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

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

МЕЛЕХИН ИГОРЬ ГЕОРГИЕВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ПОВЫШЕНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА ПОСРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся	(подпись)	И.Г. Мелехин
Руководитель доцент каф. психологии, канд. психол. наук	(подпись)	Е.В. Наконечная
Руководитель доцент каф. психологии	(подпись)	Е.Г. Дудоладова
Нормоконтролер	(подпись)	А.С. Самарина

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук

(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Е.В. Наконечная

(подпись)

«15» февраля 2022 г.

Красноярск 2022

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

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Мелехину Игорю Георгиевичу группы у 258уп
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы: Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга.
утверждена приказом по институту от «22» 11 2021 г. № 149/1-40

на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «10» 11 2021 г., № 03

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «15» 02 2022 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретический анализ спложенности коллектива продавцов торгового зала; II Эмпирическое исследование сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет

5. График выполнения выпускной квалификационной работы
25.11.21-03.12.21 – анализ научной литературы по теме исследования.
04.12.21-06.12.21 – формулирование выводов, оформление главы I.
07.12.21-12.01.22 – сбор первичных эмпирических данных.
13.01.22-25.01.22 – анализ результатов исследования.
26.01.22-04.02.22 – формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «15» 11 2021 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ Е.В. Каконина
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ С.Г. Фуоладова
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 61 с., таблиц 10, рисунков 6, источников 43, приложений 3.

ТРЕНИНГ, СПЛОЧЕННОСТЬ КОЛЛЕКТИВА, КОЛЛЕКТИВ ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА

Цель исследования: разработать и апробировать тренинг, направленный на повышение сплоченности в коллективе продавцов.

В ходе исследования, мы установили, что наш тренинг, направленный на повышение сплоченности в коллективе, повлиял на испытуемых экспериментальной группы, так как при сравнении первоначальные и повторные данные исследования, мы выявили, что эмоциональная оценка из отрицательной перешла в положительную. Поведенческая оценка из неопределенной перешла в положительную. В тоже время в контрольной группе отмечаются незначительные изменения, но показатель общей средней оценки остался на том же уровне – отрицательный.

Наша гипотеза подтвердилась о том, что разработанный нами тренинг, направленный на командообразование, улучшения взаимоотношений в коллективе, снятия тревожности, развитию навыков эмоционального контроля и ответственности повысит сплоченность и улучшит СПК в коллективе продавцов.

Достоверность полученных данных в исследовании оценена с помощью статистической обработки данных Стьюдента.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА 8
1.1 Психологическая характеристика трудового коллектива 8
1.2 Сплоченность коллектива продавцов и психологический климат 14
1.3 Особенности профессиональной деятельности и профессиональной успешности продавца торгового зала 18
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА ПОСРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА 23
2.1 Организация и описание процедуры исследования 23
2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента 26
2.3 Организация и проведение формирующего эксперимента 39
2.4 Анализ результатов контрольного эксперимента 41
2.5 Математическая обработка данных 53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 58
Приложение

ВВЕДЕНИЕ

Данная тема работы на сегодняшнее время актуальна в современном обществе, поскольку тренинг на сплочение даёт возможность лучше узнать друг друга с разных сторон, найти сходства у участников группы, построить более эффективное взаимодействие, улучшают климат в коллективе, формируют и еще больше усиливают общий командный дух в коллективе. Тренинг на сплочение позволяет всему коллективу продавцам осознать себя единой командой, отработать навыки успешного совместного решения поставленных задач, совместно находить оптимальные методы для достижений общих целей. Задача тренинга на сплочение заключается в объединении участников в команду в условиях творческой коллективной деятельности, развитие гибкости в общении, взаимозаменяемости и взаимовыручки, и развитие ответственности за общее дело.

В любом коллективе трудовой деятельности важен позитивный психологический настрой. В общем виде социально-психологический климат представляет собой преобладающий и относительно устойчивый настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления в его жизнедеятельности. Изучением проблематики, применения на практике социально-психологических климата, а так же исследованием значения и влияния данного аспекта на эффективность деятельности персонала организации, занимались многие отечественные и зарубежные психологи и ученые, наиболее известные из них: О. И. Зотова, Н. С. Мансуров, И. Н. Нейман, В. В. Новиков, Б. Д. Парыгини другие.

Именно сплоченность коллектива способствует трудовому удовлетворению человека. Сплоченность коллектива – это понятие, раскрывающее особенности межличностных отношений в коллективе, единство ценностных ориентаций, единство целей и мотивов деятельности в пределах

совместной деятельности. На состояние сплоченности коллектива в трудовом коллективе оказывает влияние общая обстановка в обществе, характер общественных отношений. Также оказывают влияние особенности данной сферы трудовой деятельности, особенности реализуемых в ней управленческих процессов, особенности связей с другими трудовыми коллективами и т.п. Другую важную группу факторов, формирующих сплоченность коллектива, представляют собой групповые явления и процессы, происходящие в трудовом коллективе.

Изучением феномена сплоченности занимались многие исследователи. Среди наиболее значимых зарубежных исследований в области формирования групповой сплоченности отметим труды Дж. Морено, К. Фопеля, Л. Фестингера, Г. Хаймана. Проблема сплоченности поднималась и в работах следующих отечественных исследователей: Н. П. Аникеевой, Н. М. Банных, Л. П. Буевой, К. Д. Давыдова, А. И. Донцова, А. С. Макаренко, А. В. Петровского и т.д. [9,15,31].

Цель исследования: разработать и провести тренинг, направленный на повышение сплоченности в коллективе продавцов.

Задачи исследования:

1. Проанализировать литературу по вопросам сплочённости, социально - психологического климата и особенностей профессиональной деятельности продавца торгового зала.

2. Провести эмпирическое исследование социально-психологического климата и уровня сплочённости в коллективе продавцов. Провести диагностику.

3. Разработать и апробировать тренинг, направленный на повышение сплоченности в коллективе продавцов торгового зала.

4. Проанализировать полученные результаты, провести статистическую обработку и сформулировать выводы.

Объект исследования: сплоченность коллектива продавцов торгового зала.

Предмет исследования: тренинг как средство повышения сплоченности в коллективе продавцов.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что разработанный нами тренинг, направленный на командообразование, улучшения взаимоотношений в коллективе, снятия тревожности, развитию навыков эмоционального контроля и ответственности повысит сплоченность и улучшит СПК в коллективе продавцов.

В рамках курсовой работы на тему: «Исследование взаимосвязи сплоченности и социально-психологического климата коллектива продавцов» в 2020 году нами было проведено исследование взаимосвязи СПК и сплоченности в коллективе продавцов и получены следующие результаты: социально-психологический климат в коллективе является неопределенным и нестабильным. Преобладает средний уровень и уровень выше среднего сплоченности. Мы доказали взаимосвязь между СПК и сплоченностью коллектива продавцов. Опираясь на данное исследование, мы выстроили практическую работу по исследованию уровня сплоченности коллектива продавцов и разработки тренинга, направленного на повышение сплоченности в данном коллективе.

Исследование проводилось на базе ООО «Мебельные ткани-Сибирь».

Теоретическая новизна состоит в изучении поставленной проблемы исследования.

Практическая новизна научного исследования состоит в том, что выявленные результаты позволяют оценивать уровень сплоченности в коллективе продавцов и на этом основании, включать в работу с коллективом тренинговые занятия, направленные на повышение уровня сплоченности.

Методика исследования: «Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)»; методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора»; статистическая математическая обработка данных Стьюдента.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА

1.1 Психологическая характеристика трудового коллектива

В литературе представлено множество определений трудовых коллективов как отечественных, так и зарубежных исследователей. Рассмотрим трактовку отечественных исследователей понятия «трудового коллектива.

Чередниченко И. П. и Тельных Н. В. утверждают, что «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» [41, с. 87].

Петровский А. В. понимает это термин как: «коллектив – это группа объединенных общими целями и задачами людей, достигшая в процессе социально-ценной совместной деятельности высокого уровня развития» [30, с. 102].

Зарубежный исследователи охарактеризовали этот термин в следующих вариантах. Например, К. Роджерс утверждал, что «трудовой коллектив – это группа людей, совместно занимающихся трудовой деятельностью для достижения конкретной цели» [35, с. 12]. А У. Голдинг рассматривал «трудовой коллектив как 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, что каждый оказывает влияние на других и одновременно находится под его влиянием» [12, с. 107]. 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, 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 итоги совместной деятельности. Таким образом, такие отношения в коллективе способствуют воспитанию коллективистских качеств, появлению коллективизма, создают условия для всестороннего и гармоничного развития каждого работника [2].

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 [39].

Именно во время трудового процесса деятельности, общении между работниками складывается характер межличностных отношений в коллективе.

Устанавливаются нормы поведения, находиться общий язык дл общения, формируются групповые интересы и складывается общественное мнение о трудовом коллективе.

Основными социально-психологическими характеристиками коллектива можно выделить: дисциплинированность, информированность, активность, организованность и сплоченность [17]. Рассмотрим их подробнее.

Дисциплинированность показывает на сколько работник трудового коллектива ответственно подходит к своему делу, серьезность отношения к работе. Понимая свою важную миссию в работе, человек начинает относиться к ней более добросовестней. Ведь на качественную работу влияет и соблюдение дисциплины, и выполнение норм и правил поведения, которые установили ранее в коллективе [16].

Информированность. От его уровня зависит производительность, результаты, итоги деятельности коллектива и каждого работника индивидуально. Хорошая информированность создает в коллективе активную, целеустремленную трудовую деятельность.

Активность – это деятельность, которая совершается личностью не столько в силу необходимости выполнения служебно-должностных обязанностей, сколько как свободное самовыражение. Человек стремиться удовлетворить свои потребности в новых знаниях (повышение квалификации) и труде (практический опыт). Он всесторонне стремиться развиваться как личность, реализовывая свои планы, раскрывая свои способности и наклонности в профессии. Отношение людей к труду, их производственная и общественная активность находятся в прямой зависимости от характера взаимоотношений руководителя и коллектива и внутри коллектива [3].

Организованность. Это четкое определение и последовательность порядка функций коллектива. Именно от организованности любой трудовой деятельности зависит, как каждый работник в коллективе будет относиться к своему труду и будет ли этот процесс результативный [28].

Сплоченность коллектива. От сплоченности также зависит психологический позитивный настрой в коллективе, так как это создает целостное единство коллектива. Как каждый работник относиться к другому. И от сплоченности тоже зависит работоспособность и результативность коллектива. Именно сплоченность коллектива является ведущей коллективистской направленностью. Так Т. Ньюком связывал сплоченность с понятием «согласие». То есть сходство или совпадение взглядов членов группы по отношению к значимым для них явлениям, событиям, людям.

Русалинова А. А. утверждает, что «сплоченность коллектива определяется как идейное, нравственное, интеллектуальное, эмоциональное и волевое единство его членов, развивающееся на основе такой объективной характеристики, как организационное единство» [5, с. 163].

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. От уровня сплоченности коллектива зависит размера группы, социальной однородности ее членов, достигнутых успехов, наличия внешней опасности и т.д. Сплоченность коллектива также зависит от психологической и социально-психологической совместимости: темперамента каждой личности в коллективе, профессиональных и моральных качеств. Негативно на трудовой коллектив влияет – групповое единомыслие, когда из-за чувства солидарности снижается активность деятельности отдельных членов коллектива. Сплоченность трудового коллектива выражается в принципах, в отношении к целям и перспективы, в наиболее общих оценках [39].

В качестве конкретных показателей сплоченности рассматриваются:

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

2. Степень полезности группы для ее членов, то есть чем больше удовлетворенных членов группы своим пребыванием и результативностью в коллективе, тем выше сила ее сплоченность [14].

Многими исследователями были выдвинуты следующие подходы к изучению групповой сплоченности: сплоченность как межличностная аттракция; сплоченность как результат мотивации группового членства; сплоченность как ценностно-ориентационное единство членов группы [5].

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» [38, с. 146].

Сплоченность рассматривается как межличностная. Так А. Лотт и Б. Лотт выделили группу переменных, составляющих совокупность причин и следствий симпатии 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 и т.д. 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 и т.д. [13].

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 [5, с. 208].

Детерминант сплоченности представлен в модели набором переменных:

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

2. Ожидания личности того, что членство будет иметь для него благоприятные или отрицательные последствия.

3. 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.

4. Индивидуальный уровень сравнения – это некая средняя оценка последствий пребывания человека в разных социальных группах [4].

Особое внимание уделяется 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 трудовой деятельностью.

5. Характер руководства и принятия решений.

6. Групповая атмосфера (проявление доверия в коллективе, позитивный эмоциональный климат, добродушие, помощь).

7. Величина группы [16].

Процесс сплочения и развития трудового коллектива является обратимым процессом. При определенных обстоятельствах он может остановиться и превратиться даже в процесс распада. Например, смена руководства, изменения, связанные с переквалификации труда, смена целей и требований и много другие причины. 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 Сплоченность коллектива продавцов психологический климат

Комплексное эмоционально-психологическое состояние профессионального коллектива, отражающее степень удовлетворенности работников различными факторами жизнедеятельности, выражает общий настрой и степень удовлетворенности работников организацией личного труда, отношениями с другими сотрудниками и общим уровнем организованности в организации или коллективе называется социально-психологическим климатом [8].

В психологический климат включены: межличностные отношения в коллективе, психологические условия, влияющие на работников, совместная деятельность и результативность в группе. Главная 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 [18].

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, а также в быту, досуге и к другим формам жизнедеятельности.

От психологического климата зависит настроение всего коллектива, эмоциональная и психологическая атмосфера, доверие внутри группы. Он существует и влияет не только на трудовую деятельность коллектива, но и в объединенных группах по интересам, в семье, в спортивных командах и в любой другой коллективной деятельности. Именно от климата в группе зависит успех любой деятельности, а также психологическое и физическое здоровье. Поэтому в мероприятия по профилактике психосоматических заболеваний, конфликтов, неврозов включают специальные упражнения и методики для создания благоприятного психологического климата. Это приводит к положительным результатам, повышению производительности труда, улучшению межличностных отношений в коллективе [28].

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. Авторы понимают климат как отражение в сознании людей комплекса явлений, связанных с их взаимоотношениями, условиями труда, методами его стимулирования [23]. Под социально-психологическим климатом необходимо понимать такое социально-психологическое состояние трудового коллектива, которое отражает характер, содержание и направленность реальной психологии членов трудового коллектива [7, с. 97].

Второй подход (А. А. Русалинова, А. Н. Лутошкин) отмечает, что сущностной характеристикой социально-психологического климата является общий эмоционально-психологический настрой [37].

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 [42].

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 [5, 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 (здоровый) социально-психологический климат выступает в качестве одного из решающих факторов эффективности групповой деятельности. Во многом это определяется групповой совместимостью и согласованностью [20].

Благоприятный социально-психологический климат характеризуется: хорошими взаимоотношениям между сотрудниками, взаимопониманием, профессиональным ростом работников, открытостью в общении, трудолюбием, возможностью свободно мыслить, вносить вклад в развитие организации и т.д. [34].

Неблагоприятный (нездоровый) социально-психологический климат отражается в неудовлетворенности взаимоотношениями в коллективе, с руководителями, условиями и содержанием труда. Это сказывается на настроении человека, его работоспособности и его активности, и на его здоровье. Неблагоприятный климат способствует понижению

производительности труда, снижению качества продукции, увольнению сотрудников.

Неблагоприятный социально-психологический климат 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 и т.д. [10].

Многие факторы влияют на социально-психологический климат, как положительно, так и отрицательно. На некоторые из них руководитель может оказать влияние, а на некоторые – нет. Эти факторы разделяют на внешние (события, происходящие за пределами организации) и внутренние (события, происходящие внутри организации).

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, т.е. события, происходящие за пределами организации и внутренние, т.е. 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» [26, с. 63].

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» [26, с. 87]. 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» [26, с. 104].

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» [26, с. 128].

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.

Американские психологи Д. Майер и Х. М. Гринберг в своих исследованиях пришли к выводу, что по-настоящему полезный в своей деятельности продавец должен иметь как минимум два главных качества: «чувством эмпатии, т.е. способностью проникнуться чувствами клиента, и самолюбивой целеустремленностью, мощной личной потребностью в совершении продажи» [27, с. 73]. Именно на основе этих выделенных двух качеств авторами прогнозировался успех последующей торговой деятельности кандидатов на разные торговые должности в трех разных сферах деятельности. Эмпатию они определили как способность чувствовать покупателя, как бы оказавшись на его месте и способность понимать его проблемы, запросы, пожелания и цели потребителя. То есть понимать и чувствовать каждого покупателя, не обращая на свои внутренние мысли, убеждения. Честолюбие – как потребность совершить продажу главным образом на основе внутренних побуждений, а не из-за того, что за это заплатят [22]. Д. Майер и Х. М. Гринберг утверждают, что, любой продавец может добиться в своей торговой деятельности большой прибыли и успех, когда он имеет высокий уровень этих двух параметров – эмпатии и самолюбивой целеустремленностью. Проведенные исследования привели авторов к выводу, что способность к продажам является фундаментальной и не зависит от вида и качества продаваемого продукта.

Но Д. Майер и Х. М. Гринберг рассматривая эти параметры по отдельности, считают, что они никаким образом, не связанны между собой. И объяснили это тем, что, выраженная способность к эмпатии у человека может быть сильной и слабой. Не всегда у человека может выражаться сильная воля к успеху, результату. 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» [25].

Эффективных и успешных представителей торговой деятельности 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, дисциплинированность, общительность, умеренная обязательность и ответственность, теплота и открытость, желание создать благоприятное впечатление в глазах других, умение расположить к себе клиента, умеренные практичность, консерватизм, самоудовлетворенность и самостоятельность [6].

Неэффективных представителей торговой деятельности отличает недостаточное владение технологией реализации товара, низкий уровень коммуникативной компетентности, не способность к выстраиванию отношений с покупателем, находить общий язык, понимание его целей. 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 [1].

Для представителей торговой деятельности характерны: умеренные обязательность, ответственность и практичность, сдержанность и робость в общении, консерватизм и ригидность, несамостоятельность и зависимость от группы, низкая самоудовлетворенность [40].

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 [43].

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 [11].

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 [21].

В любом трудовом коллективе формируется особый тип межличностных отношений, характеризующихся сплоченностью, коллективистским самоопределением, социально ценным характером мотивации межличностных выборов, 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 [19].

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 [10].

Таким образом, 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. Он может быть благоприятным или неблагоприятным, и это состояние определяют большое количество внешних и внутренних факторов, которые в комплексе положительно или отрицательно воздействуют на него. 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.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА ПОСРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА

2.1 Организация и описание процедуры исследования

Цель исследования: разработать и повести тренинг, направленный на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата в коллективе продавцов.

Гипотеза исследования: разработанный нами тренинг является эффективным средством повышения сплоченности и улучшения СПК коллектива продавцов.

Исследование проводилось на базе ООО «Мебельные ткани-Сибирь». В нем приняли участие 60 сотрудников торговой организации. Из них 54 женщины и 6 мужчин. Мы распределили респондентов случайным выбором на экспериментальную (с которыми проводили тренинг) и контрольную группы (с которыми не работали).

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 следующие методики: «Экспресс-

методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)» и методика «Определение индекса групповой сплоченности Сишора».

Опишем методики исследования подробнее:

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 состоит из 8 вопросов.

Методика позволяет диагностировать три компонента (шкалы) психологического климата:

1. Эмоциональный.
2. Поведенческий.
3. 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».

После заполнения испытуемыми бланка теста для каждого компонента выводится средняя оценка.

Средняя оценка выводится по следующей формуле:

$Э = E (+) – E (–) / n$, где:

Е (+) – количество всех положительных ответов;

Е (–) – количество всех отрицательных ответов;

n – число сотрудников, принявших участие в опросе.

Далее мы смотрим, в какой диапазон попадают средние оценки.

Если они в диапазоне от -1 до - 0,33 – оценки считаются отрицательными, соответственно психологический климат признается неудовлетворительным.

Если средние оценки попадают в диапазон от -0,33 до +0,33, они считаются противоречивыми, соответственно психологический климат признается противоречивым, неопределенным, нестабильным.

Если средние оценки попадают в интервал от + 0,33 до +1 – они считаются положительными, соответственно психологический климат в таком коллективе может считаться благоприятным.

В соответствии с полученными результатами можно строить мероприятия по улучшению психологического климата в подразделении.

Стимульный материал к методике приведен в приложении 1.

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.

Определение уровня групповой сплоченности по следующим результатам:

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.

Стимульный материал к методике приведен в приложении 2.

2.2 Анализ результатов констатирующего эксперимента

Мы провели с экспериментальной и контрольной группой диагностическое исследование по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) и выявили следующие первоначальные данные в таблице 2.1 ниже.

Таблица 2.1

Первоначальные данные экспериментальной и контрольной группы по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

№	Экспериментальная группа							
вопросы	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	+1	0	+1	+1	-1	+1	+1	+1
2.	-1	-1	+1	-1	-1	+1	+1	+1
3.	0	+1	+1	-1	+1	+1	-1	+1
4.	+1	-1	-1	-1	+1	-1	-1	-1
5.	0	+1	-1	-1	-1	-1	-1	0
6.	0	0	+1	-1	+1	-1	-1	-1
7.	+1	-1	-1	+1	+1	+1	+1	0
8.	+1	0	-1	-1	-1	+1	+1	-1
9.	+1	-1	-1	+1	-1	+1	0	-1

Продолжение таблицы 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
10.	0	-1	+1	-1	-1	-1	-1	+1
11.	+1	0	-1	+1	+1	-1	-1	-1
12.	+1	-1	+1	-1	-1	-1	-1	0
13.	+1	+1	-1	0	+1	+1	0	-1
14.	0	-1	-1	-1	-1	+1	+1	0
15.	-1	+1	+1	-1	-1	-1	-1	+1
16.	0	0	-1	+1	+1	-1	+1	-1
17.	0	-1	+1	0	-1	+1	+1	-1
18.	-1	0	+1	-1	-1	+1	-1	-1
19.	0	-1	0	+1	-1	-1	+1	-1
20.	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	+1
21.	-1	+1	-1	+1	+1	+1	0	-1
22.	-1	0	+1	-1	+1	-1	-1	-1
23.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	0	-1
24.	-1	-1	+1	-1	0	-1	-1	-1
25.	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	+1
26.	0	+1	0	-1	-1	-1	+1	-1
27.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
28.	-1	0	+1	0	-1	-1	-1	-1
29.	-1	+1	+1	-1	-1	-1	-1	-1
30.	0	-1	-1	-1	+1	-1	+1	0
Контрольная группа								
вопросы	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	-1	-1	-1	+1	-1	+1	+1	+1
2.	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	+1
3.	0	+1	+1	-1	0	-1	+1	+1
4.	-1	+1	+1	+1	+1	-1	-1	+1
5.	+1	-1	-1	-1	-1	0	+1	+1
6.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
7.	-1	-1	-1	-1	+1	+1	-1	-1

Окончание таблицы 2.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.	+1	-1	-1	+1	0	-1	+1	0
9.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	+1	+1
10.	-1	-1	+1	+1	-1	-1	+1	+1
11.	-1	-1	+1	-1	+1	-1	-1	-1
12.	-1	-1	+1	+1	0	+1	+1	-1
13.	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	+1
14.	-1	-1	+1	-1	+1	0	-1	-1
15.	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1
16.	+1	-1	+1	-1	+1	+1	+1	+1
17.	0	-1	+1	0	-1	-1	-1	0
18.	-1	-1	-1	+1	0	-1	-1	-1
19.	0	0	-1	0	+1	+1	-1	+1
20.	+1	-1	+1	+1	+1	-1	+1	+1
21.	-1	+1	-1	-1	-1	+1	-1	+1
22.	0	-1	+1	0	-1	+1	-1	-1
23.	+1	0	-1	+1	0	+1	+1	-1
24.	0	+1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
25.	+1	-1	-1	+1	-1	-1	+1	-1
26.	+1	-1	-1	+1	0	-1	+1	-1
27.	-1	-1	+1	-1	-1	+1	-1	-1
28.	+1	-1	-1	-1	+1	-1	-1	-1
29.	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0
30.	+1	-1	-1	-1	-1	0	+1	0

Рассчитав по формуле среднюю оценку результатов:

Э = Е (+) – Е (–) / n,

где: Е (+) – количество всех положительных ответов; Е (–) – количество всех отрицательных ответов; n – это число сотрудников, принявших участие в

опросе.

Мы выявили следующие первоначальные данные по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто). В таблице 2.2 представили полученные данные.

Таблица 2.2

Первоначальные данные по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто).

№ респондентов	Экспериментальная группа		
Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка
1	2	3	4
1.	0.1	0	0.06
2.	-0.03	-0.03	0.06
3.	-0.06	0.1	0.06
4.	-0.03	-0.06	-0.06
5.	-0.06	0	-0.06
6.	-0.06	0	0
7.	0.1	0	0
8.	0.1	-0.03	0
9.	0.06	-0.1	0
10.	-0.06	-0.06	0
11.	0.03	0	-0.06
12.	-0.03	-0.06	0
13.	0.03	0.03	0

Продолжение таблицы 2.2

1	2	3	4
14.	0	-0.06	0
15.	-0.1	0.06	0
16.	0.06	0	0
17.	0.06	-0.1	0.06
18.	-0.1	-0.06	0.06
19.	0.06	-0.1	0
20.	-0.1	-0.06	-0.06
21.	0	0.06	0
22.	-0.1	0	0
23.	-0.06	-0.06	-0.06
24.	-0.1	-0.06	0
25.	-0.06	-0.06	-0.03
26.	0	-0.06	-0.03
27.	-0.1	-0.06	0.06
28.	-0.06	-0.06	0
29.	-0.1	-0.06	0
30.	0	0	-0.06
Контрольная группа			
31.	0.03	-0.03	0
32.	-0.06	0	-0.06
33.	0	0.06	0
34.	-0.03	0.1	0
35.	0.03	-0.06	-0.03
36.	-0.1	-0.06	-0.06
37.	-0.1	-0.06	0
38.	0.1	-0.03	-0.06
39.	-0.03	0.06	-0.06
40.	0.03	-0.06	0
41.	-0.1	-0.06	0
42.	0.03	-0.06	0.06
43.	-0.06	-0.06	-0.06

Окончание таблицы 2.2

1	2	3	4
44.	-0.1	-0.06	0.03
45.	-0.1	-0.06	-0.06
46.	0.03	-0.06	0
47.	-0.03	-0.06	-0.06
48.	-0.03	-0.06	-0.06
49.	-0.03	0.06	-0.06
50.	0.1	0.06	0
51.	-0.1	0.06	0
52.	-0.03	-0.1	0
53.	0.1	-0.1	0.06
54.	-0.06	-0.03	0
55.	0.1	-0.1	-0.06
56.	0.1	-0.06	-0.06
57.	-0.1	-0.1	0.06
58.	-0.06	-0.06	-0.06
59.	-0.1	-0.03	-0.06
60.	0.03	-0.06	-0.03

Результаты первоначальных данных по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы респондентов по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (авторы А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто), мы отразили графически на рисунках 2.1 и 2.2 в процентном соотношении ниже. Что позволит нам наглядно сравнить оценку социально-психологического климата по каждой шкале: положительную, отрицательную и неопределенную.

Социально-психологический климат воздействует на трудовой настрой каждого работника и всего коллектива в целом.

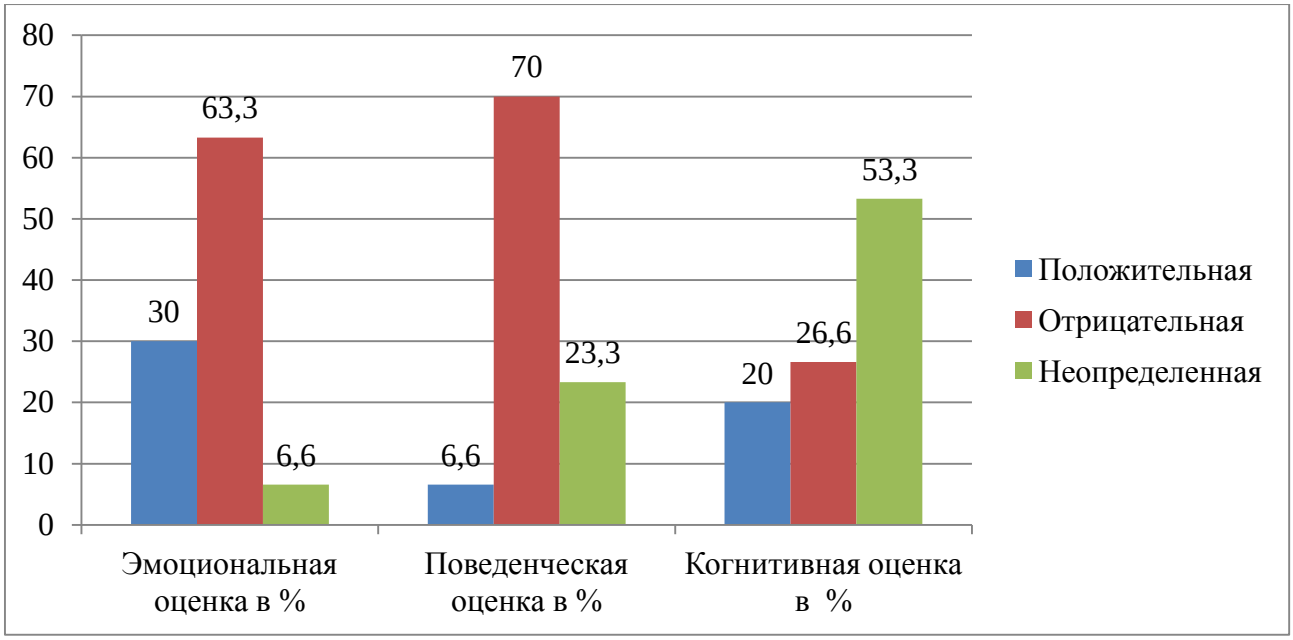


Рис. 2.1 Результат первоначальной средней оценки экспериментальной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) в процентном соотношении

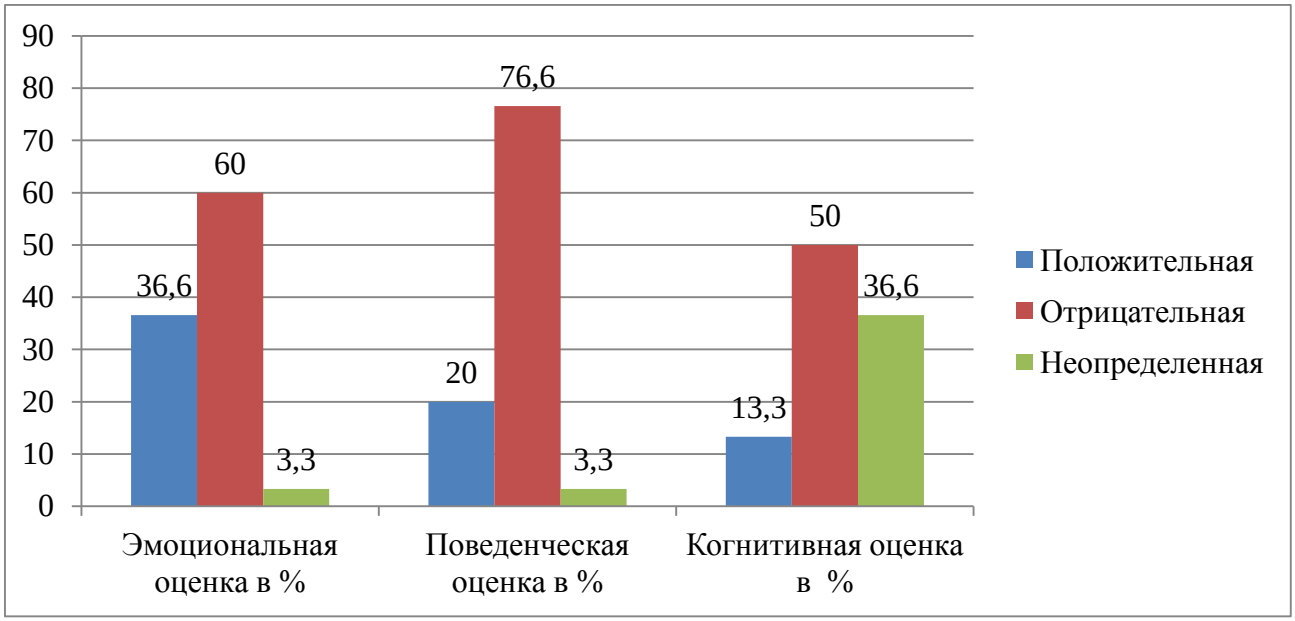


Рис. 2.2 Результат первоначальной средней оценки контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) в процентном соотношении

Проанализировав таблицу 2.1, мы выявили первоначальный общий средний балл по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто). Результаты отразили в таблице 2.3 ниже.

Таблица 2.3

Первоначальный общий средний балл экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка
Экспериментальная группа	-0,06 (отрицательная)	-0,06 (отрицательная)	0 (неопределенная)
Контрольная группа	-0,06 (отрицательная)	-0,03 (отрицательная)	-0,03 (отрицательная)

Таким образом, мы выявили, что первоначальные значения социально-психологического климата в экспериментальной группе можно определить, как нестабильные и неудовлетворительные:

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 9 человек, что составляет 30%;

– неопределенную оценку – 2 человек, что составляет 6,6%;

– отрицательную оценку – 19 человек, что составляет 63,3% от общего количества респондентов в группе.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 2 человек, что составляет 6,6%;

– неопределенную оценку – 7 человек, что составляет 23,3%;

– отрицательную оценку – 21 человек, что составляет 70% от общего количества респондентов в группе.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 6 человек, что составляет 20%;

– неопределенную оценку – 16 человек, что составляет 53,3%;

– отрицательную оценку – 8 человек, что составляет 26,6% от общего количества респондентов в группе.

Первоначальные значения социально-психологического климата в контрольной группе можно определить, как неудовлетворительные (отрицательные):

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 11 человек, что составляет 36,6%;

– неопределенную оценку – 1 человека, что составляет 3,3%;

– отрицательную оценку – 18 человек, что составляет 60% от общего количества респондентов в группе.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 6 человек, что составляет 20%;

– неопределенную оценку – 1 человек, что составляет 3,3%;

– отрицательную оценку – 23 человек, что составляет 76,6% от общего количества респондентов в группе.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 4 человек, что составляет 13,3%;

– неопределенную оценку – 11 человека, что составляет 36,6%;

– отрицательную оценку – 15 человек, что составляет 50% от общего количества респондентов в группе.

Таким образом, в первоначальном диагностическом исследовании по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) в экспериментальной и

контрольной группе отрицательная оценка состояния психологического климата имеет более высокие значения, что свидетельствует о наличии напряженности в коллективе, негатив и не дружеские отношения. Неопределенная оценка в экспериментальной группе имеет более низкие значения, что свидетельствует о присутствии неопределенности во взглядах. В соответствии с полученными результатами можно строить мероприятия по улучшению психологического климата.

Первоначальный анализ результатов по методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», в экспериментальной и контрольной группах мы изложили в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Первоначальное диагностическое исследование индекса групповой сплоченности Сишора в экспериментальной и контрольных группах

№							
вопросы	1	2	3	4	5	Общий балл	Индекс
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	2	2	1	1	1	7	Средний
2.	1	1	1	1	1	5	Низкий
3.	4	1	2	2	1	10	Средний
4.	1	1	1	1	1	5	Низкий
5.	2	1	1	1	2	7	Средний
6.	4	1	2	1	1	9	Средний
7.	1	1	1	1	1	5	Низкий
8.	2	1	1	1	1	6	Низкий
9.	3	3	1	3	3	13	Высокий
10.	1	1	1	1	1	5	Низкий
11.	3	2	3	1	1	10	Средний
12.	3	3	1	2	2	11	Средний

Продолжение таблицы 2.4

1	2	3	4	5	6	7	8
13.	1	2	1	1	1	6	Низкий
14.	3	2	1	1	2	9	Средний
15.	1	1	1	1	1	5	Низкий
16.	1	1	1	2	1	6	Низкий
17.	1	1	1	1	1	5	Низкий
18.	1	1	1	1	1	5	Низкий
19.	4	1	1	1	1	8	Средний
20.	2	2	2	1	1	8	Средний
21.	1	1	1	1	1	5	Низкий
22.	1	2	1	1	1	6	Низкий
23.	1	1	1	1	1	5	Низкий
24.	2	2	1	1	3	9	Средний
25.	1	1	2	1	1	6	Низкий
26.	2	1	1	1	1	6	Низкий
27.	1	1	1	1	1	5	Низкий
28.	1	1	1	2	1	6	Низкий
29.	1	2	1	1	1	6	Низкий
30.	2	2	2	2	2	10	Средний
Контрольная группа							
31.	1	1	1	1	1	5	Низкий
32.	3	3	2	1	1	10	Средний
33.	4	2	2	3	2	13	Высокий
34.	3	1	1	1	2	8	Средний
35.	1	1	1	1	1	1	Низкий
36.	2	1	1	1	1	6	Низкий
37.	3	1	1	2	3	10	Средний
38.	2	1	1	1	1	6	Низкий
39.	1	1	1	1	1	5	Низкий
40.	1	1	1	2	1	6	Низкий
41.	2	1	1	2	1	7	Средний
42.	1	1	1	1	1	5	Низкий

Окончание таблицы 2.4

1	2	3	4	5	6	7	8
43.	1	1	1	1	1	5	Низкий
44.	1	2	3	1	1	8	Средний
45.	1	1	1	1	1	5	Низкий
46.	3	3	2	3	3	15	Высокий
47.	3	1	1	1	1	7	Средний
48.	1	1	1	1	1	5	Низкий
49.	1	1	1	1	1	5	Низкий
50.	1	1	2	1	2	7	Средний
51.	1	1	1	2	1	6	Низкий
52.	1	1	1	1	1	5	Низкий
53.	1	1	1	1	1	5	Низкий
54.	3	2	2	1	1	9	Средний
55.	1	1	1	1	1	5	Низкий
56.	1	2	1	1	1	6	Низкий
57.	1	2	2	1	1	7	Средний
58.	1	1	1	1	1	5	Низкий
59.	1	1	1	2	1	6	Низкий
60.	1	1	1	1	1	5	Низкий

Мы отобразили графически результаты первоначального диагностического исследования по методике «Индекса групповой сплоченности Сишора» в экспериментальной и контрольных группах в процентном соотношении на рисунке 2.3 ниже. Полученные данные респондентов сравнили. Для наглядности вывели три уровня индекса сплоченности: высокий, средний и низкий, данные респондентов сравнили. Для наглядности вывели три уровня индекса сплоченности: высокий, средний и низкий. Групповая сплоченность – чрезвычайно важный параметр, который покажет нам степень интеграции группы, ее сплоченность в единое целое.

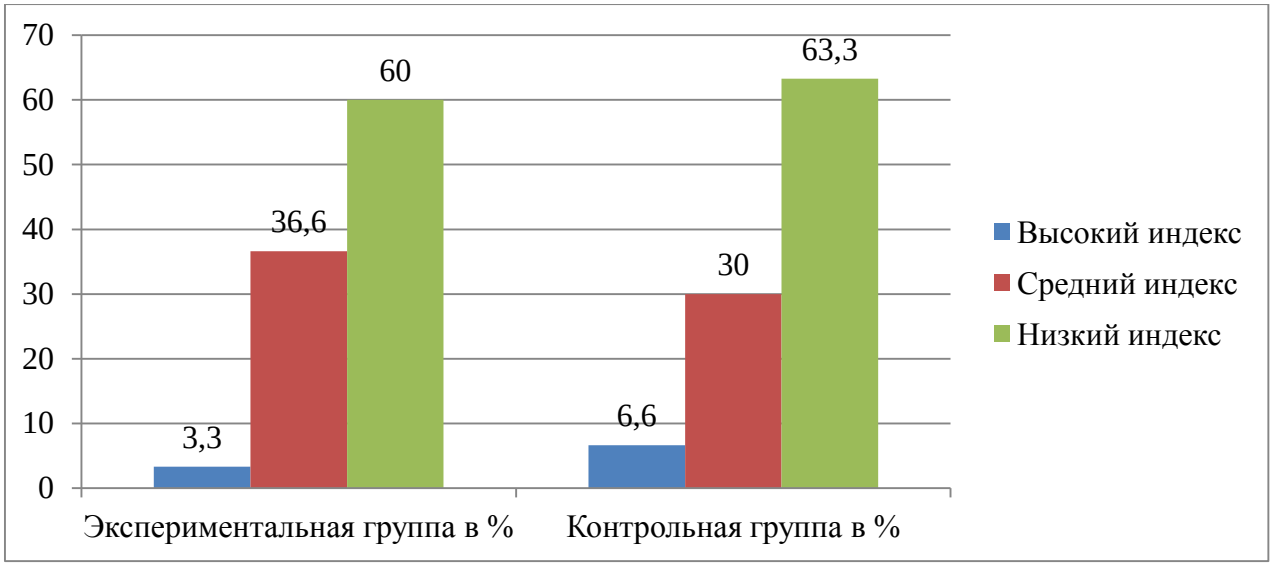


Рис. 2.3 Результаты первоначального исследования индекса сплоченности в экспериментальной и контрольных группах в процентном соотношении

Таким образом мы выявили, что в экспериментальной группе выражен низкий индекс сплоченности – 60% (18 человек). Это говорит о том, что в коллективе нет тесных взаимодействий, как бы «каждый сам за себя», то есть, нет поддержки среди коллег. Средний индекс составил – 36,6% (11 человек) отражает сплоченность коллектива, но не совсем дружескую, а по необходимости. И высокий индекс отмечен у 3,3% (1 человек), это говорит о том, что человек доброжелательно относиться к своему коллективу и готов всегда поддержать каждого сотрудника.

В контрольной группе первоначальные данные составили следующие результаты: высокий индекс сплоченности отмечен у 6,6% (2 человека), то есть всех респондентов устраивает полностью их коллектив и менять они ничего не стали бы. Они общительны и проявляю хорошие взаимоотношения друг к другу. Средний индекс – 30% (9 человек). Респондентов устраивает сплоченность коллектива. Низкий индекс – 63,3% (19 человек), то есть этих респондентов не устраивает данный коллектив.

2.3 Организация и проведение формирующего эксперимента

Нами разработан и реализован тренинг, направленный на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата в коллективе. Он проводился с экспериментальной группой из 30 человек в течение 5 дней. В таблице 2.5 мы изложили программу тренинга в кратком содержании, полный его вид представлен в приложении 3.

Таблица 2.5

Программа тренинга, направленного на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата

Занятия	Тема	Цель	Практическая и теоретическая часть	Средства
1	2	3	4	5
1 день (90 мин)	Вводное занятие	Знакомство, выработка доверия у участников друг к другу, эмоциональный настрой.	Обсуждение и введение необходимых правил в группе на тренинге. Упражнение «Знакомство». Упражнение «Знаете ли вы?». Упражнение «Оле Неле Нишиков». Упражнение «Обратная связь». Игра «Слепой напарник». Релаксация.	Брошюры с графиком тренинга, игрушка смайл, макет, булавки, бумага, мячи, музыка для релаксации.

Продолжение таблицы 2.5

1	2	3	4	5
2 день (90 мин)	Командный дух	Сплочение коллектива, снятия тревожности и напряжения.	Обсуждение. Упражнение «Пустая голова». Упражнение «Город мечты». Рефлексия «Я доверяю».	Смайл с эмоциями, спокойная, тихая музыка, 4 листа ватмана, наборы красок, кисти, цветная бумага, карандаши, маркеры, клей, ножницы, газеты, журналы с картинками, мяч.
3 день (90 мин)	Командообразование	Создание сплоченной эффективной команды.	Беседа. Упражнение «Льется песня». Упражнение «Давай договоримся». Рефлексия «Совет коллеги».	Минус песни «В лесу родилась елочка», листы бумаги формата А4, карандаши, 30 разных предметов.
4 день (90 мин)	День внимания	Формирование благоприятного психологического климата в коллективе, эмоционального настроя, снятие психологического напряжения.	Беседа. Упражнение «Улыбка». Упражнение «Запомни соседа». Упражнение «Передай комплимент». Упражнение «Мелодия дружного коллектива». Рефлексия «Продолжи свой ответ».	Зеркало, веселая музыка, карточки с незаконченными фразами.

Окончание таблицы 2.5

1	2	3	4	5
5 день (90 мин)	Итоговое занятие.	Сплочение и улучшение психологическ ого климата в коллективе.	Обсуждение. Игра «Угадай роль». Упражнение «Импульс энергии по цепи». Упражнение «Немой». Упражнение «Это я». Упражнение «Символы сплоченной команды». Рефлексия «А на прощанье я скажу…».	Карточки с ролями, памятки, игрушки в пакете по количеству участников, ватманы, цветные карандаши.

После проведения тренинга на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата, мы повторно провели диагностическое исследование по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) и «Индекса групповой сплоченности Сишора»

2.4 Анализ результатов контрольного эксперимента

Повторное диагностическое исследование по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) показала следующие данные в таблице 2.6 ниже.

Таблица 2.6

Данные повторного исследования экспериментальной и контрольной группы по экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

№	Экспериментальная группа							
вопросы	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	+1	+1	+1	+1	-1	+1	+1	+1
2.	+1	-1	+1	-1	-1	+1	+1	+1
3.	-1	+1	+1	+1	+1	+1	-1	+1
4.	+1	-1	+1	-1	+1	-1	+1	-1
5.	-1	+1	-1	+1	-1	+1	-1	0
6.	+1	+1	+1	+1	+1	-1	+1	-1
7.	+1	-1	-1	+1	+1	+1	+1	0
8.	+1	+1	+1	-1	-1	+1	+1	-1
9.	+1	-1	-1	+1	-1	+1	+1	+1
10.	+1	-1	+1	-1	-1	+1	+1	+1
11.	+1	+1	-1	+1	+1	+1	+1	-1
12.	+1	-1	+1	-1	-1	-1	-1	0
13.	+1	+1	+1	-1	+1	+1	+1	-1
14.	0	-1	-1	-1	-1	+1	+1	+1
15.	-1	+1	+1	-1	-1	-1	-1	+1
16.	-1	+1	-1	+1	+1	-1	+1	+1
17.	0	-1	+1	-1	-1	+1	+1	+1
18.	-1	+1	+1	-1	+1	+1	-1	-1
19.	0	-1	0	+1	+1	-1	+1	-1
20.	+1	-1	+1	-1	-1	-1	-1	+1
21.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	-1
22.	-1	+1	+1	-1	+1	-1	-1	+1
23.	+1	+1	+1	+1	-1	-1	+1	+1
24.	-1	-1	+1	+1	0	-1	-1	-1
25.	-1	-1	-1	0	-1	+1	-1	+1

Продолжение таблицы 2.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9
26.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1
27.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	-1	-1
28.	-1	+1	+1	0	-1	+1	+1	+1
29.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	-1	-1
30.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1
Контрольная группа								
вопросы	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1.	-1	-1	-1	+1	-1	+1	+1	+1
2.	-1	0	-1	-1	-1	-1	0	+1
3.	+1	+1	+1	0	0	-1	+1	+1
4.	-1	+1	+1	+1	+1	-1	-1	+1
5.	+1	-1	-1	-1	-1	0	+1	+1
6.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
7.	-1	-1	-1	-1	+1	+1	-1	-1
8.	+1	-1	-1	+1	0	-1	+1	0
9.	-1	+1	-1	-1	-1	-1	+1	+1
10.	-1	-1	+1	+1	-1	-1	+1	+1
11.	-1	-1	+1	-1	+1	-1	-1	-1
12.	-1	-1	+1	+1	0	+1	+1	-1
13.	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	+1
14.	-1	-1	+1	-1	+1	0	-1	-1
15.	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1
16.	+1	-1	+1	-1	+1	+1	+1	+1
17.	0	-1	+1	0	-1	-1	-1	0
18.	-1	-1	-1	+1	0	-1	-1	-1
19.	0	0	-1	0	+1	+1	-1	+1
20.	+1	-1	+1	+1	+1	-1	+1	+1
21.	-1	+1	-1	-1	-1	+1	-1	+1
22.	0	-1	+1	0	-1	+1	-1	-1
23.	+1	-1	-1	+1	0	+1	+1	-1
24.	0	+1	-1	-1	-1	-1	-1	-1

Окончание таблицы 2.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9
25.	+1	-1	-1	+1	-1	-1	+1	0
26.	+1	-1	-1	+1	0	-1	+1	-1
27.	-1	-1	+1	-1	-1	+1	-1	-1
28.	+1	-1	-1	-1	+1	-1	-1	-1
29.	0	-1	+1	-1	0	+1	-1	0
30.	+1	-1	-1	-1	-1	+1	+1	0

Мы выявили следующие вторичные данные по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто).

Таблица 2.7

Вторичные данные по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

№ респондентов	Экспериментальная группа		
Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка
1	2	3	4
1.	0.06	0.06	0.06
2.	0.06	-0.06	0.06
3.	-0.06	0.1	0.06
4.	0.06	-0.06	0
5.	-0.06	0	0

Продолжение таблицы 2.7

1	2	3	4
6.	0.1	0.06	0
7.	0.1	0	0.
8.	0.06	-0.06	0.06
9.	0.1	-0.06	0
10.	0.06	-0.06	0.06
11.	0.1	0.06	0
12.	-0.06	-0.06	0
13.	0.06	0.06	0
14.	0	-0.06	0.06
15.	-0.1	0.06	0
16.	0.06	0.1	-0.06
17.	0	-0.06	0.06
18.	-0.1	0.06	0.06
19.	0	-0.06	-0.03
20.	-0.06	-0.06	0
21.	-0.1	0.06	0.06
22.	0.1	0.1	0
23.	0.1	0.06	0
24.	-0.06	-0.06	0
25.	-0.06	-0.06	0
26.	0.1	0.1	0.06
27.	0.06	0.06	0.06
28.	0	0.06	0.06
29.	0.06	0.06	0.06
30.	0.1	0.1	0.06
Контрольная группа			
31.	0.06	-0.06	0
32.	-0.06	0	-0.06
33.	0.03	0.06	0
34.	-0.06	0.1	0
35.	0.06	-0.06	-0.03

Окончание таблицы 2.7

1	2	3	4
36.	-0.1	-0.06	-0.06
37.	-0.1	-0.06	0
38.	0.1	-0.03	-0.06
39.	-0.06	0.06	-0.06
40.	0.06	-0.06	0
41.	-0.1	-0.06	0
42.	0.06	-0.06	0.06
43.	-0.06	-0.06	-0.06
44.	-0.1	-0.06	-0.06
45.	-0.1	-0.06	-0.06
46.	0.06	-0.06	0.06
47.	-0.03	-0.06	0
48.	-0.06	-0.06	-0.06
49.	-0.03	0.06	0
50.	0.1	0.06	0
51.	-01	0.06	0
52.	-0.03	-0.1	0.06
53.	0.1	-0.06	0
54.	-0.06	-0.06	-0.06
55.	0.1	-0.06	-0.06
56.	0.1	-0.06	-0.06
57.	-0.1	-0.1	0.06
58.	-0.06	-0.06	-0.06
59.	-0.06	-0.03	0.06
60.	0.06	-0.06	0

Результаты повторного исследования экспериментальной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе», мы графически отразили на рисунке 2.4 и 2.5.

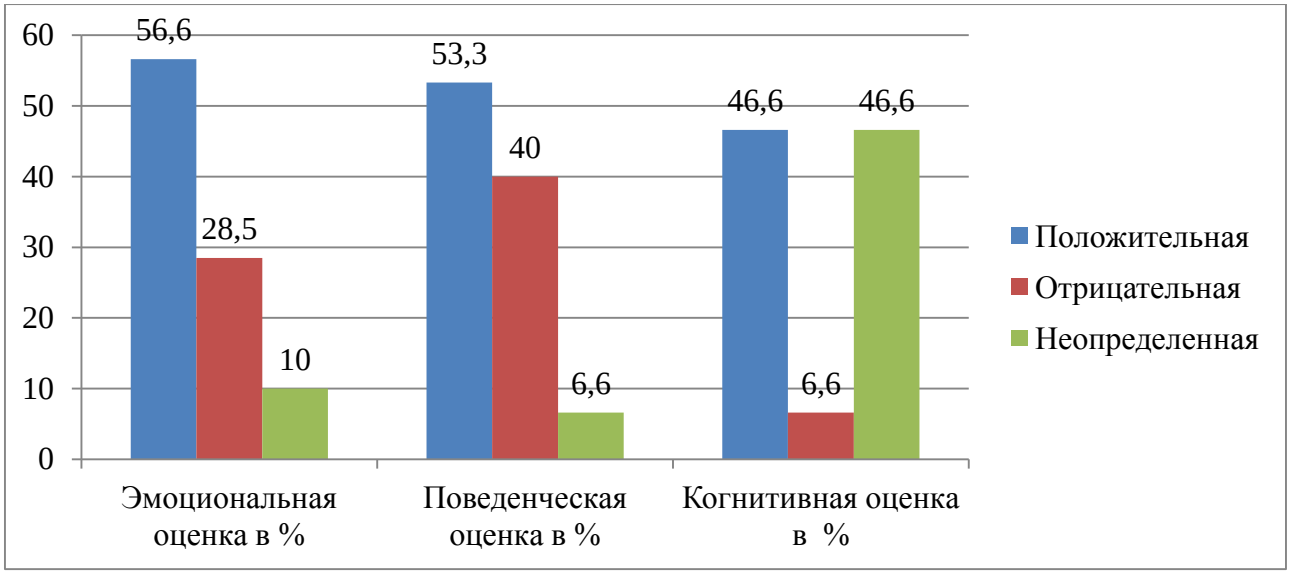


Рис. 2.4 Результат повторного исследования средней оценки экспериментальной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) в процентном соотношении

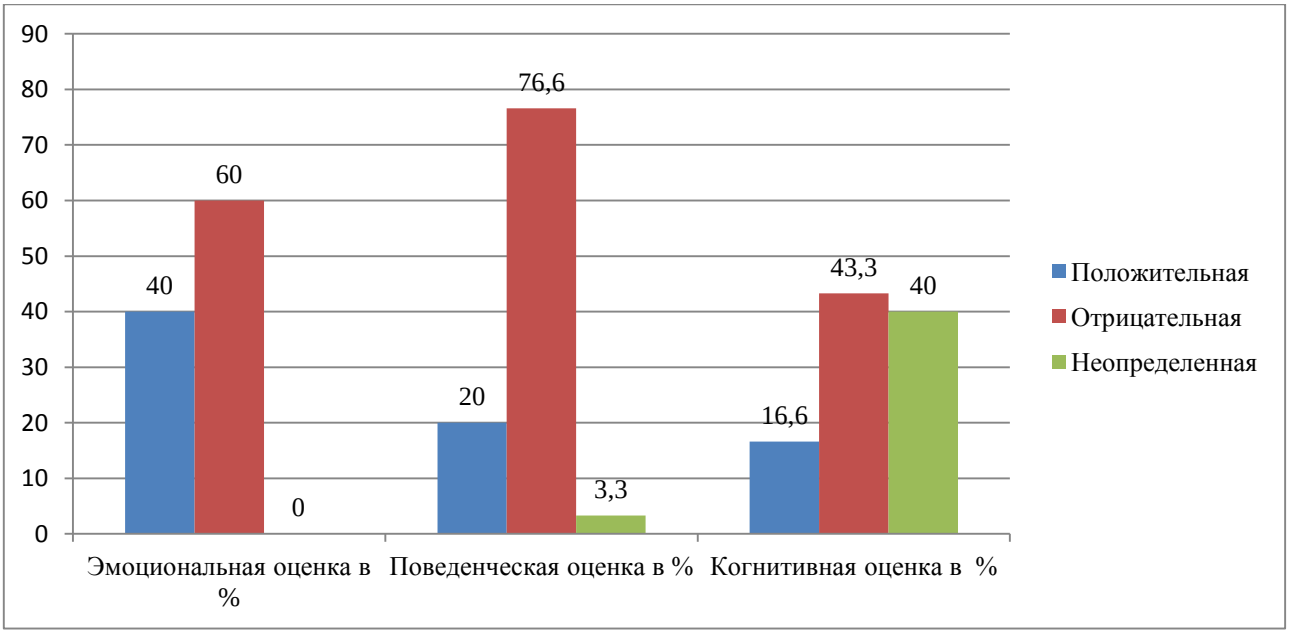


Рис. 2.5 Результат повторного исследования средней оценки контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто) в процентном соотношении

Проанализировав таблицу 2.5, мы выявили вторичный общий средний балл по эмоциональной, поведенческой и когнитивной оценке экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто). Результаты отразили в таблице 2.8 ниже.

Таблица 2.8

Вторичный общий средний балл экспериментальной и контрольной группы по «Экспресс-методике оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе» (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка
Экспериментальная группа	0,06 (положительная)	0.03 (положительная)	0,06 (положительная)
Контрольная группа	-0,06 (отрицательная)	-0,03 (отрицательная)	-0,03 (отрицательная)

Таким образом, мы выявили, что вторичные значения социально-психологического климата в экспериментальной группе можно определить, как стабильные:

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 17 человек, что составляет 56,6%;

– неопределенную оценку – 3 человека, что составляет 10%;

– отрицательную оценку – 10 человек, что составляет 28,5% от общего количества респондентов в группе.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 16 человек, что составляет 53,3%;

– неопределенную оценку – 2 человека, что составляет 6,6%;

– отрицательную оценку – 12 человек, что составляет 40% от общего количества респондентов в группе.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 14 человек, что составляет 46,6%;

– неопределенную оценку – 14 человек, что составляет 46,6%;

– отрицательную оценку – 2 человек, что составляет 6,6% от общего количества респондентов в группе.

Вторичные значения социально-психологического климата в контрольной группе можно определить, как неудовлетворительные (отрицательные):

1. По эмоциональному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 12 человек, что составляет 40%;

– неопределенную оценку – 0 человека, что составляет 0%;

– отрицательную оценку – 18 человек, что составляет 60% от общего количества респондентов в группе.

2. По поведенческому компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 6 человек, что составляет 20%;

– неопределенную оценку – 1 человек, что составляет 3,3%;

– отрицательную оценку – 23 человек, что составляет 76,6% от общего количества респондентов в группе.

3. По когнитивному компоненту состояния СПК имеют:

– положительную оценку – 5 человек, что составляет 16,6%;

– неопределенную оценку – 12 человека, что составляет 40%;

– отрицательную оценку – 13 человек, что составляет 43,3% от общего количества респондентов в группе.

По результатам можно утверждать, что наш тренинг, направленный на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата в коллективе, повлиял на испытуемых экспериментальной группы, так как если сравнить первоначальные и повторные данные исследования, то видно, что

эмоциональная оценка из отрицательной перешла в положительную. Поведенческая оценка из неопределенной перешла в положительную. А в контрольной группе незначительные изменения, но показатель общей средней оценки остался на том же уровне – отрицательный.

Повторный анализ результатов по методике «Определение индекса групповой сплоченности Сишора», в экспериментальной и контрольной группах мы изложили в таблице 2.9.

Таблица 2.9

Результаты повторного диагностического исследования индекса групповой сплоченности Сишора в экспериментальной и контрольных группах

№	Экспериментальная группа						
вопросы	1	2	3	4	5	Общий балл	Индекс
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	2	2	1	1	1	7	Средний
2.	1	1	1	1	1	5	Низкий
3.	4	1	2	2	1	10	Средний
4.	1	1	1	1	1	5	Низкий
5.	2	1	1	1	2	7	Средний
6.	4	1	2	1	1	9	Средний
7.	3	3	2	2	3	13	Высокий
8.	2	1	1	1	1	6	Низкий
9.	3	3	1	3	3	13	Высокий
10.	2	3	2	3	2	12	Высокий
11.	3	2	3	1	1	10	Средний
12.	3	3	1	2	2	11	Средний
13.	1	2	1	1	1	6	Низкий
14.	3	2	1	1	2	9	Средний
15.	1	1	1	1	1	5	Низкий

Продолжение таблицы 2.9

1	2	3	4	5	6	7	8
16.	3	3	3	2	1	12	Высокий
17.	1	1	1	1	1	5	Низкий
18.	3	3	2	2	3	13	Высокий
19.	4	1	1	1	1	8	Средний
20.	2	2	2	1	1	8	Средний
21.	1	1	1	1	1	5	Низкий
22.	2	2	2	3	3	12	Высокий
23.	1	1	1	1	1	5	Низкий
24.	2	2	1	1	3	9	Средний
25.	1	1	2	1	1	6	Низкий
26.	2	3	3	2	3	13	Высокий
27.	1	1	1	1	1	5	Низкий
28.	1	1	1	2	1	6	Низкий
29.	1	2	1	1	1	6	Низкий
30.	2	2	2	2	2	10	Средний
Контрольная группа							
31.	1	1	1	1	1	5	Низкий
32.	3	3	2	1	1	10	Средний
33.	1	2	2	1	2	8	Средний
34.	3	1	1	1	2	8	Средний
35.	1	1	1	1	1	1	Низкий
36.	2	1	1	1	1	6	Низкий
37.	3	1	1	2	3	10	Средний
38.	2	1	1	1	1	6	Низкий
39.	1	1	1	1	1	5	Низкий
40.	1	1	1	2	1	6	Низкий
41.	2	1	1	2	1	7	Средний
42.	1	1	1	1	1	5	Низкий
43.	1	1	1	1	1	5	Низкий
44.	1	2	3	1	1	8	Средний
45.	1	1	1	1	1	5	Низкий

Окончание таблицы 2.9

1	2	3	4	5	6	7	8
46.	3	3	2	3	3	15	Высокий
47.	3	1	1	1	1	7	Средний
48.	1	1	1	1	1	5	Низкий
49.	1	1	1	1	1	5	Низкий
50.	1	1	2	1	2	7	Средний
51.	1	1	1	2	1	6	Низкий
52.	1	1	1	1	1	5	Низкий
53.	1	1	1	1	1	5	Низкий
54.	3	2	2	1	1	9	Средний
55.	1	1	1	1	1	5	Низкий
56.	1	2	1	1	1	6	Низкий
57.	1	2	2	1	1	7	Средний
58.	1	1	1	1	1	5	Низкий
59.	1	1	1	2	1	6	Низкий
60.	1	1	1	1	1	5	Низкий

На рисунке 2.6, мы отобразили графически результаты повторного диагностического исследования респондентов по методике «Индекса групповой сплоченности Сишора» в экспериментальной и контрольных группах в процентном соотношении ниже.

Полученные данные респондентов сравнили. Для наглядности вывели три уровня индекса сплоченности: высокий, средний и низкий.

Определение групповой сплоченности Сишора играет огромную роль в уже сформировавшихся коллективах. Групповая сплоченность – чрезвычайно важный параметр, который покажет нам степень интеграции группы. Методика не только позволяет в ещё большей степени сплотить коллектив с помощью выявления в нем «не прижившихся» его членов, но и как результат повысить эффективности совместной работы.

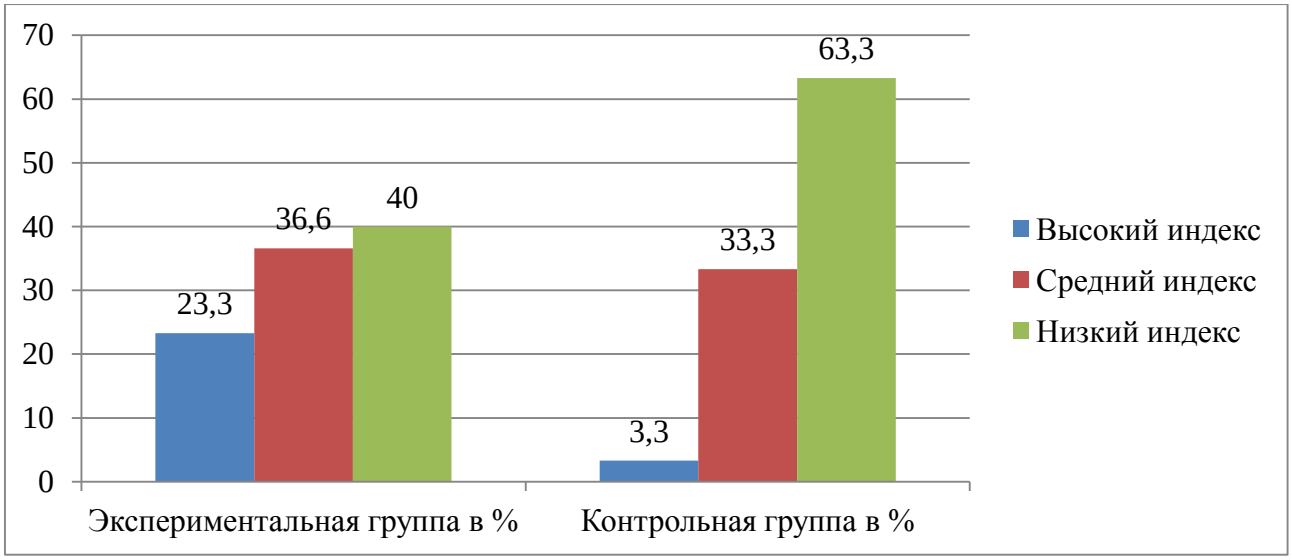


Рис. 2.6 Результаты повторного исследования индекса сплоченности в экспериментальной и контрольных группах в процентном соотношении

При повторном диагностическом исследовании, мы выявили, что в экспериментальной группе низкий индекс сплоченности составил – 40% (12 человек). Средний индекс составил так же – 36,6% (11 человек). И высокий индекс повысился и составил 23,3% (7 человек), это говорит о том, что коллектив стал наиболее сплоченнее, чем был.

В контрольной же группе повторные данные составили следующие результаты: высокий индекс сплоченности – 3,3% (1 человек). Средний индекс – 33,3% (10 человек). И низкий индекс – 63,3% (19 человек). Заметны незначительные изменения в высоком и среднем индексе.

2.5 Математическая обработка данных

Для выявления изменений в сплоченности и улучшения социально-психологического климата в коллективе продавцов после проведенного тренинга, мы применили статистическую обработку данных Стьюдента и

изложили их в таблице 2.10 ниже. Критерии N= 30 P 0,05 (20); P 0,01 (2,66) Зона значимости мы обозначим как H_1, не значимости – H_0.

Таблица 2.10

Статистическая математическая обработка данных Стьюдента

	Первичные данные экспериментальной группы			
Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка	Индекс групповой сплоченности
Повторные данные экспериментальной группы	4	4	3	2.1
Уровень достоверности	H_1	H_1	H_1	H_0
	Первичные данные контрольной группы			
Шкалы	Эмоциональная оценка	Поведенческая оценка	Когнитивная оценка	Индекс групповой сплоченности
Повторные данные контрольной группы	0.7	0	0	0.3
Уровень достоверности	H_0	H_0	H_0	H_0

Статистическая обработка данных показала, что, выявлены изменения между первичным диагностическим данным и вторичными у продавцов. Это говорит о том, что наш тренинг положительно повлиял на сплоченность и

социально-психологический климат в коллективе продавцов. Таким образом, наша гипотеза о том, что разработанный нами тренинг, направленный на командообразование, улучшения взаимоотношений в коллективе, снятия тревожности, развитию навыков эмоционального контроля и ответственности повысит сплоченность и улучшит СПК в коллективе продавцов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От состояния психологического климата любой организации зависит коллективная деятельность, которая лежит в отношениях сотрудничества, доверия, сплоченности, эффективности управления и производительности труда. Групповые процессы в коллективе имеют иерархию и образуют многоуровневую структуру, ядром которой является совместная деятельность. Основными социально-психологическими характеристиками коллектива можно выделить: дисциплинированность, информированность, активность, организованность и сплоченность. Выдвинуты следующие подходы к изучению групповой сплоченности: сплоченность как межличностная аттракция; сплоченность как результат мотивации группового членства; сплоченность как ценностно-ориентационное единство членов группы. Процесс сплочения и развития трудового коллектива является обратимым процессом. При определенных обстоятельствах он может остановиться и превратиться даже в процесс распада.

Социально-психологический климат в коллективе отражает не только отношения между сотрудниками, но и отношения руководителя и подчиненных. Он может быть благоприятным или неблагоприятным

Эффективных и успешных представителей торговой деятельности отличает высокий уровень владения технологией продаж, коммуникативной компетентности, компетентности в выстраивании отношений с покупателем, у них высокое принятие профессиональной роли, компетентности в выстраивании отношений с покупателем, у них высокое принятие профессиональной роли, компетентности в выстраивании отношений с покупателем, у них высокое принятие профессиональной роли. Неэффективных представителей торговой деятельности отличает недостаточное владение технологией реализации товара, низкий уровень коммуникативной

компетентности, не способность к выстраиванию отношений с покупателем, находить общий язык, понимание его целей.

Основными социально-психологическими характеристиками коллектива можно считать его: информированность, дисциплинированность, активность, организованность и сплоченность. Одной из важных функций любого трудового коллектива является достижение результата в определенной деятельности.

Во второй части работы мы провели эмпирическое исследование и разработали тренинг, направленный на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата в коллективе продавцов. Исследование проводилось на базе ООО «Мебельные ткани-Сибирь». В нем приняли участие 60 сотрудников торговой организации. Из них 54 женщины и 6 мужчин.

Мы распределили респондентов случайным выбором на экспериментальную (с которыми проводили тренинг) и контрольную группы (с которыми не работали). 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».

Для выявления изменений в сплоченности и улучшения социально-психологического климата в коллективе продавцов после проведенного тренинга, мы применили статистическую обработку данных Стьюдента. Которая показала изменения в данных. Это говорит о том, что наш тренинг положительно повлиял на сплоченность и социально-психологический климат в коллективе продавцов.

Таким образом, наша гипотеза о том, что разработанный нами тренинг, направленный на командообразование, улучшения взаимоотношений в коллективе, снятия тревожности, развитию навыков эмоционального контроля и ответственности повысит сплоченность и улучшит СПК в коллективе продавцов, подтвердилась.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агеев, В. С. Атрибуция ответственности за успех и неудачу группы в межгрупповом взаимодействии / В. С. Агеев // Вопросы психологии, 2017. – №6. – С. 101 - 106.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – Москва : МГУ, 2017. – 431 с.
3. Аникеева, Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – Москва : Просвещение, 2018. – 224 с.
4. Багрецов, С. А. Диагностика социально-психологических характеристик малых групп с внешним статусом / С. А. Багрецов, В. М. Львов, В. В. Наумов, К. М. Оганян. переизд. – Санкт-Петербург : Лань, 2019. – 640 с.
5. Белинская, Е. П. Социальная психология / Е. П. Белинская. – Москва : Аспект Пресс, 2018. – 475 с.
6. Беляева, И. Н. Особенности коммуникативного поведения и личностных характеристик специалистов по продажам в зависимости от уровня успешности / И. Н. Беляева // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2018. – №10. – С. 76 -90.
7. Большой психологический словарь / Под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. – Москва : Прайм-Еврознак, 2017 – 672 с.
8. Бояцис, Р. На одной волне. Как управлять эмоциональным климатом в коллективе / Р. Бояцис, Э. Макки. – Москва : Альпина Паблишер, 2018. – 304 с.
9. Буева, Л. П. Человек: деятельность и общение / Л. П. Буева. – Москва : Просвещение, 2019. – 288 с.
10. Васильченко, О. Социально-психологический климат – диагностика и формирование / О. Васильченко // Справочник кадровика. – Москва : Знание, 2017. – № 8. – С. 8 - 9.

11. Васькин, Е. В. О профессии продавца / Е. В. Васькин, В. В. Усов. – Москва : Экономика, 2017. – 134 с.

12. Голдинг, У. Избранное / У. Голдинг. переизд. – Москва: Высшая школа, переизд. – Москва, 2018. – 464 с.

13. Донцов, А. И. Психология коллективов / А. И. Донцов. переизд. – Москва : Наука, 2017. – 246 с.

14. Донцов, А. И. Проблемы групповой сплочённости / А. И. Донцов. переизд. – Москва : Наука, 2017. – 128 с.

15. Донцов, А. И. О понятии «группа» в социальной психологии / А. И. Донцов // Психология. Переизд. – Москва : Феникс, 2019. – №4. – С. 17 - 25.

16. Друзенко, А. Как нам работается, или о настроении, эмоциях и прочем, что составляет климат коллектива / А. Друзенко. – Москва : Издательство политической литературы, 2018. – 144 с.

17. Жданов, О. Социально-психологический климат в коллективе / О. Жданов // Кадровое делопроизводство. – Москва : Культура, 2017. – № 11. – С. 15 - 26.

18. Журавлев, А. Л. Социально-психологические проблемы управления / А. Л. Журавлев. – Москва : Знание, 2017. – 264 с.

19. Иванова, Е. М. Психология профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – Москва : ПЕР СЭ, 2016. – 382 с.

20. Ишмекеева, А. К. Факторы формирования и корректировки социально-психологического климата в коллективе / А. К. Ишмекеева // Психология, социология и педагогика. – Москва: Просвещение, 2017. – № 2. – С. 5 - 6.

21. Краснянский, Э. В. Профессия – продавец / Э. В. Краснянский. – Москва : Экономика, 2018. – 152 с.

22. Крысько, В. Словарь-справочник по социальной психологии / В. Крысько. – Санкт-Петербург : Питер, 2017. – 416 с.

23. Кузьмин, Е. С. Основы социальной психологии / Е. С. Кузьмин. Переизд. – Москва : Знание, 2019. – 254 с.

24. Лутошкин, А. Н. Эмоциональные потенциалы коллектива / А. Н. Лутошкин. Переизд. – Москва : Наука, 2019. – 209 с.

25. Люди за прилавком: социально-психологические очерки / А. А. Аамер. – Москва : Экономика, 2017. – 143 с.

26. Макмарри А. Маркетинг / А. Макмарри. переизд. – Москва : Просвещение, 2018. – 164 с.

27. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – Москва : Знание, 2016. – 308 с.

28. Неймер, Ю. Л. Социально-психологический климат коллектива предприятия / Ю. Л. Неймер // Социологические исследования. – 2019. – № 11. – С. 87 - 88.

29. Обозов, Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – Киев : Наука, 2019. – 191 с.

30. Петровский, А. В. Социальная психология / А. В. Петровский, В. В. Шпалинский. – Москва: Просвещение, 2019. – 175 с.

31. Петровский, А. В. Личность. Деятельность. Коллектив / А. В. Петровский. переизд. – Москва : Политиздат, 2019. – 255 с.

32. Петровский, А. В. Психологическая теория коллектива / А. В. Петровский. переизд. – Москва : Педагогика, 2018 – 315 с.

33. Платонов, Ю. П. Психология коллективной деятельности: теоретико-методологический аспект / Ю. П. Платонов. – Москва : ЛГУ, 2020. – 181 с.

34. Психология. Словарь / Под ред. А. А. Петровского. – Москва : Просвещение, 2020. – 586 с.

35. Роджерс, К. Р. О групповой психотерапии / К. Р. Роджерс. Пер. с англ. – Москва : Наука, 2018, – 206 с.

36. Родина, О. Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» / О. Н. Родина // Вестник МГУ. – 2016. – № 3. – С. 60 - 68.

37. Русалинова, А. А. Организационная психология: изучение социально-психологического климата в первичных производственных коллективах / А. А. Русалимова – Москва : Знание, 2018. – 300 с.

38. Станкин, М. И. Искусство управления коллективом / М. И. Станкин. – Москва : Книжный мир, 2017. – 320 с.

39. Фопель, К. Групповая сплоченность / К. Фопель. – Москва : Генезис, 2017. – 336 с.

40. Ходаков, А. Психология успешных продаж / А. Ходаков. – Санкт-Петергбург : Питер, 2019. – 368 с.

41. Чередниченко, И. П. Психология управления / И. П. Чередниченко – Ростов-на-Дону : Слово, 2018. – 608 с.

42. Шепель, В. М. Управленческая антропология: человековедческая компетентность менеджера / В. М. Шепель. – переизд. – Москва : Дом педагогики, 2020. – 260 с.

43. Якунина, Ю. Е. Субъективные критерии эффективности профессиональной деятельности в профессиях типа «человек-человек» : дис. канд. психол. наук / Ю. Е. Якунина – Москва, 2018. – 175 с.

Приложение 1

Экспресс-методика для определения социально-психологического климата в коллективе О. С. Михалюка и А. Я. Шарыто

Вопросы:

I.Отметьте с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны?

II. 1. Большинство членов нашего коллектива — хорошие, симпатичные люди.

III. 2. В нашем коллективе есть всякие люди.

IV. 3. Большинство членов нашего коллектива — люди малоприятные.

II. Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?

1. Нет, конечно.

2. Скорее нет, чем да.

3. Не знаю, не задумывался об этом.

4. Скорее да, чем нет.

5. Да, конечно.

III. Как вам кажется могли бы вы дать достаточно полную характеристику

А. Деловых качеств большинства членов коллектива?

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

Б. Личных качеств большинства членов коллектива.

1. Да.

2. Пожалуй, да.

3. Не знаю, не задумывался над этим.

4. Пожалуй, нет.

5. Нет.

IV. Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 характеризует коллектив, который вам очень нравится, а цифра 9 – коллектив, который вам очень не нравится. В какую цифру вы поместите ваш коллектив.

1. Если бы у вас появилась возможность провести каникулы с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?

1. Это меня бы вполне устроило.

2. Не знаю не задумывался над этим.

3. Это меня бы совершенно не устроило.

VI. Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам.

1. Нет, не мог бы.

2. Не могу сказать, не задумывался над этим.

3. Да, мог бы.

VII. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе?

Представлена шкала от 1 до 9, где цифра 1 соответствует нездоровой, недружеской атмосфере, а 9, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?

VIII. Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись по какой-либо причине, стремились бы вы встречаться с членами вашего коллектива?

1. Да, конечно.

2. Скорее да, чем нет.

3. Затрудняюсь ответить.

4. Скорее нет, чем да.

5. Нет, конечно.

Обработка результатов производится следующим образом:

Каждый компонент определяется 3 вопросами. Следует отметить, что ответы на них принимают одну из форм: +1,0, -1.

Далее идет обобщение ответов.

К положительной оценке относится оценка +1.

Сюда входят те сочетания, в которых положительные ответы (4,5 – на ответы утверждения, 7,8,9 – на ответы по шкале «1-9»).

Положительной оценкой (+1) определяются те сочетания, в которых положительные ответы (4,5 – на ответы утверждения; 7,8,9 – на ответы по шкале «1-9») будут даны на все 3 вопроса, относящимися к данному вопросу. Также это могут быть два ответа положительные, а третий любой из оставшихся двух.

Отрицательной оценкой (-1) определяются сочетания, содержащие 3 отрицательных ответа (1,2 - на ответы утверждения, 1,2,3 – на ответы по шкале «1-9») или 2 ответа отрицательные, а третий имеет другой знак.

Окончание приложения 1

Неопределенной (противоречивой) оценкой является оценка (0). Эта оценка будет иметь место в случаях: если на все 3 вопроса дан неопределенный ответ (3 на ответы утверждения; 4,5,6 – на ответы по шкале «1-9»).

Также неопределенной будет оценка в случае, если ответы на два вопроса – неопределенные, а третий имеет другой знак или один из ответов неопределенный, у двух других – разные знаки.

Следует отметить, что вопросы под номерами 1,4,7 – относятся к эмоциональному компоненту; 2,5,8 – к поведенческому компоненты; 3,6- к когнитивному.

После заполнения испытуемыми бланка теста для каждого компонента выводится средняя оценка.

Приложение 2

Методика на определение индекса групповой сплоченности К.Э. Сишора «Психометрический тест К.Э. Сишора»

Инструкция. На каждый вопрос есть несколько вариантов ответа. Вам необходимо выбрать верный для вас ответ и записать его обозначение в бланк.

1. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?

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

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

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

3. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?

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

4. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?

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

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

- Лучше, чем в большинстве коллективов (3)
- Примерно такие же, как и в большинстве коллективов (2)
- Хуже, чем в большинстве коллективов (1)

- Не знаю (1)

Обработка результатов и интерпретация

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 3

Программа тренинга, направленного на повышение сплоченности и улучшение социально-психологического климата

Введение

В современном мире способность действовать в команде, несомненно, является одним из наиболее востребованных личных качеств наряду с надежностью, готовностью помочь, чуткостью, широтой взглядов, терпением и самоуважением. Эти качества необходимы всем, кто хочет строить отношения с другими на основе взаимного уважения, коммуникации и сотрудничества.

Проблема в том, что наша жизнь, как правило, пронизана духом соперничества. Во многих сферах деятельности общества конкуренция является двигателем прогресса и гарантией существования бизнеса. Часто даже хобби и увлечения подразумевают соревновательность и соперничество. В качестве негативной характеристики соперничества выступает наличие риска потерпеть поражение, и сознание этого порождает неуверенность в себе и различные страхи, в результате победители и проигравшие становятся гораздо более агрессивными, что, безусловно, осложняет их отношения с другими людьми. Соперничество делает нас психологически более закрытыми, рано или поздно разрушает внутреннюю уверенность в своих силах, которая должна базироваться на доверии к другим и к себе, на готовности и способности помогать и принимать помощь.

Обратной стороной соперничества является сотрудничество. В последние годы идеи сотрудничества получают признание и все большее распространение. Каждый человек обладает индивидуальным характером и точкой зрения, воспринимая рабочий процесс по-своему. Для продуктивного производства необходимо эффективное взаимодействие личных особенностей.

Программа разбита на 5 дней, каждый день участники будут знакомиться с новой темой. Занятие в день занимает по времени 90 мин. Тренинг проводятся в разных формата

Занятие состоят из следующих частей: 1) организационный момент; 2) разогрев; 3) основная часть; 4) рефлексия.

Цель тренинга: улучшение социально-психологического климата и сплоченности коллектива.

Задачи тренинга:

1. Формирование и усиление общего командного духа путем сплочения группы людей.
2. Развитие ответственности и вклада каждого участника в решение общих задач.
3. Получение эмоционального и физического удовольствия от результатов тренинга.

4. Осознание себя командой.
5. Формирование умения действовать сообща и решать текущие проблемы вместе;
6. Налаживание оптимального уровня психологической и эмоциональной совместимости в команде.

Табл. 1, прил. 3

День 1. Вводное занятие. Цель: знакомство, выработка доверия у участников друг к другу, эмоциональный настрой.		Средства для занятий
Части занятия	Упражнения	
1	2	3
Организационный момент (20 мин)	«Добрый день! Целью нашего тренинга является: построение доверия внутри группы, выработка навыков взаимодействия и сплочение коллектива, а также улучшение социально-психологического климата в данной группе. Сплочение — это возможность для команды стать единым целым для достижений конкретных целей и задач. У вас есть общие цели — работа в одной организации, получение хорошего дохода! И для того, чтобы более эффективно добиваться этих целей, все вы нуждаетесь в поддержке, и вы можете ее получить именно в своей группе! Ведь только сплоченный коллектив добивается многих вершин и побед!» Рассматриваем задачи тренинга. Введение правил взаимодействия в группе: • быть активными на занятии; • быть внимательными и чуткими к коллегам; • быть вежливыми; • стараться участвовать в упражнениях, играх без отказов; • быть дисциплинированными; • не распространять и не обсуждать за пределами тренинга то, что происходит на занятиях; • слушать друг друга, не перебивая; • говорить только от своего лица. Раздача брошюр с графиком мероприятия. Разбираем подробнее.	Брошюры с графиком тренинга
Разогрев (10 мин)	Упражнение «Знакомство». Участники встают в круг: «Давайте знакомиться! Прошу взять этот веселый смайл в руки и назвать свое имя. После как игрушка пройдет круг, запускаем процедуру в другом направлении. После завершения второго круга, участник должен кинуть игрушку другому, кого запомнил, но не передавая соседу рядом.	Игрушка смайл

Продолжение табл. 1, прил.3

1	2	3
Основная часть (50 мин)	Упражнение «Знаете ли вы?» Цель: установка доверия в коллективе. Участники разделяются на 2 группы и каждой из них дается задание обсуждение. Необходимо дать определение конкретному слову. Каждая группа выдает свой ответ. Бурно обсуждаем. 1.Доверие 2.Сплоченность 3.Дружба 4. Взаимовыручка 5.Командный дух Упражнение «Оле Неле Нишиков» «Садитесь в круг. Я выберу человека, который начнет игру. Он должен обратиться к своему соседу справа и сказать: «Ты не видел Оле Неле Нишиков?» При этих словах нельзя улыбаться даже губами, а тем более смеяться. Сосед справа отвечает установленной фразой: «Жаль, но я не видел его. Я спрошу моего соседа». Он задает тот же вопрос соседу справа, не улыбаясь и не смеясь. Но при этом он может добавить что-то свое, чтобы вызвать смех у остальных участников. Тот, кто улыбнется или засмеется, выбывает из игры». Упражнение «Обратная связь» У каждого за спиной будет приколот лист бумаги. Задача — собрать как можно больше оценок того, насколько тебе доверяют. По 10-балльной шкале: 0 — не доверяю, 10 — готов с тобой в разведку Ход упражнения: разделившись на пары каждый участник должен оценить друг друга, а затем поменяться парами и процедура сново повторяется. В конце занятия каждый подсчитывает баллы и начинаем обсуждение. Игра «Слепой напарник» Цель: эмоциональный настрой коллектива. Участники разбиваются на пары. Один из партнеров надевает на глаза повязку и берет в руки два метательных снаряда. Другой партнер становится его тренером, но при этом ему не разрешено прикасаться к снарядам. «Слепой» должен делать следующее: бросать снаряды, подбирать их и при этом еще стараться, чтобы в него самого не попали снарядом. Тренер не может прикасаться к своему партнеру, но может разговаривать с ним, указывать ему направление броска и давать советы. «Слепой» также может разговаривать. У каждой пары есть цель – поразить «слепого» из другой команды. Когда это происходит, тренер бросающего игрока кричит: «Попали!» В этот момент игра останавливается, члены выигравшей команды меняются ролями и играют еще раз. Однако попадание в тренера записывается как недочет	Макет, булавки, листы бумаги, мячи

Продолжение табл. 1, прил. 3

1	2	3
	стрелявшей команде, сигналом этого является возглас «Рикошет!»	
Рефлексия (10 мин)	Релаксация. «Устройтесь поудобнее, займите такое положение, которое кажется вам наиболее комфортным. Закройте глаза и до конца упражнения не открывайте их и не шевелитесь. Вообразите, что вы стоите у подножия огромной горы. Со всех сторон вас окружают каменные исполины. Может быть, это Памир, Тибет или Гималаи. Где-то в вышине, теряясь в облаках, плывут ледяные вершины гор. Как прекрасно должно быть там, наверху! Вам хотелось бы оказаться там. И вам не нужно добираться до вершин, карабкаясь по труднодоступной и опасной крутизне, потому что вы... можете летать. Посмотрите вверх: на фоне неба четко виден темный движущийся крестик. Это орел, парящий над скалами... Мгновение — и вы сами становитесь этим орлом. Расправив свои могучие крылья, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них... Вы видите рваные, клочковатые облака, плывущие под вами... Далеко внизу — игрушечные рощицы, крошечные дома в долинах, миниатюрные человечки... Ваш зоркий глаз способен различить самые мелкие детали развернувшейся перед вами картины. Вглядитесь в нее. Рассмотрите подробней... Вы слышите негромкий свист ветра и резкие крики пролетающих мимо мелких птиц. Вы чувствуете прохладу и нежную упругость воздуха, который держит вас в вышине. Какое чудесное ощущение свободного полета, независимости и силы! Насладитесь им... Вам не составляет труда достигнуть любой самой высокой и не доступной для других вершины. Выберите себе удобный участок и спуститесь на него, чтобы оттуда, с недосягаемой высоты, посмотреть на то, что осталось там, далеко, у подножия гор... Какими мелкими и незначительными видятся отсюда волновавшие вас проблемы! Оцените – стоят ли они усилий и переживаний, испытанных вами! Спокойствие, даруемое высотой, и сплои, наделяет вас беспристрастностью и способностью вникать в суть вещей, понимать и замечать то, что было недоступно там, в суете. Отсюда, с высоты, вам легко увидеть способы решения мучавших вас вопросов... С поразительной ясностью осознаются нужные шаги и правильные поступки... Пауза. Взлетите снова и снова испытайте изумительное чувство полета. Пусть оно надолго запомнится вам... А теперь вновь перенеситесь в себя, стоящего у подножия горы... Помашите	Музыка спокойная

	рукой на прощание парящему в небе орлу, который сделал доступным для вас новое восприятие мира... Поблагодарите его... Вы снова здесь, в этой комнате. Вы вернулись сюда после своего удивительного путешествия». Обсуждение.	
	День 2. Командный дух Цель: сплочение коллектива	
1	2	3
Организационный момент (10 мин)	Психолог «Добрый день! Сегодня мы продолжаем наш тренинг на сплочение коллектива». Вспоминаем правила занятий в коллективе. Узнаем настроение друг друга при помощи выбора смайла с эмоциями.	Смайл с эмоциями
Разогрев (10 мин)	«Пустая голова» Цель*:* познакомить участников тренинга, активировать психические познавательные процессы (память, внимание). Снять тревожность и напряжение Участники придумывают себе имя, не обязательно человеческое. «А теперь представимся друг другу. Попробуем прочно запомнить все игровые имена. Первый участник называет свое имя, второй – имя предыдущего и свое имя, третий – имена двух предыдущих и свое и т. д. Последний таким образом должен назвать имена всех членов группы, сидящих перед ним. Записывать имена нельзя. Если вы забыли чье-то имя, то произносите “Баранья голова” – конечно, имея в виду себя. Называя имя человека, обязательно смотрите ему в глаза». После того как участники заканчивают представляться по игровым именам, тренер предлагает каждому участнику выбрать себе какое-либо вымышленное или реальное качество, например, умный, справедливый, любитель музыки и т. д., соответствующее игровому имени. Далее тренер говорит: «Вы все представились друг другу и запомнили новые имена. Попробуем прочно запомнить качества, соответствующие вашим новым именам. Первый участник называет свое имя и новое качество, второй – имя предыдущего и качество, и свое имя, и качество, третий – имена и качества двух предыдущих и свое имя и качество и т. д. Последний таким образом должен назвать имена и качества всех членов группы, сидящих перед ним. Записывать имена и качества нельзя. Если вы забыли чье-то имя или качество, то произносите «Пустая голова» – конечно, имея в виду себя. Называя имя человека, обязательно смотрите ему в глаза». Обсуждаем итог: Понравилось ли вам данное упражнение? Как изменилось состояние?	Спокойная тихая музыка

Продолжение табл. 1, прил. 3

1	2	3
	Какие чувства испытывали? Стало ли легче? Ушло ли напряжение?	
Основная часть (60 мин)	Упражнение «Город мечты» Цель: сплочение коллектива Участники делятся на 2 группы Задача создать коллаж, идеально место для жизни, работы и отдыха. Участникам дается 30 мин для того, чтобы они создали свой город и придумали историю. Обсуждение: - расскажите о городе, которую вы создали и об истории ее создания; - почему вы хотите именно такой город? - что бы вам хотелось взять для себя из этого города в реальный мир? - кто в команде был лидером при создании города? Почему? Все ли были с ним согласны? Обсуждаем упражнение. Понравилось? Какие чувства вызвали?	4 листа ватмана, наборы красок, кисти, цветная бумага, клей, ножницы газеты, журналы с картинами.
Рефлексия (10 мин)	Рефлексия «Я доверяю» Цель: положительное завершение тренинга Участники садятся в круг. Задание: один участник должен сказать по 1 фразе «Я доверяю в работе (имя соседа) за то, что,) и т.д. по кругу. Обсуждаем результаты за 2 дня занятия. Сравниваем мнения об участниках на первом и на втором дне; обсуждаем упражнения; обсуждаем чувства и результаты. Какие впечатления после занятий? Происходят ли с вами изменения? Все ли устраивает? Что было сложно? Что было легко?	Мяч
День 3. Командообразование Цель: создание сплоченной эффективной команды.		
Организационный момент (10 мин)	«Добрый день». Продолжая тренинг, хочу снова напомнить наши правила». Обсуждаем вопрос; что же такое командообразование? Как образовать сильную сплоченную команду? Какова ваша команда сегодня? Чувствуете ли вы сплочение в коллективе? Есть ли разногласия? Конфликты? Непонимания? Обиды?	

Продолжение табл. 1, прил. 3

1	2	3
Разогрев (10 мин)	Упражнение «Льется песня» Цель*:* Установление контакта Задание: Песня «В лесу родилась елочка» Каждый участник по очереди говорит следующее слово в песне в след за предыдущим участником по часовой или против часовой стрелки. В случае сбоя или ошибки в слове одного из участников, игра начинается сначала. В конце пропиваем песню под минусовку	Минус песни «В лесу родилась елочка»
Основная часть (60 мин)	«Давай договоримся» Цель: сплочение коллектива Предлагается участникам пройти ситуацию «Вы пришли на рынок и вашей группе нужно купить вещи для похода на 3 дня. Задача: договориться друг с другом какие из предложенных 30 предметов, 10 вы возьмете с собой. На договор засекается время 20 мин. Далее обсуждение. Удалось ли участникам группы договориться? Если нет, то почему? Какие формы взаимодействия в группе способствовали достижению результата, а какие препятствовали? Был ли в дискуссии лидер? Назначили его сознательно или он проявил себя сам? В процессе обсуждения можно выйти на алгоритм принятия решения. Игра усложняется: необходимо выбрать 5 предметов которые вы возьмете с собой на шопинг. Обсуждение. Легко ли было принимать решение во второй раз, удалось ли договориться в группе?	30 разных предметов
Рефлексия (10 мин)	Рефлексия «Совет коллеги» Цель: положительное завершение тренинга «Садитесь в общий круг, сейчас я раздам вам листочки бумаги и карандаши. Каждый участник пишет на обратной стороне листка вверху свое имя, после чего переворачивает лист и передает его участнику, сидящему справа. Участник, сидящий справа, в течение 1 мин пишет рекомендации, которые он мог бы дать человеку, листочек с именем которого он получил. После этого все листы по команде тренера передаются дальше направо. Следующий сосед добавляет свои рекомендации. Упражнение продолжается до тех пор, пока каждый не получит назад свой собственный лист с написанными на нем рекомендациями от каждого члена группы. Обсуждаем результаты и эмоции от занятия.	листы бумаги формата А4, карандаши.
День 4. «День внимания» Цель: формирование благоприятного психологического климата в коллективе		

Продолжение приложения 3

Продолжение табл. 1, прил. 3

1	2	3
Организационный момент (10 мин)	«Добрый день. Рада приветствовать вас на нашем очередном тренинге. Давайте по рассуждаем. Почему бывает благоприятный психологический климат и не благоприятный? В чем причины?»	
Разогрев (10 мин)	Упражнение «Улыбка» Цель: эмоциональный настрой на работу Приветствуем улыбкой, а не словами друг друга. А так каждый изображает разную улыбку: надменную, хитрую, истинную, угрожающую, необычную и забавную, угрожающую, необычную и забавную. Для тренировки выдается зеркало.	Зеркало
Основная часть (60 мин)	Упражнение «Запомни соседа» Цель: развитие внимательности участников друг к другу. «При разговоре люди смотрят друг на друга. Чтобы проверить вашу наблюдательность, давайте поиграем. Закройте глаза. А теперь поднимите руку, у кого сосед со светлыми волосами? Откройте глаза и проверьте себя. Опять закройте глаза. У кого сосед с темными глазами? Поднимите руку. Откройте глаза и проверьте себя. Опять закройте глаза. У кого сосед, в ушах которого две дырочки? Поднимите руку. Откройте глаза и проверьте себя, в ушах которого две дырочки? Поднимите руку. Откройте глаза и проверьте себя». Упражнение «Передай комплимент» Цель упражнения: создание положительного эмоционального настроя на собеседника, овладение техникой комплимента. Задание: придумать комплимент соседу и передать его словами, далее сосед придумывает следующему участнику комплимент и т.д. Обсуждаем. Приятно ли вам слышать комплименты? Какие обращения, слова вы не любите в свой адрес? Упражнение «Мелодия дружного коллектива» Цель: психологическая разрядка участников группы. «Сейчас группа превратится в оркестр. Наша задача- сыграть какую-нибудь мелодию совместными усилиями. Пусть каждый выберет для себя инструмент и тот звук, который он будет издавать в общем хоре. Звук может быть любым: постукивание, позвякивание, посвистывание и т. д. Покажите, кто какой звук выбрал». Важно добиться того, чтобы инструменты звучали хотя бы в некоторой степени в унисон. Допустимо включать магнитофон с веселой мелодией.	Веселая музыка

Продолжение табл. 1, прил. 3

1	2	3
Рефлексия (10 мин)	Рефлексия «Продолжи свой ответ» Цель: положительное завершение тренинга Каждому участнику предлагается продолжить предложения: - Я научилась… . - Мне понравилось… - Я узнала, что… . - Я была удивлена тем, что…. - Я была разочарована тем, что… . - Самым важным для меня было… .	Карточки с незаконченными фразами
День 5 Итоговое занятие. Цель: сплочение и улучшение психологического климата в коллективе.		
Организационный момент (5 мин)	«Добрый день. Вот и настало наше последнее итоговое занятие тренинга на сплочение и улучшение социально-психологического климата в коллективе. Скажите с какими чувствами вы сегодня пришли на последнее занятие?» Обсуждаем.	-
Разогрев (10 мин)	Игра «Угадай роль» Цель: позитивно настроить группу на занятие. Ведущий раздает каждому билет, в котором указано, как вести себя во время праздника: - именинник – пытается развлекать гостей; - всезнайка – влезает во все разговоры; - любитель скандалов – ни с кем не соглашается; - миротворец – регулирует конфликты; - тамада – помощник именинника; - оригинал – каждый разговор поворачивает в неожиданном направлении. Все участники должны объяснить во время обсуждения роль каждого, угадав её. Обсуждение: - Кто был пассивный во время игры? - Какая роль (обязательства) были у каждого? - Как вы себя чувствовали? - Какие отношения сложились в группе? - Чувствуете ли позитив? - Повлияло ли на вас упражнение? - Справились ли вы с упражнением? - Легко ли вам все далось? - В чем были затруднения? - Какие чувства испытываете сейчас? Кто может высказать какие-либо пожелания? Выслушиваем	Карточки с ролями

Продолжение табл. 1, п. 3

1	2	3
Основная часть (60 мин)	Памятки «Веди себя достойно!» Цель: контролировать свои поведенческие и эмоциональные реакции, распознавать и оценивать ситуацию, достойно выходить из конфликта, уметь быстро восстанавливаться и переключаться, привести себя в творческое состояние. Информация в памятках: Для достойного поведения вам необходимо: 1. Принять себя таким, каким ты есть, признав собственную уникальность. 2. Признать уникальность других. Найти в себе черты, которые помогают понять мысли, точку зрения, поведение другого. 3. Изучить собственные победы, состояния в различных жизненных обстоятельствах, отрезках времени, исследовать характер, особенности его проявления в разных ситуациях, контролировать работу своего организма. 4. Найти алгоритм достижения равновесия. 5. Прекратить тревожиться и начать жить здесь и сейчас. 6. Научиться прощать. 7. Руководителями не рождаются, ими становятся. Упражнение «Импульс энергии по цепи» Цель: сплочение коллектива за счет телесного контакта Участники сидят в кругу. «Положите правую руку на колено соседа справа, а левую руку – на пульс правой руки другого соседа. Импульс пульса будет лёгкое нажатие на колено соседа, причем нажатие надо делать в тот же миг, когда приняли сигнал добрыми пожеланиями» На какое-то время все участники закрывают глаза, но не перестают отправлять и принимать импульс положительной тёплой энергии. Упражнение «Немой» Цель: эмоционально-психологическое сближение участников за счет телесного контакта Участники образуют два круга: внутренний и внешний, стоя лицом друг к другу. Ведущий дает команды, которые участники выполняют молча в образовавшейся паре. После этого по команде ведущего внешний круг двигается вправо на шаг. Варианты инструкций образующимся парам: 1. Поздороваться с помощью рук. 2. Побороться руками. 3. Помириться руками. 4. Выразить поддержку с помощью рук. Упражнение «Это я». Цель: поиск позитивного смысла в неожиданных вещах. Участникам предлагается достать из не прозрачного пакета игрушку и подумать о том, чем эта она похожа на него. Обсуждаем.	Памятки, игрушки в пакете по количеству участников

Окончание приложения 3

Окончание табл. 1, п. 3

1	2	3
Рефлексия (15 мин)	Упражнение «Символы сплоченной команды» Цель: положительное завершение тренинга, рефлексия. Психолог: «Сегодня последний день работы нашей группы. Совместные занятия научили нас быть более дружными, сплоченными. Для сохранения памяти об участии в этом тренинге я предлагаю создать символы нашей группы. Для этого каждый из вас должен взять у меня лист формата А4, придумать и нарисовать знак, олицетворяющий группу, а также по возможности сочинить лозунг и хотя бы одно четверостишие гимна.» Рефлексия «А на прощанье я скажу…» Каждый из участников высказывается, что он хотел бы подарить группе. Психолог: «Давайте наградим себя за успешное плавание аплодисментами! Не забывайте, что Вы – единое целое, каждый из Вас – важная и необходимая, уникальная часть этого целого! Вместе Вы – сила!» Обсуждение всего тренинга: Что вам было сложно? Что вам дал этот тренинг? Изменилось ли ваше общение с коллегами? Стали ли вы общаться больше друг с другом? Какие изменения с вами происходили? Понравился ли тренинг в общем? Что хотите пожелать друг другу? Высказываются. Что хотели бы улучшить в коллективе? Высказываются. Что измените в себе после занятий? Высказываются Повлияли ли на вас упражнения? Справились ли вы с упражнениями? Расскажите ваши впечатления, которые вы получили в течении всех дней занятий? Какие советы вы бы дали другим коллегам? Как вы теперь понимаете важность сплоченности коллектива? Вы теперь команда? Поменялось ли ваше мнение о коллегах? Измените ли вы себя? Психолог «Спасибо за принятие участия! На этом наши занятия закончены. Рада была с вами поработать! Было много позитивного! Интересны ваши мнения! Желаю вам приятных отношений в коллективе. Поддерживайте друг друга! Будьте позитивны! До свидания!» Выслушивание обратной связи. Уход.	Ватманы, цветные карандаши

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

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента Мелехина Игоря Георгиевича группы у258-ПУ
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга»
(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 61 странице, содержит приложения на 16 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы: Данная тема работы на сегодняшнее время актуальна в современном обществе, поскольку тренинг на сплочение даёт возможность лучше узнать друг друга с разных сторон, найти сходства у участников группы, построить более эффективное взаимодействие, улучшить климат в коллективе, сформировать и еще больше усилить общий командный дух в коллективе

2. Логическая последовательность Автором обработано большое количество научного материала, на высоком теоретическом и методологическом уровне. Материал в выпускной квалификационной работе логически структурирован, написан научным стилем изложения

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Автор выпускной квалификационной работы показал отличную способность формулировать собственную точку зрения по рассматриваемой проблеме. Сформулированные в работе выводы достаточно обоснованы и могут быть использованы в практической деятельности

4. Полнота проработки литературных источников Источники изучены и проработаны

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков Иллюстрации, графики, таблицы и приложения оформлены понятно и разборчиво

6. Положительные стороны работы Разработанный в ходе исследования психологический тренинг, направленный на повышение сплоченности коллектива и тем самым улучшению социально-психологического климата коллектива, будет способствовать более эффективной и слаженной работе и соответственно будет положительно сказываться на результате всей компании

7. Недостатки работы Существенных недостатков в данной работе не выявлено

8. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы Все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на высоком уровне

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику Разработанный тренинг рекомендован к использованию в управленческой деятельности, а также руководителями торговых организаций

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает присвоения
(оценка прописью)

квалификации бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы Фомина Наталья Михайловна, директор торговой компании ООО «КрасДиван»
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«11» 02 2022 г.

(подпись рецензента)

С рецензией ознакомлен Мелехин Н.Р.
11.02.2022г.

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

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Мелехина Игоря Георгиевича группы у 258-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга
(наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 61 странице, содержит приложение(ия) на 17 страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Повышение сплоченности трудового коллектива и , как следствие улучшение социально-психологического климата является важным фактором эффективности деятельности организации. Коллектив продавцов в торговой организации является важнейшим элементом влияющим на прибыль компании. Поэтому формирование и развитие вышеназванных показателей является актуальной темой современных исследований и практических техник. В связи с чем, тема работы дипломнику представляется актуальной и значимой для психологической практики в целом, и психологии работы с персоналом в торговом секторе, в частности.

2. Логическая последовательность текста сохранена.

3. Положительные стороны работы: подробно описаны взаимосвязь сплоченности и уровня развития социально-психологического климата коллектива, проанализированы особенности трудовой деятельности продавцов торгового зала, разработан и апробирован тренинг сплоченности.

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений достаточная.

5. Полнота проработки литературных источников полная.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков хорошее.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломник продемонстрировал высокий уровень самостоятельности.

8. Недостатки работы: недостаточно описаны частные механизмы влияния компонентов тренинга.

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-

12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: в ходе работы продемонстрировано хорошее владение профессиональными и общекультурными компетенциями.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично.

Руководитель выпускной квалификационной работы Наконечная Екатерина Владимировна, доцент кафедры психологии, канд. психол. наук
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«11» 02 2022г. _____
(подпись руководителя)

Руководитель выпускной квалификационной работы Дудоладова Елена Геннадьевна, доцент кафедры психологии
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«11» 02 2022 г. _____
(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлен Мехеин И.Г.
11.02.2022г.

https://users.antiplagiat.ru/report/print/53?v=1&c=0&short=true

АНТИПЛАГИАТ
ОБНАРУЖЕНИЕ ЗАИМСТВОВАНИЙ

Отчет о проверке на заимствования №1

Автор: otdelenie.pervoe@yandex.ru / ID: 9640651
Проверяющий: (otdelenie.pervoe@yandex.ru / ID: 9640651)

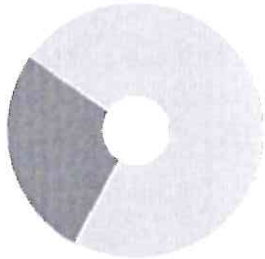
Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - users.antiplagiat.ru

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 53
Начало загрузки: 14.02.2022 13:20:34
Длительность загрузки: 00:00:02
Имя исходного файла: Мелехин И.Г. ВКР ПОВЫШЕНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА ПОСРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА.pdf
Название документа: Мелехин И.Г. ВКР ПОВЫШЕНИЕ СПЛОЧЕННОСТИ КОЛЛЕКТИВА ПРОДАВЦОВ ТОРГОВОГО ЗАЛА ПОСРЕДСТВОМ ТРЕНИНГА
Размер текста: 103 кБ
Символов в тексте: 105204
Слов в тексте: 11702
Число предложений: 1168

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Начало проверки: 14.02.2022 13:20:36
Длительность проверки: 00:00:02
Комментарии: не указано
Модули поиска: Интернет Free



ЗАИМСТВОВАНИЯ	САМОЦИТИРОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
26,87%	0%	0%	73,13%

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

Мелехин И.Г. 15.02.2022 г.

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

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Иванихин Игорь Геннадьевич

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы У-258 ПУ факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового дома посредством тренинга

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«15» 02 2022 г.

(подпись)

Предприятие
ООО «Мебельные Ткани – Сибирь»
Юридический адрес: 660079, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. 60 лет Октября, 134Д стр.1
Тел.факс (391) 989-12-64
e-mail: opt@mt-siberia.ru

Ректору АНО ВО СИБУП
В.Ф. Забуге

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента Мелехина Игоря Георгиевича, студента группы у258-ПУ для проведения исследования на тему «Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга».

«22» 11 2021 г.

Директор

Валерия Николаевна Гирик

Гирик
(подпись)

МП

Предприятие
ООО «Мебельные Ткани – Сибирь»
Юридический адрес: 660079, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. 60 лет Октября , 134Д стр. 1
Тел.факс (391) 989-12-64
e-mail: opt@mt-siberia.ru

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Мелехина Игоря Георгиевича, студента группы у258-ПУ, по теме «Повышение сплоченности коллектива продавцов торгового зала посредством тренинга» внедрены в деятельность торговой организации ООО «Мебельные Ткани -Сибирь». Данные исследования будут использованы психологом организации для повышения сплоченности коллектива и улучшения социально-психологического климата не только в торговом отделе, но и в других структурных подразделениях компании, и, как следствие, повышения общей эффективности работы организации.

«11» 02 2022г.

Директор

Валерия Николаевна Гирик

Гирик
(подпись)

МП