки. Продолжительность упражнения 25 минут.

5. Итоговая рефлексия. Участники группы по очереди высказываются, подводя итог прошедших занятий, обмениваются впечатлениями и мнениями. Они могут ответить на следующие вопросы: чему вы научились на занятиях? Что было непонятно? Над чем вы размышляете? За что благодарны игрокам и ведущему? Что вас не обрадовало? Что вам мешало? Какие игры вы бы провели еще раз и т.д.

6. Процедура прощания. Заключительное слово ведущего с пожеланием.

Приложение 4

Результаты контрольного эксперимента социально-психологического климата в коллективе

Табл. 1, п. 4

Показатели состояния СПК в контрольной группе коллектива

Продавцы	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
1	2	3	4
1	+1	+1	+1
2	+1	+1	+1
3	+1	+1	+1
4	+1	0	+1
5	+1	+1	+1
6	+1	0	0
7	+1	+1	+1
8	+1	+1	+1
9	0	+1	0
10	+1	+1	+1
11	0	+1	+1
Общая оценка	0,8	0,8	0,8

Табл. 2, п. 4

Показатели состояния СПК климата в экспериментальной группе коллектива

Продавцы	Эмоциональный компонент	Поведенческий компонент	Когнитивный компонент
1	0	+1	+1
2	+1	0	+1
3	+1	0	0
4	+1	+1	+1
5	0	0	+1
6	+1	+1	+1
7	0	+1	0
8	+1	+1	+1
9	+1	0	0
Общая оценка	0,6	0,5	0,6

Продолжение приложения 4

Результаты контрольного эксперимента уровня групповой сплоченности в коллективе

Табл. 3, п. 4

Показатели уровня сплоченности в контрольной группе коллектива

Продавцы	Общая сумма баллов	Уровень сплоченности
1	13	Выше средней
2	14	Выше средней
3	15	Выше средней
4	18	Высокий
5	17	Высокий
6	18	Высокий
7	14	Выше средней
8	11	Средний
9	11	Средний
10	18	Высокий
11	13	Выше средней

Табл. 4, п. 4

Показатели уровня сплоченности в экспериментальной группе коллектива

Продавцы	Общая сумма баллов	Уровень сплоченности
1	14	Выше средней
2	15	Выше средней
3	10	Средний
4	14	Выше средней
5	15	Выше средней

Окончание приложения 4

Окончание табл. 4, п. 4

1	2	3
6	13	Выше средней
7	12	Высокий
8	17	Высокий
9	12	Выше средней

Приложение 5

Математическая обработка данных

«Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)»

Табл.1, п. 5

Оценка социально-психологического климата до и после тренинговых занятий в экспериментальной группе (n_1=9)

№ п/п	Оценки и сдвиги оценок («до» и «после») по трем компонентам								
	Эмоциональный			Поведенческий			Когнитивный		
	до	после	сдвиг	до	после	сдвиг	до	после	сдвиг
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	0	0	-1	+1	+2	+1	+1	0
2	0	+1	+1	0	0	0	+1	+1	0
3	-1	+1	+2	0	0	0	-1	0	+1
4	+1	+1	0	+1	+1	0	-1	+1	+2
5	0	0	0	0	0	0	0	+1	+1
6	-1	+1	+2	-1	+1	+2	-1	+1	+2
7	-1	0	+1	-1	+1	+2	-1	0	+1
8	-1	+1	+2	-1	+1	+2	-1	+1	+2
9	-1	+1	+2	0	0	0	+1	0	-1

Продолжение приложения 5

Табл. 2, п. 5

Оценка социально-психологического климата до и после тренинговых занятий в контрольной группе (n_2=11)

№ п/п	Оценки и сдвиги оценок («до» и «после») по трем компонентам								
	Эмоциональный			Поведенческий			Когнитивный		
	до	после	сдвиг	до	после	сдвиг	до	после	сдвиг
1	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
2	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
3	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
4	0	+1	+1	0	0	0	+1	+1	0
5	+1	+1	0	+1	+1	0	0	+1	+1
6	+1	+1	0	0	0	0	0	0	0
7	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
8	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
9	0	0	0	+1	+1	0	0	0	0
10	+1	+1	0	+1	+1	0	+1	+1	0
11	0	0	0	+1	+1	0	+1	+1	0

Табл. 3, п. 5

Расчет количества положительных, отрицательных и нулевых сдвигов в двух группах коллектива

Количество сдвигов в группе	Компоненты			
	Эмоциональный	Поведенческий	Когнитивный	Суммы
Экспериментальная группа				
Положительных	6	4	6	16
Отрицательных	0	0	1	1
Нулевых	3	5	2	10
Суммы	9	9	9	27
Контрольная группа				
Положительных	1	0	1	2
Отрицательных	0	0	0	0
1	2	3	4	5
Нулевых	10	11	10	31
Суммы	11	11	11	33

Определяем критические значения критерия знаков G для n, учитываем только положительные сдвиги, в экспериментальной группе.

Эмоциональный компонент

n=6

Типичный сдвиг – положительный.

Отрицательных сдвигов нет.

$G_{кр}=0(p\leq 0{,}05)$

$G_{кр}(p\leq 0{,}01)$ при данном n определить невозможно

$G_{эмп}=0$

$G_{эмп}= G_{кр}$

H_0 отклоняется. Принимается $H_1(p<0,01)$.

Поведенческий компонент

n=4

n<5, критерий знаков неприменим.

Когнитивный компонент

n=7

Типичный сдвиг – положительный.

Отрицательных сдвигов - 1.

$$G_{кр} = \begin{cases} 0\,(P \le 0,05) \\ 0\,(P \le 0,01) \end{cases}$$

$G_{эмп}=1$

$G_{эмп}>G_{кр}$

H_0 принимается.

Сумма по трем компонентам

n=17

Типичный сдвиг – положительный.

Отрицательных сдвигов - 1.

$$G_{кр} = \begin{cases} 4\,(P \le 0,05) \\ 3\,(P \le 0,01) \end{cases}$$

$G_{эмп}=1$

$G_{эмп}<G_{кр}$

H_0 отклоняется. Принимается $H_1(p<0,01)$.

Ответ: сдвиг улучшения состояния СПК после тренинговых занятий в коллективе не является случайным.

Определяем критические значения критерия знаков G для n, учитываем только положительные сдвиги, в контрольной группе.

Эмоциональный компонент

n=1

n<5, критерий знаков неприменим.

Поведенческий компонент

n=0

n<5, критерий знаков неприменим.

Когнитивный компонент

n=1

n<5, критерий знаков неприменим.

Ответ: в контрольной группе критерий знаков неприменим, поскольку существенных сдвигов после тренинговых занятий не произошло.

Продолжение приложения 5

Методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора»

Табл. 4, п. 5

Оценка уровня групповой сплоченности до и после тренинговых занятий в экспериментальной группе (n_1=9)

№ п/п	Оценки и сдвиги оценок («до» и «после»)		
	до	после	сдвиг
1	9	14	+5
2	10	15	+5
3	10	10	0
4	12	14	+2
5	13	15	+2
6	10	13	+3
7	9	12	+3
8	10	17	+7
9	9	12	+3

Табл. 5, п. 5

Оценка уровня групповой сплоченности до и после тренинговых занятий в контрольной группе (n_2=11)

№ п/п	Оценки и сдвиги оценок («до» и «после»)		
	до	после	сдвиг
1	13	13	0
2	12	14	+2
3	15	15	0
4	10	18	+8
5	13	17	-4
6	14	18	+4

Окончание табл. 5, п. 5

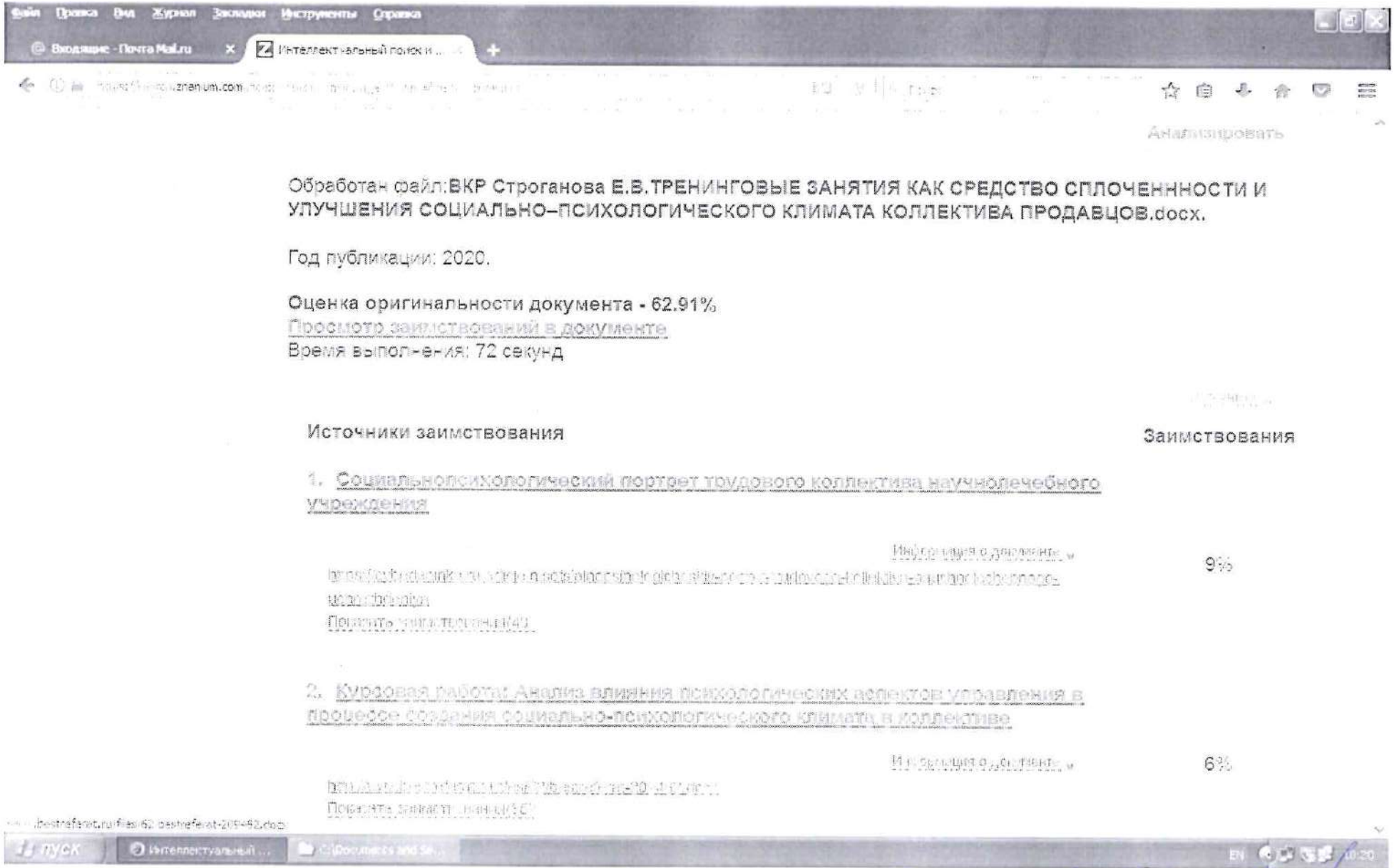
1	2	3	4
7	11	14	+3
8	13	11	-2
9	9	11	+2
10	14	18	+4
11	11	13	+2

Табл. 6, п. 5

Расчет количества положительных, отрицательных и нулевых сдвигов в двух группах коллектива

Количество сдвигов в группе	Уровень сплоченности	Суммы
Экспериментальная группа		
Положительных	8	8
Отрицательных	0	0
Нулевых	1	1
Суммы	9	9
Контрольная группа		
Положительных	8	8
Отрицательных	1	1
Нулевых	2	2
Суммы	11	11

Определяем критические значения критерия знаков G для n, учитываем только положительные сдвиги, в экспериментальной группе.



Строганова Е. В.

Предприятие

ИП СТРОГАНОВА

Магазин «CREATIVE»

Юридический адрес: 663600

Красноярский край

г. Канск, ул. 40 лет Октября 62/2, Порт

Артур 2, бутик 16

Телефон: 89130432842

Ректору АНО ВО СИБУП

Забуге В.Ф.

ЗАЯВКА

Организация просит направить студентку группы 156 ЮП Строганову Елизавету Владимировну для проведения исследования на тему «Тренинговые занятия как средство сплочённости и улучшения социально–психологического климата коллектива продавцов»

14.03.2020

Строганова Юлия Федоровна директор

Дата

Руководитель организации

ФИО, должность

м.п

Предприятие
ИП СТРОГАНОВА
Магазин «CREATIVE»
Юридический адрес: 663600
Красноярский край
г. Канск, ул. 40 лет Октября 62/2, Порт
Артур 2, бутик 16
Телефон: 89130432842

АКТ о внедрении

Результаты исследования Строгановой Елизаветы Владимировны, студента группы 156 ЮП по теме «Тренинговые занятия как средство сплочённости и улучшения социально–психологического климата коллектива продавцов» внедрены в деятельность организации. Материалы работы будут использованы психологом в рамках, обучающих и тренинговых программ для управленческого состава организации

Россия Красноярский край г. Канск
Индивидуальный предприниматель
СТРОГАНОВА
Юлия Федоровна
ИНН 245006702905
ОГРН 306245011600015

30.06.2020 м.п

Строганова Юлия Федоровна директор

Дата — Руководитель организации
ФИО, должность

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

студента (ки) Строгановой Елизаветы Владимировны
Ф.И.О.

группы 156 ЮП кафедры Психологии
полное наименование кафедры

специальности (направления) 37.03.01 Психология
полное наименование специальности (направления)

на тему Тренинговые занятия как средство сплочённости и улучшения социально–психологического климата коллектива продавцов
полное наименование темы согласно приказу

Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 63 страницах, 9 иллюстрационный материал.

1. Актуальность и значимость темы Тема выпускной квалификационной работы является актуальной, так как сплочённость и социально-психологический климат очень важные составляющие в работе коллектива.

2. Логическая последовательность Работа имеет логическую структуру, есть теоретическая глава, практическая часть работы. В заключение работы представлены выводы.

3. Положительные стороны работы Практическая значимость работы на сегодняшний день

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Выводы исследования и предложения аргументированы и подтверждены.

5. Полнота проработки литературных источников Литературные источники автором работы проработаны в достаточной мере

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций Работа достаточно проиллюстрирована, т.е. рисунков и таблиц представлено оптимальное количество

7. Недостатки работы В представленной работе нет недостатков

Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) требованиям, предъявляемым к дипломным работам и может (не может) быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор Строганова Елизавета Владимировна

Ф.И.О.

присвоения ему (ей) квалификации Бакалавр психологии

Рецензент Авдеева Наталья Алексеевна, директор, ИП АВДЕЕВА

Ф.И.О., ученое звание, степень, должность, место работы

«30» июня 2020 г.

подпись рецензента

С Рецензией ознакомлена
Строганова Е.В.
30 июня 2020

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу бакалавра

Студента Строгановой Елизавете Владимировне
группы 156 пу кафедры психологии направления 37.03.01. «Психология»

на тему «Тренинговые занятия как средство сплоченности и улучшения социально-психологического климата коллектива продавцов»
Выпускная квалификационная работа бакалавра содержит пояснительную записку на 67 страницах, 10 иллюстрированного материала.

1. Актуальность и значимость темы обусловлена востребованностью программ повышения эффективности профессиональной деятельности в сфере малого предпринимательства и бизнеса. Имеющиеся разработки не всегда и не в полном объеме охватывают все сферы профессиональной деятельности. Поэтому, наличие готовых, адаптированных под нужды определенной сферы деятельности, тенинговых занятий положительно скажется на эффективности и успешности профессиональной деятельности.
2. Положительные стороны работы: выявлены особенности психологического климата коллектива и разработан тренинг, способствующий групповой сплоченности и улучшение социально–психологического климата в коллективе.
.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений выводы сформулированы корректно, отражают сущность разделов диплома. Аргументы достаточны для обоснования теоретических и практических результатов работы.

5. Полнота проработки литературных источников: объем и качество литературных источников соответствует заявленной теме, достаточны.
6 Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: иллюстративный материал адекватно отражает результаты исследования. Рисунки и таблицы выполнены аккуратно, расположены в тексте последовательно и логично содержанию.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: работа выполнена самостоятельно на всех этапах.

8. Недостатки работы: не выявлено .

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой выпускной квалификационной работы: *ПК-2: способностью к отбору и применению*

психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов с последующей математико-статистической обработкой данных и их интерпретаций;
ПК-4:способностью к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам;
ПК-5:способностью к психологической диагностике, прогнозированию изменений и динамике уровня развития познавательной и мотивационно-волевой сферы, самосознания, психомоторики, способностей, характера, темперамента, функциональных состояний, личностных черт;
ПК-6: способностью к пониманию и постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности;
ПК-7:способностью к участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии;
ПК-8:способностью к проведению стандартного прикладного исследования в определенной области психологии;
ПК-14:способностью к реализации психологических технологий, ориентированных на личностных рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.

Выпускная квалификационная работа отвечает предъявляемым требованиям и рекомендуется к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.
Руководитель выпускной квалификационной работы Суворова Наталия Владимировна, канд. пед. наук, доцент кафедры психологии СИБУП

«26» июня 2020 г. _____ подпись руководителя

С отзывом ознакомлена
Строганова С.В 26 июня 2020