**Оглавление**

Введение

Глава I. Проблемы изучения межличностных отношений трудового коллектива в социальной психологии

1.1. Понятие межличностных отношений как психологической категории

1.2. Межличностная совместимость и межличностные отношения

1.3. Специфика трудовой деятельности и межличностных отношений в медицинских учреждениях

Глава II. Экспериментальное исследование межличностных отношений в медицинском коллективе

2.1. Цели, задачи методы и базы

2.2. Результаты исследований отношений в коллективе

2.3. Психокорекция межличностных отношений в трудовом коллективе с помощью социально-психологического тренинга

2.4. Контрольное исследование результатов коррекционной работы

Заключение

Список использованных источников

Приложение 1

Приложение 2

Приложение 3

Приложение 4

Приложение 5

Приложение 6

Приложение 7

Приложение 8

Приложение 9

Приложение 10

**Введение**

**Актуальность темы**. Факт изменений в организации, а также степень их эффективности зависят от ряда социально-психологических явлений, характерных для организации в целом и ее сотрудников в частности, а значит, эти явления могут рассматриваться как факторы организационных изменений. К одному из важнейших факторов относятся межличностные отношения сотрудников в организации.

Гуманизация как глобальное общественное явление, присущее концу ХХ – началу ХХI века, повлияла и на трудовые отношения, в частности, их социально-психологическую сторону. Человек в организации перестал рассматриваться лишь с точки зрения трудового ресурса. Современная политика в сфере труда рассматривает сотрудника как личность с ее разносторонним, в том числе психологическим, потенциалом.

Данная проблема изучается как отечественными, так и зарубежными авторами. В частности, среди отечественных авторов, разрабатывающих проблему межличностных отношений, можно назвать Б.Д. Парыгина «Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения» А.Н. Обозова «Три подхода к исследованию психологической совместимости» Р.Л. Кричевского, Е.М. Дубовскую «Социальная психология малой группы» Среди зарубежных авторов интересны работы Я.Л. Морено, «Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе» Л. Фестингера, Ф. Фидлера и др.

В пользу актуальности проблемы психологической коррекции межличностных отношений в трудовом коллективе говорит то, что данное проблемное поле остается на сегодняшний момент мало изученным современными авторами.

Практическая актуальность вопроса заключается в том, что проблемы в межличностных отношениях в трудовом коллективе снижают показатели результатов труда.

ЦЕЛЬ исследования – изучить межличностные отношения в медицинском коллективе.

ОБЪЕКТ исследования – характеристика трудового коллектива.

ПРЕДМЕТ исследования – межличностные отношения сотрудников медицинского коллектива.

В соответствии с целью были поставлены следующие ЗАДАЧИ:

Проведение теоретического анализа межличностных отношений в социальной психологии.

Проанализировать методы диагностики и коррекции межличностных отношений в организации.

Изучить межличностные отношения в трудовом коллективе медицинского учреждения.

Выделить проблемы межличностных отношений в коллективе.

Сделать выводы о результатах проведенного исследования.

Разработать рекомендации.

Гипотеза использования социально-психологического тренинга может служить эффективным средством оптимизации межличностных отношений в трудовом коллективе.

В ходе эксперимента использовались следующие МЕТОДЫ исследования:

Теоретический: изучение и анализ научной литературы в сфере социальной и организационной психологии, социологии, психологии менеджмента и управления персоналом по исследуемой проблеме.

Эмпирический: констатирующий, формирующий и контрольный эксперименты; социометрия; тестирование.

Статистический: количественный и качественный анализ итоговых данных экспериментальной работы.

В практической части дипломной работы были использованы следующие МЕТОДИКИ исследования:

Социометрия Дж. Морено выступала основным средством диагностики.

Методика Ф. Фидлера использовалась для оценки психологической атмосферы в коллективе.

Личностный опросник Кеттелла являлся средством получения дополнительных сведений об испытуемых. Этот тест универсален, практичен, дает многогранную информацию об индивидуальности.

Шкала самооценки мотивации одобрения позволила изучить особенности формирования мотивационно-потребностной сферы, потребности в достижениях.

В базе исследования принимали участия сотрудники медицинского учреждения примерно одинакового возраста (32-40 лет) из них 18 мужчин и 22 женщины.

**Глава I. Проблемы изучения межличностных отношений трудового коллектива в социальной психологии**

**1.1 Понятие межличностных отношений как психологической категории**

Проблематика межличностных отношений в малой группе – одна из наиболее разработанных в социальной психологии. Существуют определенные концепции, характеризующие этот вопрос.

А.В. Петровский [31. стр. 52] предлагает концепцию межличностных отношений, в которой данные отношения моделируются в форме трехслойной сферы: эмоциональные отношения, основанные на симпатиях и антипатиях членов коллектива; ценности и нормы, принятые членами группы как второй слой; и глубинные образования малой группы, характеризующиеся совместной деятельностью и общими целями.

Н.Н. Обозов [25. стр. 26] считает, что межличностные отношения – это взаимная готовность субъектов к определенному типу взаимодействия.

Расширенное понимание системы межличностных отношений мы находим у В.Б. Ольшанского [27. стр.196], который включает в эту системы социально-перцептивные процессы и аттракцию, и процессы взаимовлияния людей и ролевые отношения. В.Б. Ольшанский различает в межличностных отношениях инструментальные, функциональные отношения и экспрессивные, эмоциональные.

Я.Л. Коломинский [11. стр. 26] включает в систему межличностных отношений в малой группе как личные, так и деловые, Т.Е. Конникова добавляет к этим двум компонентам еще и третий – выделяя подсистему гуманистических отношений. При этом личностные отношения понимаются здесь как складывающиеся в группе стихийно, а гуманистические отражают результат взаимодействия первых двух компонентов системы.

Таким образом, межличностные отношения – важный компонент психологии групп, характеризующий их и оказывающий многогранное влияние на их деятельность и на входящих в них людей. На основе рассмотренных выше точек зрения дадим обобщенное определение понятию межличностных отношений.

Межличностные отношения людей – это субъективные связи, возникающие в результате их фактического взаимодействия и сопровождаемые уже различными эмоциональными и другими переживаниями (симпатиями и антипатиями) индивидов, в них участвующих.

Межличностные отношения возникают и складываются прежде всего на основе чувств, эмоционально-личностных отношений друг к другу. Различают две группы таких чувств:

конъюнктивные, к которым относятся чувства, сближающие людей, объединяющие их; испытывающие их люди демонстрируют готовность к сотрудничеству и совместным действиям;

дизъюнктивные чувства, разъединяющие людей, вызывающие нежелание сотрудничать.

Поэтому межличностные отношения представляют собой систему избирательных связей, устанавливающихся между людьми в форме чувств, суждения и обращения друг к другу.

В структуре взаимоотношений выделяют три компонента: когнитивный, эмоциональный, поведенческий.

Когнитивный компонент межличностных отношений включает в себя все психические процессы: ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение. Взаимодействующий с другими людьми человек с помощью этих процессов познает индивидуально-психологические особенности партнеров по совместной деятельности. Под влиянием особенностей взаимных восприятий складываются и взаимопонимание, и взаимоотношения. Наиболее существенными характеристиками взаимопонимания являются его адекватность и идентификация.

Адекватность взаимопонимания представляет собой точность психического отражения одной личностью другой. Идентификация во взаимопонимании представляет собой отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида. Здесь проявляется механизм сравнения явлений, предметов и образов. Как целенаправленный процесс идентификация заканчивается определением сходства или различия между двумя личностями в сознании каждого из них.

Эмоциональный компонент взаимоотношений выражает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека под влиянием индивидуально-психологических особенностей других людей. Это могут быть симпатии или антипатии, удовлетворенность собой, партнером, работой и т.д. Эмоциональная идентификация проявляется в отождествлении двух субъектов друг с другом и сопровождается симпатией – эмоциональным откликом на переживания другого, сопереживанием и сочувствием. Эмоциональный компонент выполняет основную регулирующую функцию при неофициальных взаимоотношениях.

Ведущую роль в регулировании взаимоотношений играет поведенческий компонент. Он включает невербальные средства общения и действия, выражающие отношения данного человека к другим людям, к группе в целом.

Широкий диапазон явлений, охватываемых межличностными отношениями, представлен Н.Н. Обозовым [24. стр. 34] в трех основных группах:

восприятие и понимание людьми друг друга;

межличностная привлекательность;

взаимовлияние и поведение (в частности, ролевое).

Основным критерием оценки межличностных отношений является состояние удовлетворенности-неудовлетворенности группы и ее членов. Важнейшую роль в этом играют симпатии – антипатии, привлекательность – непривлекательность. Первые проявляются только на эмоциональном уровне, а вторые включают момент притяжения – отталкивания.

Взаимное притяжение людей – субъективно переживаемая реальная или желаемая взаимная зависимость субъектов. Притяжение не обязательно сопровождается состоянием удовлетворения. Привлекательность может быть однонаправленной или двунаправленной. Межличностная привлекательность является двунаправленной. Она предполагает взаимность привлекательности и ее проявления при контактах.

Межличностная привлекательность во многом зависит от явления, получившего название совместимость – несовместимость людей, которое сказывается на взаимоотношениях. При несовместимости возникают негативные взаимоотношения и острые конфликты. На взаимоотношениях сказывается и срабатываемость людей в процессе совместной деятельности, сопровождающейся повышением удовлетворенности друг другом.

Социально-психологический климат – показатель целостной удовлетворенности-неудовлетворенности всей группы от совместной жизни, деятельности, взаимоотношений, общения и взаимодействия.

Взаимоотношения динамичны, они возникают, меняются и развиваются. В их динамике выделяются три этапа.

Первый этап – возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними. При этом имеют значение особенности личности воспринимающего, жизненный опыт, его ценности, ожидания, установки, различные эффекты восприятий, выполняемые ролевые функции и т.д. Адекватность понимания другого человека во многом зависит от способности эмоционально (а не только рационально) воспринять других людей, проявить чувство эмпатии.

Процесс межличностного восприятия и понимания включает каузальную атрибуцию и аттитюды. Аттитюды – это устойчивые установки людей в отношении друг друга. Воспринимаемый социальный объект включается в смысловую систему имеющихся у данного человека связей. При сходстве или взаимодополнительности отдельных качеств у общающихся людей возникают положительные установки; при неприемлемых качества, психологической несовместимости – отрицательные установки.

Воспринимаемый социальный объект не пассивен – он формирует определенный образ, отражающий социальные ожидания определенных социальных групп, обеспечивающий успех взаимодействия. Внешний облик человека интерпретируется как комплекс многочисленных информационных сигналов о его национальной и социальной принадлежности, психических качествах, уровне культуры и т.п. Если первое впечатление о человеке благоприятно, то возникает тенденция положительной оценки и всех его последующих поступков («эффект положительного ореола»), если неблагоприятно – «эффект отрицательного ореола».

А.А. Бодалев [4. стр. 115] отмечает компоненты межличностного восприятия.

Эмпатия – способ психологического анализа, позволяющий проникнуть вчувствоваться в эмоциональные состояния воспринимаемых лиц. Считается, что женщины более эмпатичны, чем мужчины.

Рефлексия – способ мысленной оценки человеком своей позиции и позиции другого человека, хода его мыслей, его ближайших и перспективных планов. Полнота представлений человека о самом себе в значительной степени определяется богатством его представлений о других людях, широтой и разнообразием его социальных контактов.

Аттракция – особая форма познания другого человека, которая основана на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Партнер по общению понимается лучше, если воспринимающий испытывает к нему симпатию, дружеское отношение.

Как правило, процесс оценки другого человека начинается с первого впечатления, которое в своей основе представляет собой общее восприятие. Последующий процесс восприятия принимает специфический характер, в частности, воспринимаются детали объекта. Таким образом, первое впечатление обычно протекает на чувственном уровне. Естественно, первое впечатление таит в себе возможность ошибок, связанных с рядом факторов. Источниками таких ошибок являются: стереотипизация, мнение других, проекция, атрибуция, вера в «первый взгляд», психическое состояние наблюдателя, защитные механизмы и т.п.

Стереотипизация – способы познания на основе переноса выявленных в практике субъекта типичных способов поведения, типичных свойств той или иной личности на конкретную ситуацию деятельности и общения. Любой социальный стереотип – это в известной мере порождение и принадлежность группы людей. Отдельные люди пользуются им лишь в том случае, если они относят себя к той или иной группе. Разные социальные группы взаимодействуя между собой, вырабатывают определенные социальные стереотипы. Наиболее известны этнические, профессиональные, ролевые, половые, возрастные, статусные стереотипы.

Мнение других людей. Нередко даже самого общего и отрывочного мнения об интересующем нас объекте достаточно, чтобы оно подействовало на оценку этого лица. Воспринимающий при встрече старается подсознательно уложить поведение объекта в рамки чужого, возможно, не совсем объективного мнения.

Каузальная атрибуция – это субъективное объяснение причин и мотивов поведения других людей, субъективная интерпретация их личностных качеств. Известно, что у каждого человека есть свои схемы причинности, т.е. привычные способы объяснения чужого поведения. Так, люди с личностной атрибуцией в любой ситуации склонны находить виновника случившегося, малообоснованно приписывая причину произошедшего конкретному человеку. В случае тяготения к обстоятельной атрибуции люди склонны прежде всего винить обстоятельства, не ища конкретного виновника. Наконец, при стимульной атрибуции человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие, или в самом пострадавшем.

Вера в «первый взгляд», как показали специальные исследования, ведет к тому, что данный человек рассматривается потом многие годы через призму первого впечатления, односторонне преломляющего все его поступки. Первое впечатление не всегда верно, поскольку опирается не на проникновение в характер нового знакомого, а на подсознательные ожидания и слабости воспринимающего.

Психическое состояние воспринимающего влияет на восприятие человека положительно, если его эмоции в момент восприятия положительны, и наоборот, влияет отрицательно, если он испытывает неприятные чувства.

Упрощение межличностного восприятия выражается в том, что подсознательно в мозгу идет отбор поступающей извне информации, в результате которого воспринимающий замечает, осмысливает и запоминает только те явления, которые имеют для него наибольшее значение, или к восприятию которых он наиболее подготовлен.

Таким образом, межличностное восприятие во многом обусловлено многими факторами влияния.

Сам вопрос межличностного восприятия, как отмечают Р.Л. Кричевский и Е.М. Дубовская [15. стр. 189] рассматривается в психологии в нескольких плоскостях. Одна из них – рассмотрение межличностного восприятия как первичного структурного компонента межличностного отношения, главным образом, диадного, заметно влияющего на его последующее развертывание. Истоки этого направления идут от работ А.А. Бодалева [4. стр. 25]. Современные взгляды на этот вопрос можно встретить у Г.Н. Андреевой [2. стр. 52]

Другое направление изучения перцептивного аспекта межличностных отношений связано с обращением к групповому контексту: речь идет о выяснении роли межличностного восприятия в групповом процессе. Хотя работы этого направления достаточно разнообразны по решаемым их авторами специфическим задачам, в большинстве своем они в той или иной мере отвечают на вопрос относительно влияния групповой деятельности на межличностное восприятие. В русле этого направления появился вопрос наличия групповой деятельности и влияния успешности ее выполнения на межличностное восприятие. Исследованиями по данной проблеме занимались А.И. Донцов [6. стр. 168], А.В. Петровский [31. стр. 384]. Они выявили совокупность детерминант межличностного восприятия:

эффективность совместной деятельности;

уровень развития и форма организации совместной деятельности;

переменные группового и личностного характера.

Итак, первый этап межличностных отношений во многом обусловлен межличностным восприятием и его закономерностями.

Второй этап – возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей друг к другу на рациональном и эмоциональном уровнях. Рациональный уровень представляет собой осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга. На эмоциональном уровне возникают соответствующие переживания, эмоциональные отклик и т.п.

Внутренне отношение людей друг к другу может выступать в виде уважения или неуважения, доверия или недоверия, симпатий или антипатий, доброжелательности или, недоброжелательности, удовлетворенности или неудовлетворенности, содействия или противодействия.

Характер внутреннего отношения зависит в немалой степени от сложившегося представления о другом человеке на этапе его первичного восприятия и оценки. В процессе накопления опыта контактов друг с другом первое мнение может укрепляться, а может и поменяться. Если представление положительное, то и внутреннее отношение будет таковым. Немаловажную роль играет степень соответствия личностных качеств партнера ценностным ориентациям человека. При их совпадении возникает положительное внутреннее отношение.

Третий этап– обращение людей друг к другу как форма проявления внутреннего отношения. Следует учитывать, что отношение как внутреннее содержание и обращение, как внешняя форма его выражения не всегда совпадают. В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова и В.М. Погольша [17. стр. 101] отмечают следующие варианты, возможные в данном случае:

отношение – положительное, обращение – вежливое, тактичное или сухое, грубоватое;

отношение – отрицательное, неприязненное, обращение – грубое, бестактное или вежливое, культурное.

Отношение проявляется в общении вербальном и невербальном. Эффективность межличностных отношений на этом этапе во многом обусловлена особенностями общения субъектов.

Сложную систему разнообразных взаимоотношений в малых группах можно классифицировать по различным основаниям.

По сфере их проявления – на производственные и бытовые. Производственные взаимоотношения проявляются в процессе взаимодействия сотрудников различных организаций при решении ими разнообразных свойственных им задач: производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. Это отношения предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Бытовые взаимоотношения складываются за пределами трудовой деятельности.

В производственных и бытовых взаимоотношениях всегда имеет место личностный, психологический аспект – симпатии, антипатии, взаимные оценки, мнения, притязания, подражание и другие социально-психологические явления.

Производственные взаимоотношения, в свою очередь, по мнению А.Н. Занковского [9. стр. 337], можно рассматривать по трем направлениям: «по вертикали», «по горизонтали» и «по диагонали».

По вертикали – это взаимоотношения руководителей и подчиненных. Они выглядят как взаимодействие руководителей, начальников, старших с соответствующими подчиненными им лицами. По горизонтали – это взаимоотношения сотрудников между собой, разных по должностному положению, но не подчиняемых друг другу. По диагонали – это взаимоотношения между руководителями одного производственного отделения с рядовыми сотрудниками другого.

К деструктивным межличностным отношениям относятся такие формы контактов, которые затрудняют или разрушают отношения и пагубно сказываются на человеке или обоих партнерах. Примерами такого рода контактов могут быть манипулятивные общение, агрессивное взаимодействие, авторитарный стиль общения. Молчание так же может иметь деструктивные окраску, особенно тогда, когда оно скрывает какую-то важную информацию или служит средством наказания партнера. Немало личностных черт характера человека, таких как хитрость, склонность к клевете, предвзятость, стереотип мышления, мстительность, цинизм, могут быть основой деструктивной взаимодействия, которая при таких условиях не обязательно преследует какие-то личные выгоды, а руководствуется просто мотивами самоутверждения, соперничества и т.д.

Конструктивное межличностное взаимодействие это умение эффективно выстраивать межличностное взаимодействие с коллегами, подчинёнными, внешними партнёрами и руководителями. Так же умение правильно задавать вопросы и получать на них ответы, уметь "активно слушать", находить выход из "тупиковых", вести разговор (переговоры) и конструктивно преодолевать конфликты**.**

В зависимости от выраженности личностного аспекта различают формальные и неформальные взаимоотношения. Формальные (официальные) взаимоотношения зримые, четко обозначенные, легко воспринимаемые, т.е. прописанные уставами, расписаниями, инструкциями. Реальные же взаимоотношения, представленные в предпочтениях, симпатиях или антипатиях, взаимных оценках, авторитете и другой – это неформальные взаимоотношения. Для понимания подлинного характера взаимоотношений между сотрудниками, всей их сложности и порой противоречивости следует анализировать и сопоставлять оба вида отношений.

Р.С. Немов [22. стр. 548] отделяет деловые отношения от личных следующим образом. Деловые отношения возникают в связи с совместной работой или по ее поводу, а личные – как отношения, складывающиеся между людьми независимо от выполняемой работы. Кроме того, он выделяет рациональные и эмоциональные межличностные отношения. В рациональных межличностных отношениях на первый план выступают знания людей друг о друге и объективные оценки, которые им дают окружающие. Эмоциональные отношения – это, напротив, оценки субъективные, основанные на личном индивидуальном восприятии человека человеком. Такие отношения обязательно сопровождаются положительными или отрицательными эмоциями. Они далеко не всегда основаны на действительной, объективной информации о человеке.

Основываясь на своих экспериментальных исследованиях, Н.Н. Обозов [25. стр. 55] выделяет следующие виды межличностных отношений: отношения знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные, деструктивные. Данная классификация основана на нескольких критериях: глубине отношений, избирательности в выборе партнеров, функциях отношений. Главным критерием является мера, глубина вовлечения личности в отношения.

Подводя итог обзору вопроса межличностных отношений в психологии можно отметить, что межличностные отношения имеют классификации, рассматриваются в статике и динамике, а также включают в себя много вопросов, получивших самостоятельное обширное изучение (например, вопросы межличностного восприятия, общения и др.)

**1.2 Межличностная совместимость и межличностные отношения**

При изучении совместимости, как считают Н.Н. Обозов и А.Н. Обозова [24. стр. 52] основной задачей является определение этого понятия. Это понятие общенаучное, оно употребляется в медицине, биологии, кибернетике, философии. Однако общего определения совместимости пока не существует. В психологических работах дается лишь описательное определение совместимости. Например: «Совместимость – это понятие о взаимном соответствии свойств участников группы. В него входят: взаимная симпатия, положительный характер эмоциональных установок, взаимовнушаемость, общность интересов и потребностей, сходство динамической направленности психофизиологических реакций при операторской деятельности и отсутствие в данной группе выраженных эгоцентрических устремлений».

Однако Н.Н. Обозов [25. стр. 65] предлагает различать понятия «срабатываемость» и «совместимость». Срабатываемость – это согласованность характеристик субъектов, обеспечивающая им эффективное выполнение какой-либо деятельности. Понятие срабатываемости применимо лишь к деловым, профессиональным, производственным отношениям – отношениям в рамках совместной деятельности. Так как эти отношения направлены на получение определенного продукта совместной деятельности, то проявлениями совместимости этого типа будут характеристики деятельности: эффективность с точки зрения количества и качества затраченного времени и энергии партнеров. Явление совместимости, в отличие от срабатываемости, – межличностный феномен, существующий в рамках личных отношений, основанных на симпатии, притяжении и служащих «общению ради общения».

Неясность понятия совместимости обусловила вторую трудность исследования этого феномена: выбор критериев или индикаторов совместимости. В работах, посвященных исследованию совместимости, мы обнаруживаем использование самых различных критериев: высокую эффективность групповой деятельности, низкую конфликтность в группе, высокое взаимопонимание между партнерами – словом, любое из социально-психологических явлений, взятое в его позитивном значении. Однако ни один из применяемых ныне критериев совместимости не является достаточно обоснованным и сильным. Можно доказать уязвимость каждого из них.

По данным Н.Н. Обозова [25. стр. 67], важным обстоятельством, обусловливающим связи и отношения между людьми в условиях совместной деятельности, является однородность – разнородность группы (степень подобия – контраста вероятных участников взаимодействия по самым разным параметрам.

Первые уровень однородности – разнородности группы – это соотношение их индивидных (природных), личностных и социально-психологических параметров (темперамента, интеллекта, характера, мотивации, интересов, ценностных ориентаций, мировоззренческих позиций).

Второй уровень однородности – разнородности группы – это соотношение (сходство / различие) из мнений, оценок, отношений к себе, партнеру, другим людям, к предметному миру. Данный уровень подразделяется на два вида (этапа): первичный (или исходный) и вторичный (или результативный). Первичный подуровень однородности – это исходные данные (до начала взаимодействия членов группы) соотношения мнений, оценок и отношений к миру. Вторичный подуровень однородности – это соотношение (сходство / различие) мнений, оценок и отношений как следствие взаимодействия между членами группы.

Первый уровень однородности – разнородности членов группы участвует в регуляции совместной деятельности и межличностных отношений людей. Однако его регулирующая роль может мало осознаваться членами группы. Это совсем не означает, что партнеры не видят реального сходства или различия между собой. Сходство или различие (физическое, поведенческое) настолько очевидно, что ни тому, ни другому люди не придают особого значения, считая его наличие само собой разумеющимся.

Иначе обстоит дело с однородностью – разнородностью второго уровня. Исходное, первоначальное соотношение мнений, оценок и отношений в группе характеризует степень единства взглядов ее членов и выражает сходств / различие интересов, ценностных ориентаций и личностных установок. На этом этапе партнеры не только осознают сходство / различие в своих мнениях, оценках и отношениях, но начинают понимать его значимость для совместной деятельности.

Вторичный подуровень однородности, будучи следствием взаимодействия мнений, оценок и отношений членов группы, регулируется такими психологическими механизмами, как подражание, конформность, внушение. Степень позитивной изменчивости мнений, оценок и отношений – это один из основных показателей сплоченности группы. Благодаря изменчивости преобразуется вторичный подуровень однородности – разнородности мнений, оценок и отношений. В заключении Н.Н. Обозов [31. стр. 57] делает вывод о том, что в регуляции групповой деятельности участвуют различные системы факторов:

в негрупповые (физические и социальные);

внутригрупповые (нормы, межличностные отношения);

в неличностные (однородность – разнородность по индивидуально-психологическим параметрам);

внутриличностные (социально-психологические особенности членов группы – их мнения, оценки и отношения).

Р.Л. Кричевский и Е.М. Дубовская [15. стр. 193] считают, что межличностная совместимость складывается между членами группы главным образом в «пространстве» диадного взаимодействия. По их мнению, межличностная совместимость предполагает наличие момента обоюдного удовлетворения членами диады потребностей и поведенческих проявлений друг друга.

А.Л. Свенцицкий [43. стр. 203] определяет межличностную совместимость как способность членов группы к совместной деятельности, основанной на их оптимальном сочетании. Совместимость бывает обусловлена как сходством каких-либо одних свойств членов группы, так и различием их других свойств. В итоге это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, так что данная группа представляет собой определенную целостность.

В.А. Розанова [40. стр. 209] выделяет два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально-психологическую. В первом случае подразумевается определенное сходство психофизиологических характеристик людей и на этой основе согласованность их эмоциональных и поведенческих реакций, синхронизация темпа совместной деятельности. Во втором случае имеется в виду эффект оптимального сочетания типов поведения людей в группе, общности их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентаций.

М. Шоу [44. стр. 194] выделил два типа межличностной совместимости:

потребностная совместимость – предполагается, что в одних случаях в ее основе лежит сходство в потребностных характеристиках партнеров, тогда как в других речь идет либо о комплементарности этих характеристик, либо о каких-то более сложных, комбинированных сочетаниях;

поведенческая совместимость – предполагается, что определенные личностные свойства партнеров по взаимодействию детерминируют типичные поведенческие модели, способные продуцировать либо совместимость, либо несовместимость между ними.

Конечно, эта классификация в значительной мере условна, поскольку о совместимости или несовместимости потребности группы принято судить главным образом по разнообразным их поведенческим проявлениям. Поэтому если и говорить о целесообразности обсуждаемой типологии совместимости, то скорее всего лишь потому, что она способствует лучшей организации эмпирического материала.

Изучение межличностной совместимости спортсменов в игровой деятельности, выполненное И.Б. Антоновой и Р.Л. Кричевским, позволило выделить четыре плана (измерения) совместимости:

совместимость, основывающуюся на сыгранности, сработанности партнеров – обусловлена длительным, иногда многолетним из взаимодействием;

операционально-ролевую совместимость – в ее основе лежит хорошее понимание партнерами замыслов и действий друг друга в различных игровых эпизодах безотносительно к продолжительности предварительных совместных тренировок;

совместимость в личностных чертах – основывается на взаимном соответствии личностных черт партнеров;

совместимость в игровом общении – проявляется в удовлетворенности партнеров межличностными отношениями, складывающимися между ними в ситуациях спортивной деятельности.

Итак, исследования показывают, что психологическая совместимость в группах формируется за счет действия разнообразных факторов. Степень такой совместимости членов одной и той же группы может быть различной на разных этапах ее жизнедеятельности в силу динамики межличностных отношений. Комплектование групп с учетом требований психологической совместимости способствует повышению уровня их продуктивности и удовлетворения своей деятельностью.

Если в совместимости проявляется гармонизация межличностных отношений, то иной, полярной формой из выражения может служить конфликт. Среди специалистов общепринято мнение, что конфликты могут носить как деструктивный, так и конструктивный характер для жизнедеятельности малой группы. Благодаря наличию внутригрупповых противоречий в значительной мере совершается развитие группы, переход ее на новый, более высокий уровень функционирования.

Н.В. Гришина [34. стр. 112] выделяет четыре подхода исследования проблематики межличностного конфликта:

мотивационный;

когнитивный;

деятельностный;

организационный.

В основе мотивационного подхода лежит идея противоборства несовместимых намерений, целей, направляющих поведение участников межличностного взаимодействия. Своим оформлением мотивационный подход во многом обязан ставшим ныне классическими исследованиям М. Дойча по изучению влияния кооперативного и конкурентного поведения на групповой процесс. Согласно М. Дойчу, в кооперативном поведении участники межличностного взаимодействия содействуют друг другу в достижении своих целей, обмениваются полезной для решения проблем информацией, проявляют дружелюбие и взаимную поддержку в работе. В случае же конкурентного поведения участники взаимодействия препятствуют друг другу в достижении поставленных целей, с подозрением воспринимают взаимную информацию как призванную ввести соперника в заблуждение относительно путей достижения этих целей, формируют негативные установки относительно друг друга. Однако конкуренция не всегда подразумевает конфликт, а лишь в том случае, когда она воспринята соперниками.

В рамках когнитивного подхода речь обычно идет о так называемом когнитивном конфликте, обусловленном структурой задачи, когнитивными структурами противостоящих сторон, степенью согласованности используемых ими стратегий. По мнению Ю.Г. Запрудского [10. стр. 120], подобные конфликты являются необходимым элементом развертывания коллективной творческой деятельности и важными условиями выработки коллективного решения. Особенность когнитивных конфликтов состоит в том, что они могут переходить в плоскость сугубо эмоциональных отношений, затрагивающих уже не предметную сторону противоречия, но личностные особенности включенных в него людей. Подобные трансформации вызваны неадекватностью оценки когнитивного конфликта участниками межличностного взаимодействия вследствие негативности и не аргументированности их критических высказываний и ведут к разрушению коллективного творческого процесса.

В рамках деятельностного подхода Ю.М. Плотинский [32. стр. 109] на основании своих исследований выделил два типа конфликтов: предметно-деловые и личностно-прагматические. В группах более высокого уровня развития личностно-прагматические интересы реже выступают причиной межличностных конфликтов. В высокоразвитых и эффективных группах, где доминируют деловые противоречия, конфликт не ведет к разрыву межличностных отношений и не сопровождается эмоциональным негативизмом, как это имеет место в случае противоречий личностного характера. К сожалению, количество работ по проблематике конфликта, выполненных с позиций деятельностного подхода, пока крайне незначительно.

Р.Л. Кричевский и Е.М. Дубовская приводят ряд моделей организационного конфликта, предложенных Л. Понди [15. стр. 206]. Разработанные им теоретические конструкты («конфликт переговоров», «бюрократический конфликт», «системный конфликт») приложим к описанию конфликтов, отражающих соперничество сторон за обладание дефицитными ресурсами, развертывающихся на уровне высшего управленческого аппарата.

О.Н. Громова приводит схему организационного конфликта, разработанную Б. Кабанофф: «Конфликт есть результат неконкурентных, или несовместимых, отношений потенциального влияния, развертывающихся между членами группы или диады». То есть конфликт возникает в том случае, если имеет место рассогласование между возможностями субъекта и теми конкретными условиями, в которых он действует.

В основу модели организационного подхода, предложенной Н.В. Гришиной, и вытекающей из нее типологии конфликтов положен анализ взаимосвязей, устанавливающихся между людьми, включенными в процесс получения единого производственного продукта. Эти взаимосвязи подразделяются Н.В. Гришиной на:

функциональные – обусловлены особенностями выполняемой совместной деятельности;

социальные – обусловлены принадлежностью людей как к первичному коллективу, так и к социальной организации в целом;

психологические – обусловленные потребностью людей в общении.

Нарушение эффективности их функционирования ведет к возникновению разнообразных производственных конфликтов.

Из краткого обсуждения представленных выше материалов о психологии межличностного конфликта применительно к групповому поведению очевидна разноплановость направлений исследований. В каждой из рассмотренных точек зрения имеются рациональные выводы.

Итак, феномен межличностной совместимости имеет достаточно глубокую разработку в социальной психологии. Но, несмотря на это имеются вопросы, требующие своего разрешения в этом направлении. Это генезис совместимости, соотношение с другими феноменами и эффективностью малой группы, совместимость в системе взаимодействия «личность – группа».

**1.3 Специфика трудовой деятельности и межличностных отношений в медицинских учреждениях**

В системе профессиональной деятельности и деловых взаимоотношений, складывающихся в любом трудовом медицинском коллективе, следует различать два связанных между собой аспекта: психологический и моральный. Данные аспекты в сфере медицинской деятельности складывались столетиями, формировались профессиональными обществами, группами, коллективами и отдельными учеными, формулировались в виде клятв, торжественных обещаний, медицинских кодексов и др.

Актуальным вопросом на сегодняшний день является общение медработника и пациента, так и медработников между собой в процессе трудовой деятельности. Многим из нас приходилось бывать в больнице, поликлинике или в каком-либо лечебном учреждении, где каждый из нас общался с врачом или медсестрой. Но задумывался ли кто-нибудь, насколько это общение влияет на нас, а точнее на течение нашего заболевания, и каким образом медработник может улучшить наше состояние? Конечно, можно сказать, что всё зависит от лекарств, которые нам назначает врач и выдаёт медсестра, от лечебных процедур также назначаются врачом, но это ещё не всё, что необходимо для полного выздоровления. Самое главное это правильный настрой, который зависит от психического и от эмоционального состояния пациента. На состояние пациента огромное влияние оказывает отношение к нему медработника. И если пациент доволен, например, беседой с врачом, который его внимательно выслушал, в спокойной обстановке и дал ему соответствующие советы, то это уже первый шаг к выздоровлению.

Психологические особенности пациента в условиях лечебных взаимоотношений и взаимодействия приходят в соприкосновение с психологическими особенностями медицинского работника. Кроме того, лицами, вовлечёнными в контакт с пациентом, могут быть врач, психолог, медсестра, социальный работник.

В лечебной деятельности формируется особая связь, особые отношения между медицинскими работниками и пациентами, это отношения между врачом и больным, медсестрой и больным. Образуется по словам И.Харди связь «врач, сестра, больной». Повседневная лечебная деятельность многими нюансами связана с психологическими и эмоциональными факторами.

Цель контактов между медицинским работником и пациентом – медицинская помощь, оказываемая одним из участников общения по отношению к другому. Такие отношения обусловлены в определённой мере и условиями, в которых ведется лечебная деятельность. Исходя из основной цели лечебного взаимодействия, можно предположить неоднозначность важность контактов в системе взаимодействия медработник – пациент. Однако, не следует понимать, что существует заинтересованность в таком взаимодействии лишь со стороны пациента. Медработник, так же заинтересован в оказании помощи больному, ведь эта деятельность является его профессией. У медработника есть собственные мотивы и интересы взаимодействовать с пациентом, которые позволили ему выбрать медицинскую профессию.

Для того чтобы процесс взаимоотношений пациента и медицинского работника был эффективным, необходимо изучать психологические аспекты подобного взаимодействия. Для медицинской психологии интересны мотивы и ценности врача, его представление об идеальном пациенте, а также определённые ожидания самого пациента от процесса диагностики, лечения, профилактики и реабилитации, поведения врача или медсестры.

Можно говорить о значимости для эффективного и бесконфликтного взаимодействия пациента с медработниками такого понятия, как коммуникативная компетентность, т.е. способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Этот процесс подразумевает достижение взаимопонимания между партнёрами по общению, лучшее понимание ситуации и предмета общения. Следует отметить, что коммуникативная компетентность является профессионально значимой характеристикой врача и медсестры. Однако, несмотря на то, что в условиях клиники пациент вынужден обращаться за помощью к врачу, коммуникативная компетентность важна и для самого больного.

При хорошем контакте с врачом пациент скорее выздоравливает, а применяемое лечение имеет лучший эффект, гораздо меньше побочных действий и осложнений.

Одной из основ лечебной деятельности является умение медработника понять больного человека.

В процессе лечебной деятельности важную роль играет умение выслушать пациента, что представляется необходимым для формирования контакта между ним и медработником, в частности, врачом. Умение выслушать больного человека не только помогает определить-диагносцировать заболевание, которому он может быть подвержен, но и сам по себе процесс выслушивания оказывает благоприятное взаимодействие на психологический контакт врача и пациента.

Важно отметить, что необходимо учитывать и особенности (профильность) заболевания при контакте с пациентом, поскольку в распространённых в клинической медицине терапевтических отделениях находятся больные самого различного профиля. И нередко их болезненные состояния требуют длительного лечения, что оказывает влияние и на процесс взаимоотношений медработника и больного. Длительный отрыв от семьи и привычной профессиональной деятельности, а также тревога за состояние своего здоровья вызывают у пациентов комплекс различных психогенных реакций.

Но не только эти факторы сказываются на психологической атмосфере и состоянии пациента. В результате психогений может усложняться течение основного соматического заболевания, что, в свою очередь, ухудшает психическое состояние больных. И, кроме того, в терапевтических отделениях на обследовании и лечении находятся больные с жалобами на деятельность внутренних органов, нередко даже не подозревая того, что эти соматические нарушения психогенного характера.

В обиходе часто приходится слышать о «хорошем» или «правильном» обращении с пациентом. И в противовес к этому, к сожалению, приходится слышать о «бездушном», «плохом» или «холодном отношении к больным людям. Важно отметить, что различного рода жалобы, возникающие этические проблемы свидетельствуют об отсутствии необходимых психологических знаний, а также практики соответствующего общения с пациентами со стороны медработников. Различия взглядов медработника и больного.

Различия точек зрения медработника и пациента могут быть обусловлены их социальными ролями, а также и другими факторами.

Например, врач склонен искать, прежде всего, объективные признаки заболевания. Он старается ограничить анамнез для дальнейшего определения предпосылок для дальнейшего соматического исследования и т.д. А для пациента в центре внимания и интересов всегда стоит его субъективное, личное переживание болезни. В связи с этим, врач должен рассматривать эти субъективные ощущения как реальные факторы. Он должен даже постараться прочувствовать или уловить переживания больного, понять и оценить их, отыскать причины тревог и переживаний, поддерживать их положительные стороны, также использовать их для более эффективного содействия больному при его обследовании и лечении.

Различия же во всех взглядах и точках зрения врача (медсестры) и пациента вполне закономерны и предопределены, в данной ситуации, их различными соцролями. Однако, врачу (медсестре) необходимо следить за тем, чтобы эти различия не перешли в более глубокие противоречия. Поскольку эти противоречия могут поставить под угрозу взаимоотношения медперсонала и больного, и тем самым, затрудняя оказание помощи больному, затрудняя лечебный процесс.

Для преодоления различий во взглядах медработнику необходимо не только выслушивать с большим вниманием пациента, но и постараться как можно лучше его понять. Что происходит в душе, мыслях больного человека? Врач должен откликнуться на рассказ пациента со всеми своими знаниями, разумом во всей полноте своей личности. Реакция медработника должна быть резонансом на услышанное.

Врачебная этика и деонтология — это учение о юридических, профессиональных и моральных обязанностях и правилах поведения медицинского работника по отношению к больному. Отдавая должное практической стороне деятельности медицинских работников, т. е. непосредственно методам диагностики и лечения, нельзя забывать человеческую, гуманнуюсущность медицинской профессии, в основе которой лежит доверие пациента к врачу, желание врача облегчить страдания больного. Средний медицинский персонал должен знать, в каких пределах можно вести разговоры с больным о его болезни.

В понятие деонтологии входят принципы взаимоотношений между медицинским персоналом и больными, принципы поведения персонала, обеспечивающие максимальное повышение пользы лечения, исключение факторов, отрицательно влияющих на медицинскую деятельность.

**Теоретические выводы**

Трудовая деятельность человека, являясь относительно самостоятельной сферой его функционирования как личности, предполагает не только его самоусовершенствование, но и передачу подрастающему поколению культурного и интеллектуального опыта общества, в котором он развивается. Но как показала практика, даже идеальная интеллектуальная модель не всегда усваивается в зависимости от социальной обстановка, так как личность, вступая в реальные отношения с группой, испытывает порой непредсказуемую активность ее внутренних компонентов под влиянием окружающих людей.

Проблема межличностных отношений в коллективе давно занимала умы ученых как зарубежных, так и отечественных. Многие из них подходили к ее решению с разных позиций, но объединяло их одно – экономического эффекта в управлении коллективом можно достичь только при условии уделения внимания и эмоциональному направлению отношений. Основными критериями при этом являются снижение конфликтности, улучшение психологического и физического здоровья членов коллектива, снижение текучести кадров. Наибольшего успеха в совершенствовании системы управления межличностными отношениями удалось достичь используя достижения соционики, которые позволяют более рационально производить подбор и расстановку кадров, их ротацию, а также управлять конфликтами.

Анализ социально-псхологической и экономической литературы по проблеме управления межличностными отношениями в трудовом коллективе дает основание считать, что психологический аспект в этой области все больше утверждает себя, хотя до его приоритета еще очень далеко. Чаще всего поиски путей эффективного функционирования коллектива сводятся к методу проб и ошибок. В лучшем случае результаты исследований зарубежных психологов механически применяются в условиях нашей, пока неопределенной и не устоявшейся экономической системы. Тем не менее психологические исследования наших отечественных авторов все более востребованы, поскольку отражают региональные особенности становления и развития коллектива и личности в сложной системе их взаимоотношений.

Трудности внедрения психологических методов управления коллективом в условиях современного экономического развития России заключаются пока еще в низком уровне психологического образования населения всех социальных групп общества, недостаточно эффективном внедрении психологической службы.

**Глава II. Экспериментальное исследование межличностных отношений в медицинском коллективе**

**2.1 Цель, задачи методы и базы исследования**

Практическая часть моего дипломного проекта заключается в том, чтобы выявить проблемы в межличностных отношениях в трудовом коллективе.

В качестве инструмента диагностики были использованы следующие методы исследования. Социометрия Я.Л.Морено выступала основным средством диагностики. Термин "социометрия" означает измерение межличностных взаимоотношений в группе. Основоположник социометрии известный американский психиатр и социальный психолог Я.Л.Морено не случайно так назвал этот метод. Совокупность межличностных отношений в группе составляет, по Я.Л.Морено, ту первичную социально-психологическую структуру, характеристики которой во многом определяют не только целостные характеристики группы, но и душевное состояние человека.

Как правило, в группе возникает несколько неформальных структур, например структуры взаимоподдержки, взаимовлияния, популярности, престижа, лидерства и др. Неформальная структура зависит от формальной структуры группы в той степени, в которой индивиды подчиняют свое поведение целям и задачам совместной деятельности, правилам ролевого взаимодействия. С помощью социометрии можно оценить это влияние. Социометрические методы позволяют выразить внутригрупповые отношении в виде числовых величин и графиков и таким образом получить ценную информацию о состоянии группы. Наиболее общей задачей социометрии является изучение неофициальной структуры социальной группы и царящей в ней психологической атмосферы.

Методика Ф. Фидлера использовалась для оценки психологической атмосферы в коллективе. В ее основе лежит метод семантического дифференциала. На основании индивидуальных профилей создается средний профиль, который и характеризует психологическую атмосферу в коллективе. Методика интересна тем, что допускает анонимное обследование (в отличие от социометрии), это повышает ее надежность.

Личностный опросник Кеттелла являлся средством получения дополнительных сведений об испытуемых. Многофакторный опросник личности опубликован Р.Б. Кэттеллом в 1949 г. и с тех пор широко используется в психодиагностической практике. Этот тест универсален, практичен, дает многогранную информацию об индивидуальности. Вопросы носят проективный характер, отражают обычные жизненные ситуации.

В настоящее время различные формы 16PF опросника являются наиболее популярным средством экспресс-диагностики личности. Они используются во всех ситуациях, когда необходимо знание индивидуально-психологических особенностей человека.

Опросник диагностирует черты личности, которые Р.Б. Кэттелл называет конституционными факторами. Изучение динамических факторов – мотивов, потребностей, интересов, ценностей – требует применения других методов. Это необходимо учитывать при интерпретации, так как реализация в поведении личностных черт и установок зависит от потребностей и характеристик ситуации.

Шкала самооценки мотивации одобрения позволила изучить особенности формирования мотивационно-потребностной сферы, потребности в достижениях. Одно из проявлений самосознания человека наряду с самооценкой – субъективная для него значимость мнений и оценок окружающих людей. Стремление заслужить похвалу, одобрение становится одним из сильнейших мотивов деятельности.

Для изучения и измерения мотивации одобрения служит шкала, разработанная американскими психологами Д. Крауном и Д. Марлоу. Используется сокращенный вариант шкалы, состоящий из 20 вопросов-суждений.

**2.2 Результаты исследований отношений в коллективе**

Замысел исследования.С целью оптимизации межличностных отношений в медицинском коллективе методом социально-психологического тренинга, было проведено экспериментальное исследование.

В исследовании ставились и решались следующие **задачи**:

1) подобрать методики для проведения исследования;

2) составить выборку для исследования;

3) исследовать типологию социального поведения людей в условиях групповой деятельности;

4) исследовать психологическую атмосферу в коллективе;

5) исследовать индивидуально-психологические особенности каждого сотрудника коллектива;

6) исследовать особенности мотивационно-потребностной сферы каждого сотрудника;

7) провести коррекцию межличностных отношений в трудовом коллективе с помощью социально-психологического тренинга;

8) Сделать выводы о результатах проведенного исследования.

**Гипотеза исследования**: мы предполагаем, что использование социально-психологического тренинга является эффективным средством оптимизации межличностных отношений в трудовом коллективе.

**Выборка для исследования**: В эксперименте принимало участие 40 сотрудников медицинского учреждения. Их трудовая деятельность протекает в одном коллективе. Из них одна смена, являлись экспериментальной группой, а другая смена, составляла контрольную группу. Экспериментальная и контрольная группа были подобраны с помощью принципа рандомизации. Все участники эксперимента имеют примерно одинаковый возраст (32-40 лет) из них 16 женщин и 24 мужчин. Объектом исследования выступает медицинский коллектив, как трудовой коллектив. Предметом исследования являются межличностные отношения сотрудников медицинского коллектива, как трудового коллектива.

В нашем исследовании принимали участие только рядовые сотрудники отделения, заведующий отделением и старшая медсестра отказались от участия в эксперименте, сославшись на отсутствие свободного времени и большую занятость.

**Методики исследования:**

1. Социометрия Дж. Морено

2. Методика Ф. Фидлера «Оценка психологической атмосферы в коллективе»

3. Личностный опросник Кеттелла (форма С)

4. Шкала мотивации одобрения Д. Крауна и Д. Марлоу.

Порядок и процедура проведения исследования: исследование проводилось с сентября по декабрь 2009 года. Испытуемые получили подробную инструкцию, как заполнять психодиагностические методики. Формирующий эксперимент проводился в виде социально-психологического тренинга в течение шести дней по 3 часа.

Проведение социометрического исследования трудового коллектива, медицинского учреждения позволило выявить следующие данные.

Подготовка к исследованию. Была разработана социометрическая карточка (Приложение 1), содержащая вопросы, нацеленные на выяснение межличностных предпочтений среди сотрудников коллектива.

Проведение исследования. После того, как группе испытуемых сообщили цели эксперимента, они получили социометрическую карточку с инструкцией и вопросами. На заполнение карточки было выделено до 15 минут. Обработка результатов*.* По результатам выборов испытуемых, отраженных в социометрических карточках, была составлена социоматрица межличностных отношений в коллективе (Таблица 1, Приложения 5). В ней отражены следующие параметры: выборы испытуемых в пользу каких-либо сотрудников, взаимные выборы, количество выборов, сделанных каждым испытуемым, количество выборов, сделанных в пользу каждого испытуемого.

Знаком «+» обозначается выбор испытуемого в пользу какого-либо сотрудника.

В строке «Количество выборов» обозначено количество выборов, сделанных в пользу данного испытуемого.

В строке «Круг отношений» следующие буквенные обозначения:

«О-П» - отвергнутые-принятые (от 0 до 4 баллов),

«Д» - предпочитаемые (от 5 до 8 баллов),

«Л» - лидеры (9 баллов и выше).

Анализ результатов. Отвергнутые и принятые члены коллектива были объединены в одну группу как сотрудники, пользующиеся наименьшим успехом в коллективе. Ситуацию межличностных отношений в коллективе характеризует Таблица 1 и Диаграмма 1.

Таблица 1

Статус сотрудников в сфере межличностных отношений в (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отвергнутые-Принятые | Предпочитаемые | Лидеры |
| 35 % | 55 % | 10 % |



Диаграмма 1. Количественная характеристика статуса сотрудников в сфере межличностных отношений.

Основная масса сотрудников является предпочитаемыми – 55%. Однако достаточно высок процент отвергнутых-принятых, который составляет чуть более трети коллектива – 35%. Наличие двух лидеров может привести к их взаимной оппозиции. Таким образом, можно говорить о том, что 7 человек имеют те или иные проблемы в налаживании деловых контактов с сотрудниками. В данной группе испытуемых имеется лишь пять взаимных выборов, что говорит о разрозненности и децентрализрованности деловых контактов. Причем взаимные выборы приходятся в основном на лидеров группы.

Проведение исследований по методике Ф.Фидера позволило выявить психологическую атмосферу трудового коллектива, медицинского учреждения следующим образом.

Каждый участник получил опросный бланк (Приложение 2) с инструкцией и предложением заполнить его.

Обработка результатов. Ответ испытуемых по каждому из 10 пунктов оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак «+», тем ниже балл, тем благоприятнее психологическая атмосфера в коллективе. Если испытуемый набрал в пределах от 10 до 40 баллов, то констатируется низкий уровень благоприятности психологической атмосферы; от 40 до 60 баллов – средний уровень; от 60 до 80 баллов – высокий уровень. Результаты тестирования отражены в Таблице 2 и Диаграмма 2.

Таблица 2

Уровень благоприятности психологической атмосферы в коллективе в (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 10 % | 45 % | 45 % |

Анализ результатов. Исследование показало, что лишь два испытуемых (10%) оценивают психологическую атмосферу в коллективе как благоприятную. Средний и низкий уровень благоприятности психологической атмосферы оценивается 45% испытуемых и в том и в другом случае. Таким образом, подавляющее большинство сотрудников (90% в сумме) не считают атмосферу в своем коллективе достаточно благоприятной. Причем почти половина из них оценивает ее как неблагоприятную. Исходя из проведенного анализа, можно построить диаграмму атмосферы в коллективе, которая представлена ниже.



Диаграмма 2. Психологическая атмосфера в коллективе.

Следующее проведенное исследование с помощью личностностного опросника Кеттелла позволило выявить наиболее характерные личностные черты сотрудника

Испытуемым были сообщены цели исследования. Каждый из них получил текст опросника с инструкцией и Бланк для заполнения (Приложение 3).

Обработка результатов проводилась по специальному ключу, где даны номера вопросов и количество баллов, которые получают ответ a, b, c в каждом вопросе. В тех клеточках, где проставлена буква, обозначающая фактор, количество баллов равно нулю. Таким образом, за каждый ответ испытуемый получал 2, 1 или 0 баллов. Количество баллов по каждому фактору суммировалось и заносилось в Бланк ответов (в правый столбик). Таким образом, по каждому испытуемому был получен профиль личности по 16-ти факторам в сырых оценках. Эти оценки затем были переведены в стандартные (стены) по специальной таблице.

В контексте данного исследования анализу были подвергнуты три фактора: А – «открытость-замкнутость», Е – «независимость-податливость» и О – «склонность к чувству вины-самоуверенность». Результаты тестирования отражены в Таблице 3 и Диаграмме 3.

Таблица 3

Характерологические черты сотрудников коллектива в (%)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фактор | Высокий | Средний | Низкий |
| А | 30 % | 50% | 20% |
| Е | 15 % | 40% | 45% |
| О | 35 % | 45% | 20% |



Диаграмма 3. Характерологические черты сотрудников коллектива.

Анализ результатов. Высокий уровень открытости, готовности к сотрудничеству и уживчивости имеют 30% членов коллектива. Чуть меньше, а именно 20% коллектива характеризуются как замкнутые, негибкие и бескомпромиссные в отношениях с людьми. Большинство испытуемых (50%) имеют средний уровень развития данного качества. По фактору «независимости-податливости» (Е) обозначены следующие результаты. Почти половина сотрудников является податливыми, уступчивыми, зависимыми, конформными – 45%. Лишь 15% проявили независимость, самоуверенность, твердость, серьезность. Остальные 40% включают в себя и те и другие черты и находятся на средней позиции.

По фактору «О» склонность к чувству вины, боязненность, тревожность, подверженность настроению проявляют 35% членов коллектива. Спокойной самоуверенностью обладает лишь 20% членов коллектива, а средним уровнем самоуверенности обладает почти половина испытуемых – 45%.

Таким образом, сотрудников можно охарактеризовать как коллектив со средним уровнем уверенности и открытости, но с высоким уровнем конформности.

Проведение заключительного исследования по шкале мотивации одобрения позволило изучить мотивационно-потребностную сферу коллектива.

Каждый участник получил текст опросника с инструкцией (Приложение 4) и предложением заполнить его.

Обработка результатов. Каждый вопрос, совпадающий с ключом теста, оценивается в один балл. Затем баллы подсчитываются и получаем итоговый показатель, который колеблется в диапазоне от 0 до 20 баллов. Чем выше балл, тем выше мотивация одобрения и, следовательно, выше потребность человека в одобрении со стороны других людей, связанная с полным соответствием социальным нормам во взаимодействии с другими людьми. Низкие показатели могут свидетельствовать как о неприятии традиционных норм, так и об излишней требовательности к себе. Результат по данному исследованию обозначен в Таблице 4 и Диаграмме 4.

Таблица 4

Уровень мотивации одобрения в (%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 45% | 45% | 10% |



Диаграмма 4. Уровень мотивации одобрения.

Анализ результатов. Почти половина испытуемых имеет высокий уровень мотивации одобрения – 45%. Это число совпадает с количеством испытуемых, высокий уровень конформности и, соответственно, низкий уровень независимости (фактор Е). На основании полученных данных можно утверждать, что почти половина группы нуждается в поддержке, неуверенна в себе и очень конформна. Низкую потребность в одобрении со стороны обнаружили лишь 2 человека, т.е. 10% от всего коллектива. Средний уровень мотивации одобрения имеют 45%. Таким образом, коллектив можно характеризовать как податливый, в целом неуверенный в себе.

Резюмируя исследование межличностных отношений экспериментальной группы в целом можно отметить следующее.

Коллектив в большинстве своем характеризуется разрозненностью, нецелостностью. Большой процент сотрудников проявляют на работе тревожность, неуверенность в себе, боязнь проявить индивидуальность, что порождает желание не противоречить установленным социальным нормам в коллективе даже в ущерб своим интересам. В целом сотрудники ощущают психологический климат в своем коллективе как не благоприятный. Все это способствовало проявлениям замкнутости у некоторых сотрудников, потребности в постоянном одобрении со стороны.

В коллективе было выявлено 2 лидера (один врач и медсестра). Основываясь на выборе испытуемых можно сказать о преобладании деструктивных отношениях в коллективе. Конструктивные отношения только между приближенными сотрудниками к лидерам, как среди медсестер, так и врачей. Данные сотрудники являются друзьями и вне работы. Отношения по горизонтали, так же оставляют желать лучшего. Негативные деструктивные тенденции со стороны врачей непосредственно сказываются на медсестрах. Что ведет к недопониманию, агрессивности и замкнутости. Медсестры в данном коллективе являются слабым звеном в организации. Они чувствуют свою ущемленность и бесправность. И только одна медсестра (являющаяся лидером) в данном коллективе чувствует себя прекрасно. Она пользуется уважением со стороны врачей поскольку уже в возрасте и имеет большой опыт работы.

**Анализ исследования контрольной группы**

Социометрическое исследование

Схема исследования контрольной группы испытуемых была аналогична схеме исследования экспериментальной группы. Она так же включала подготовку, проведение исследования и обработку результатов.

В соответствии с полученными результатами была составлена социоматрица межличностных отношений в контрольной группе испытуемых (Таблица 1, Приложения 6). В ней отражены те же параметры, что и в социоматрице экспериментальной группы.

Анализ результатов*.* Ситуацию межличностных отношений в контрольной группе исследуемых можно проследить с помощью Таблицы 5 и Диаграммы 5.

Таблица 5

Количественная характеристика статуса сотрудников в сфере межличностных отношений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отвергнутые-Принятые | Предпочитаемые | Лидеры |
| 45% | 45% | 10% |



Диаграмма 5. Количественная характеристика статуса сотрудников в сфере межличностных отношений.

Анализ Таблицы 5 показывает, что предпочитаемых и отвергнутых-принятых в коллективе одинаковое количество – по 45%. Лидеры составляют 10% от выборки группы.

Следуя социограмме можно отметить следующие особенности. Доронова Екатерина, находящаяся в круге предпочитаемых, имеет столько же взаимных выборов, сколько и лидер Жженова Алена (по 5 выборов), а Перова Анастасия (лидер) имеет лишь 2 взаимных выбора. Можно предположить, что несмотря на лидерское положение Перовой Анастасии, у нее не со всеми отношения складываются так, как ей бы хотелось. Внутри контрольной группы можно отметить маленькие подгруппы с устойчивыми симпатиями, например, Гагарина Светлана – Доронова Екатерина – Перова Анастасия. Два лидера этой группы обнаружили взаимный выбор, что говорит о конструктивности их деловой конкуренции в коллективе.

Исследование по методике Ф. Фидлера

Цель: Оценка психологической атмосферы в коллективе.

Проведение исследования. Каждый участник получил опросный бланк (Приложение 2) с инструкцией и предложением заполнить его.

Обработка результатов аналогична обработке в экспериментальной группе. Результаты тестирования отражены в Таблице 6 и Диаграмме 6.

Таблица 6

Уровень благоприятности психологической атмосферы в коллективе.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 10% | 50% | 40% |



Диаграмма 6. Уровень благоприятности психологической атмосферы в коллективе.

Анализ результатов. 10% от общего числа испытуемых оценивают психологическую атмосферу в коллективе как благоприятную. Половина членов коллектива считают, что психологическая атмосферы находится на среднем уровне по критерию благоприятности. Наблюдается большой процент – 40% – сотрудников, которые считают психологический климат в своем коллективе неудовлетворительным. Таким образом, почти все сотрудники (90%) чувствуют в той или иной мере психологический дискомфорт, находясь и работая в коллективе.

Личностный опросник Кеттелла

Цель: Выявить наиболее характерные личностные черты персонала.

Проведение тестирования. Испытуемым были сообщены цели исследования. Каждый из них получил текст опросника с инструкцией и Бланк для заполнения (Приложение 3).

Обработка результатов. Аналогична обработке результатов в экспериментальной группе. Результаты тестирования отражены в Таблице 7 и Диаграмме 7.

Таблица 7

Характерологические черты сотрудников коллектива.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фактор | Высокий | Средний | Низкий |
| А | 30% | 40% | 30% |
| Е | 20% | 50% | 30% |
| О | 25% | 45% | 30% |



Диаграмма 7. Характерологические черты сотрудников коллектива.

Анализ результатов. Высокий уровень открытости, готовности к сотрудничеству и уживчивости имеют 30% членов коллектива. 30% коллектива характеризуются как замкнутые, негибкие и бескомпромиссные в отношениях с людьми. 40% испытуемых имеют средний уровень развития данного качества. Таким образом, в целом (на 70%) это коллектив замкнутых людей. По фактору «независимости-податливости» (Е) обозначены следующие результаты. Половина сотрудников (50%) имеют средний уровень по этому критерию. Податливых, конформных и склонных к подверженности влияния сотрудников на 10% больше, чем независимых, имеющих свое мнение в коллективе (30 и 20% соответственно).

По фактору «О» склонность к чувству вины, боязненность, тревожность, подверженность настроению проявляет почти треть коллектива – 30%. Спокойной самоуверенностью обладает четверть от всего коллектива – 25%. Средним уровнем самоуверенности характеризуется почти половина испытуемых – 45%.

Таким образом, сотрудников можно охарактеризовать как коллектив со средним уровнем самоуверенности и открытости, но с высоким уровнем конформности.

Шкала мотивации одобрения

Цель: Изучить мотивационно-потребностную сферу коллектива.

Проведение исследования. Каждый участник получил текст опросника с инструкцией (Приложение 4) и предложением заполнить его.

Обработка результатов. Аналогична обработке в экспериментальной группе. Результат по данному исследованию обозначен в Таблице 8 и Диаграмме 8.

Таблица 8

Уровень мотивации одобрения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 35% | 50% | 15% |



Диаграмма 8. Уровень мотивации одобрения.

Анализ результатов. На 85% коллектив характеризуется средне-высоким уровнем мотивации одобрения. Это говорит о том, что подавляющее большинство испытуемых мотивируют свои поступки прежде всего с точки зрения одобрения сотрудников и руководителей. Низкий уровень мотивации одобрения имеют 15% сотрудников.

Подводя итог исследованию межличностных отношений контрольной группы в целом можно отметить следующее. Сотрудники оценивают психологический климат коллектива как не благоприятный, недостаточно комфортный. Вероятно, тот факт, что высока мотивация одобрения со стороны медсестер и врачей, обусловлена напряженностью в работе и нечеткой дифференциацией обязанностей. Наряду с этим отмечается неуверенность в своих силах, повышенная конформность.

Так можно отметить следующие особенности в данной группе. Имеются два лидера (врача), между которыми идет конкуренция. Два лидера этой группы обнаружили взаимный выбор, что говорит о конструктивности их деловой конкуренции в коллективе. Можно предположить, что, несмотря на лидерское положение Перовой Анастасии, у нее не со всеми отношения складываются так, как ей бы хотелось. Внутри группы можно отметить маленькие подгруппы с устойчивыми симпатиями состоящими из 2 человек, как у врачей так и медсестер.

Коллектив в большинстве своем характеризуется разрозненностью, нецелостностью. В работе практически всех сотрудников проявляется тревожность, неуверенность в себе, боязнь проявить индивидуальность.

Можно так же сказать о преобладании деструктивных отношениях в коллективе. Конструктивные отношения только внутри маленьких подгрупп, как среди медсестер, так и врачей. Данные сотрудники являются друзьями и вне работы. Отношения по горизонтали, так же оставляют желать лучшего. Негативные деструктивные тенденции со стороны врачей непосредственно сказываются на медсестрах. Что ведет к недопониманию и замкнутости медсестер, и только четкому выполнению своих должностных обязанностей.

Результаты по двум группам в целом показаны в Таблице 9

Таблица 9

Оценка межличностных отношений в (%)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название методики | Эксперимент. группа | | | Контрольная группа | | |
| Выс. | Сред. | Низ. | Выс. | Сред. | Низ. |
| 1. Социометрия | 10% | 55% | 35% | 10% | 45% | 45% |
| 2. Методика Фидлера | 10% | 45% | 45% | 10% | 50% | 40% |
| 3. Опросник Кеттелла. Фактор А | 30% | 50% | 20% | 30% | 40% | 30% |
| 4. Опросник Кеттелла. Фактор Е | 15% | 40% | 45% | 20% | 50% | 30% |
| 5. Опросник Кеттелла. Фактор О | 35% | 45% | 20% | 25% | 45% | 30% |
| 6. Мотивация одобрения | 45% | 45% | 10% | 35% | 50% | 15% |

Особенности межличностных отношений по двум группам примерно одинаковы. Различия заключаются в следующем. В контрольной группе несколько благоприятнее психологическая атмосфера, но сотрудники больше нуждаются одобрении, соответственно, они преимущественно находятся в позиции подчинения. В экспериментальной группе коллектив несколько сплоченнее, его члены оценивают себя как более общительные и уверенные в себе, по сравнению с членами контрольной группы. Однако различия незначительны (в пределах 5-10%), поэтому в целом ситуация в обеих группах похожа.

Для выявления взаимосвязи результатов, полученных по разным методикам, использовалась корреляция Спирмена (см. Приложение 7). В общем виде формула подсчета коэффициента корреляции такова:

Коэффициент ранговой корреляции Спирмена - это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. В этом случае определяется фактическая степень параллелизма между двумя количественными рядами изучаемых признаков и дается оценка тесноты установленной связи с помощью количественно выраженного коэффициента.

Практический расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена включает следующие этапы:

1) Сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (ранг) по возрастанию (или убыванию).

2) Определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений.

3) Возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты.

4) Вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:.



где - сумма квадратов разностей рангов, а n - число парных наблюдений.



При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные 0,3 и менее, показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 - показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более - показателями высокой тесноты связи.

Мощность коэффициента ранговой корреляции Спирмена несколько уступает мощности параметрического коэффициента корреляции.

Коэффициент ранговой корреляции целесообразно применять при наличии небольшого количества наблюдений. Данный метод может быть использован не только для количественно выраженных данных, но также и в случаях, когда регистрируемые значения определяются описательными признаками различной интенсивности.

Корреляция отражена в корреляционной матрице (Приложение 5). 80% из всех методик (12 из 15) имеют коэффициент корреляции выше 0,50, что говорит о достаточно тесной взаимосвязи и взаимодополнении подобранных инструментов исследования. Согласно матрице, наиболее тесную взаимосвязь имеют социометрия (первая методика) и фактор О опросника Кеттелла (уверенность в себе – тревожность). Коэффициент тесноты взаимосвязи этих методик составляет 0,95. Также высокая степень корреляции наблюдается между первой и второй методиками – социометрией и методикой Фидлера (коэффициент 0,92). Наименее тесно взаимосвязаны методика Фидлера и Мотивация одобрения – их коэффициент составил 0,18. Такой же коэффициент взаимосвязи наблюдается между двумя факторами опросника Кеттелла – фактор А (замкнутость – общительность) и фактор О (уверенность в себе – тревожность). Несколько низкая корреляция наблюдается также между методикой Фидлера и фактором А (замкнутость – общительность) опросника Кеттелла – 0,23. Средний коэффициент корреляции методик равен 0,75.

**2.3 Психокоррекция межличностных отношений в трудовом коллективе с помощью социально-психологического тренинга**

Социально-психологический тренинг (от англ. training – воспитание, обучение, подготовка) является одним из средств коррекции, которыми обладает социальная психология. В.П. Пугачев [37 стр. 116] так определяет тренинг: «Тренинг представляет собой планомерно осуществляемую программу разнообразных упражнений с целью формирования и совершенствования умений и навыков, повышения эффективности трудовой (и иной) деятельности. Тренинг (в отличие от обычных упражнений и аутотренинга) осуществляется под руководством квалифицированного специалиста».

Любой тренинг обязательно включает в себя ролевую игру и групповую дискуссию. Социально-психологический тренинг составляют блоки различных коммуникативных умений, например, умения, необходимые в начале общения (при вступлении в контакт), для прерывания контакта, умения и навыки психологического аргументирования, активного слушания, выявления скрытого намерения партнера по общению и др.

Состав тренинговых групп, особенность происходящих в ней процессов, цели и методика работы зависят от исходной теоретической позиции, принципов и критериев выделения отдельных теоретических категорий. В группе социально-психологического тренинга особый акцент делается на создание климата доверия, позволяющего реализовать большую с повседневным общением интенсивность открытой обратной связи.

В данной экспериментальной работе используется тренинг развития мотивов межличностных отношений, разработанный группой авторов (Приложение 8). Программа тренинга предназначена для развития мотивов, лежащих в основе межличностных отношений – осознания опасений и страхов, развития чувства эмпатии, ценности другого человека и себя самого, развитие коммуникативных навыков.

Поскольку данный тренинг направлен на работу с глубоко личностными проявлениями участников, он содержит упражнения, в которых они испытывают сильные чувства, и упражнения, в которых используется обратная связь. В данной программе условно можно выделить три этапа – ознакомительный, этап самораскрытия и развивающий. В соответствии с задачами тренинга в ходе занятий прорабатываются следующие основные аспекты развития мотивации межличностных отношений:

развитие доверия к окружающим людям;

осознание различных видов мотивов межличностных отношений;

развитие представлений о ценности другого человека и себя самого;

усвоение способов разрешения собственных проблем;

позитивное развитие мотивов межличностных отношений.

**Цель программы:** Развитие и совершенствование у человека личностных ресурсов.

**Задачи**

Обучение приемам общения, и развития их коммуникативной культуры.

Формирование умения конструктивно действовать в конфликтных ситуациях.

Формирование мотивации самовоспитания и саморазвития, обеспечив ее необходимыми психологическими ресурсами и средствами.

Реализуя цели тренинга решаются следующие задачи: развить в человеке конкретные жизненно необходимые навыки и умения**:**

Эффективно взаимодействовать, общаться.

Справляться со стрессом и конфликтными ситуациями.

Делать выбор и принимать решения.

**Материально - техническое обеспечение:** для проведения занятий необходимо просторное помещение, с наличием сидячих место по количеству участников; ватман, бумага, карандаши, ручки.

**Ожидаемые результаты:**

Формирование позитивной Я-концепции и усиление личностных ресурсов;

Формирование навыков эффективного общения и взаимодействия, повышение уверенности в себе;

Снижение уровня агрессивности;

Формирование навыков саморегуляции.

Поскольку данный тренинг направлен на работу с глубоко личностными проявлениями участников, он содержит упражнения, в которых они испытывают сильные чувства, и упражнения, в которых используется обратная связь. В данной программе условно можно выделить три этапа – ознакомительный, этап самораскрытия и развивающий. В соответствии с задачами тренинга в ходе занятий прорабатываются следующие основные аспекты развития мотивации межличностных отношений и коррекция конфликтности:

развитие личностных ресурсов в области коммуникативных умений и навыков;

осознание различных видов мотивов межличностных отношений;

развитие представлений о ценности другого человека и себя самого;

освоение способов конструктивного поведения в конфликте;

развитие умения правильно воспринимать, учитывать, реагировать на критику.

Проведению тренинга предшествует этап подготовки, освоения и детальной проработки тренинга. Сначала необходимо обратиться к некоторым рекомендациям, данным авторами, которые предшествуют программе тренинга.

Проблемы, которые анализируются в ходе групповых занятий, являются достаточно типичными для ситуаций межличностных отношений, в том числе деловых. Однако наряду с возникновением чувства взаимопонимания и принятия друг друга на основе общих проблем, важно, чтобы участники находили в себе ресурсы для преодоления собственных трудностей. Возможно, что на занятии, где используются упражнения, центрированные на какой-либо проблеме, позитивный пример из своей жизни смогут подыскать не все, а только те, для кого эта проблема актуальна в незначительной степени или не существенна вовсе. Если это так, то имеет смысл в качестве «домашнего задания» дать участникам подобрать такие примеры, а на следующем занятии спросить их об этом снова.

Проводя занятия, следует особо заботиться о создании атмосферы открытости и спонтанности, где каждый из участников может делиться своими чувствами и личным опытом без боязни быть осужденным или не принятым. Некоторые проблемы могут возникать в связи с тем, что участники являются членами одного коллектива, причем, возможно, часть из них знает друг друга давно, а часть познакомилась недавно. Возможны и всплески негативных эмоций, обусловленные прежним опытом общения друг с другом. В последнем случае следует переводить реакцию участников в плоскость «здесь и теперь», например, «скажи, что ты сейчас, в данный момент чувствуешь по отношению к нему». Соблюдение этих правил поможет участникам группы по-новому взглянуть на других людей и себя самих и сильнее ощутить ценность другого человека.

Подготовительный этап.

Помимо ознакомления с целями и содержанием тренинга подготовительный этап заключался в подготовке к организации тренинга. Проведение программы не требовало специальных материалов. Были подготовлены бумага для рисования и для записей, наборы цветных карандашей по числу участников группы, бейджи для обозначения имен участников. Было подобрано достаточно просторное помещение со стульями и подставками для письма. Заранее было оговорено время и длительность каждого занятия. Программа была рассчитана на 15-18 часов, распределенных на три дня (по 5 часов, 3 часа в запасе).

Этап проведения тренинга.

Для обеспечения целенаправленности тренинга материал был разбит на блоки. Каждый блок содержал определенную тему, объединяющую несколько упражнений. Упражнения в своей основе были направлены одновременно и на общую цель тренинга и непосредственно на тему блока.

Первый день содержал три блока. Первый блок содержал знакомство, обучение релаксации, создание предпосылок для свободного выражения чувств. Было потрачено несколько больше запланированного времени на то, чтобы члены коллектива расслабились и не боялись проявлять высокую степень доверия друг к другу. В задачи второго блока входила помощь в осознании себя, обучение вниманию к поведению другого, умению вести разговор. При выполнении графических заданий (упражнение 3) участники были значительно более раскрепощенным и откровенными. Однако при обсуждении результатов упражнения вслух многие испытывали трудности в откровенном выражении своих глубинных чувств. Однако постепенно степень доверия повышалась. Принятие чужой роли (роли пассажира, контрабандиста и таможенника) в игре способствовало более раскрепощенному поведению. Это, в свою очередь, потребовало от участников вырабатывать умение быть более внимательными к чувствам других к своим чувствам.

В третьем блоке тренинга вырабатывалось умение эффективно слушать собеседника. Наряду с этим ставились задачи выявления значимых людей для каждого участника с целью осознания пользы, которую приносят конструктивные межличностные отношения. При обсуждении результатов каждого упражнения многие участники отметили, что их неумение слушать явилось для них открытием. В ходе данного блока участники внутренне определились, насколько они хотят открыться своим партнерам по группе и как подать сигнал, если они не хотят этого делать. Можно сказать, что линия поведения большинства участников стала более ровной и уверенной.

Второй день нес на себе основную нагрузку всего тренинга. В работе над первыми упражнениями этого дня стало понятно, что основные цели первого дня достигнуты на высоком уровне. То есть участники осознали себя как часть рабочей группы, осознали свою ответственность по отношению к своим партнерам и проявляют определенную степень доверия. Наряду с этим большинство из участников более глубоко поняли цели тренинга, возросла мотивация к участию в нем.

Четвертый блок содержал индивидуальную работу над своими проблемами каждого участника. После каждого упражнения традиционно проводилось обсуждение. При обсуждении результатов упражнения «Мои проблемы» участники начали осознанно осваивать эффективную обратную связь, ее значение. Это умение развивалось в последующих упражнениях.

Поскольку общение играет значительную роль в построении межличностных отношений, этой теме было посвящено значительное количество упражнений. Но они имели определенный контекст. Например, упражнение «Мои идеалы» помогало выделить позитивные элементы общения с другими людьми для каждого участника.

Шестой блок был посвящен работе по осознанию проблем в отношениях с людьми. Работа велась над внутриличностными проблемами, связанными с межличностными отношениями, а также непосредственно «техническими» проблемами, затрудняющими конструктивное построение отношений. Здесь следует отметить высокую активность участников тренинга. Их откровенность порой являлась нарушением некоторых правил. Поэтому в данном блоке чаще, чем в других блоках, приходилось напоминать о непозволительности нарушения правил. Однако к концу тренингового дня участники научились выражать свои мысли откровенно, но в соответствии с правилами. Они сами отметили при этом, что общение стало более спокойным и конструктивным. Некоторые выражали мнение, что возьмут на вооружение эти правила при повседневном общении. Своеобразным показателем высокой эффективности тренинга для примерно половины участников явилось их желание продолжить работу над собой дома. Они просили сформулировать «домашнее задание», т.е. вопросы, проблемы, над которыми каждому из них полезно было бы поразмышлять.

Третий день был заключительным днем тренинга. Восьмой блок был направлен на выработку умения видеть и уметь использовать полезный потенциал другого человека, быть благодарным ему за это. Было включено несколько упражнений на выработку коммуникативных умений, включающих вербальное и невербальное выражение чувств и мыслей. В процессе работы в этот день участники проявляли высокий уровень умения овладевать новыми упражнениями. Центральной идеей выступал детальный анализ человеческих качеств с позиции их оценки. Многие участники избавились от стереотипов в оценке личностных качеств, выработали свои критерии (чаще всего позитивные) оценки других людей, пересмотрели свои взгляды на «положительность – отрицательность» некоторых черт личности, в том числе своих.

На протяжении девятого и десятого блоков превалировала внутриличностная работа над собой каждого участника. Она имела конкретное направление – осознание мотивов своих поступков в отношениях с людьми. Акцент делался на выработку умения подавать эффективную обратную связь.

Завершение работы группы включало слово ведущего и обсуждение итоговых результатов тренинга для каждого участника. После слов благодарности членам группы за участие в тренинге им было предложено высказаться о своем участии. Все без исключения участники отметили, что тренинг для них в той или иной мере оказался полезным. В качестве «приобретений» многие называли следующее: «я лучше узнал (а) себя», «научился лучше понимать других», «избавился от некоторых проблем». Многие участники отметили, что тренинг явился для них «отправной точкой», «фундаментом» для дальнейшей работы над собой, т.е. составил огромный потенциал, который еще предстоит реализовать.

Наряду с положительным эффектом некоторые участники испытали и неудачные моменты. Например, Тинявская Лиза отметила, что некоторые высказывания в ее адрес заставили ее испытать очень неприятное чувство обиды (хотя потом эти участники извинились и уточнили свои высказывания). Несколько участников отметили, что тренинг открыл в них что-то новое, не совсем еще понятное, что трудно сразу оценить с точки зрения пользы.

**2.4 Контрольное исследование результатов коррекционной работы**

Умения и знания, полученные членами экспериментальной группы в процессе тренинга, нуждались в закреплении на практике, дальнейшем развитии и осмыслении. Поэтому контрольный эксперимент был проведен через два месяца после тренинга. Примерно в одно время были обследованы и экспериментальная и контрольная группы.

**Анализ исследования в экспериментальной группе**

Социометрическое исследование

Цель: Определить изменения в межличностных отношениях сотрудников.

Подготовка к исследованию. Была использована социометрическая карточка, которая применялась при констатирующем эксперименте (Приложение 1). Оговаривалось, что выбор нужно сделать с учетом тех отношений, которые существуют на сегодняшний день.

Проведение исследования было аналогичным тому, которое проводилось в констатирующем эксперименте.

Обработка результатов. По результатам выборов испытуемых была составлена социоматрица межличностных отношений в коллективе (Таблица 1, Приложение 9).

Анализ результатов. Ситуацию межличностных отношений в коллективе характеризует Таблица 10.

Таблица 10

Количественная характеристика статуса сотрудников в сфере межличностных отношений в (%) 2 тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отвергнутые-Принятые | Предпочитаемые | Лидеры |
| 25% | 70% | 5% |

Произошло значительное снижение принятых членов коллектива – с 35% до 25%. При этом важно отметить факт отсутствия отвергнутых членов коллектива. Наряду с этим обозначился один определенный лидер, обладающий сильными деловыми качествами – Ипатьева Алена. Старцева Нина, имевшая статус лидера до участия в тренинге, перешла в круг предпочитаемых. В данном контексте это можно рассматривать как положительный фактор по нескольким причинам. Во-первых, имея одного сильного лидера коллектив усиливает свою сплоченность, отсутствует значимый раскол на две в той или иной мере противоборствующие, соперничающие группы. То есть наблюдается неформальное единоначалие. Во-вторых, учитывая личностную характеристику Старцевой Нины можно сделать вывод, что статус лидера ей обеспечивало скорее личное обаяние, чем собственно деловые качества. Отказ членов коллектива от принятия Нины в качестве лидера может свидетельствовать о том, что они научились строго дифференцировать деловые и сугубо личные качества своих сотрудников.

Возникновение атмосферы взаимопонимания и готовности сотрудничать подчеркивает значительный рост взаимных выборов: с 5 до 12.

Эти примеры дают понять, что в результате тренинга произошло смещение групповых ценностей с личной приязни на оценку сугубо деловых качеств. Это позволило оптимизировать межличностные отношения.

Исследование по методике Ф. Фидлера

Цель: Оценка состояния психологической атмосферы в коллективе.

Проведение исследования. Каждый участник получил опросный бланк (Приложение 2) с инструкцией и предложением заполнить его.

Обработка результатов. Аналогична обработке результатов в констатирующем эксперименте. Результаты тестирования отражены в Таблице 11.

Таблица 11

Уровень благоприятности психологической атмосферы в коллективе в (%) 2 тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 45% | 40% | 15% |

Анализ результатов. В оценке сотрудниками уровня благоприятности психологической атмосферы в коллективе произошли значительные изменения в сторону улучшения. Оценка психологической атмосферы как высокоблагоприятной возросла с 10% до 45%. В свою очередь, низкая оценка уменьшилась с 45% до 15%. Таким образом, подавляющее большинство сотрудников – 85% оценивают психологическую атмосферу в коллективе как достаточно благоприятную.

Личностный опросник Кеттелла

Цель: Выявить характерологические изменения персонала.

Проведение тестирования. Каждый испытуемый получил текст опросника с инструкцией и Бланк для заполнения (Приложение 3).

Обработка результатов. Аналогична обработке в констатирующем эксперименте. Результаты тестирования отражены в Таблице 12.

Таблица 12

Характерологические черты сотрудников коллектива в (%) 2 тестирование

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фактор | Высокий | Средний | Низкий |
| А | 45% | 50% | 5% |
| Е | 25% | 45% | 30% |
| О | 40% | 50% | 10% |

Анализ результатов. По критерию открытости, готовности к сотрудничеству и уживчивости половина сотрудников имеют средний уровень, и почти половина – 45% - высокий уровень. Выраженную замкнутость проявили лишь 5% испытуемых. Этого говорит о том, что тренинг позволил многим участникам преодолеть свою холодность и скептичность в отношениях с сотрудниками.

По фактору «независимости-податливости» (Е) также наблюдаются изменения в сторону повышения независимости. Из небольшая выраженность обусловлена, вероятно тем, что это базовое личностное качество, и его изменение требует долговременной внутренней работы.

По фактору «О» склонность к чувству вины, боязненность, тревожность, подверженность настроению проявляют уже не 20% а 10% членов коллектива. 90% испытуемых стали относиться к группе достаточно спокойных, самоуверенных людей.

Таким образом, нынешнее состояние коллектива можно охарактеризовать как достаточно открытое, готовое к сотрудничеству. Сотрудники стали более уверенными в себе, более независимыми.

Шкала мотивации одобрения

Цель: Изучить изменения в мотивационно-потребностной сфере коллектива.

Проведение исследования. Каждый участник получил текст опросника с инструкцией (Приложение 4) и предложением заполнить его.

Обработка результатов. Аналогична обработке в констатирующем эксперименте. Результат по данному исследованию обозначен в Таблице 13.

Таблица 13

Уровень мотивации одобрения в (%) тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 15% | 45% | 40% |

Анализ результатов. Высокий уровень потребности в одобрении со стороны окружающих имеют лишь 15% испытуемых по сравнению с 45% до тренинга. Это говорит о значительно возросшей уверенности в себе, открывшейся способности принимать самостоятельные решения и брать ответственность на себя. Наряду с этим значительно возросло количество сотрудников, имеющих низкий уровень мотивации одобрения – с 10% до 40%, что также свидетельствует о вышеприведенном результате. Это означает выход на новый качественный уровень делового сотрудничества коллектива, оптимизацию межличностных отношений.

Резюмируя контрольное исследование межличностных отношений экспериментальной группы в целом можно отметить следующее.

Значительно возросло количество предпочитаемых членов коллектива, т.е. сотрудники увидели друг в друге новые полезные для себя стороны. Результаты оценки степени благоприятности психологического климата в коллективе показали значительные изменения в положительную сторону. На 30% снизилось количество сотрудников, оценивающих обстановку как неблагоприятную, и на 35% возросло количество сотрудников, оценивающих обстановку как благоприятную. Согласно результатам тестирования, испытуемые стали более открытыми, уверенными в себе, хотя они еще несколько излишне конформны. Участники экспериментальной группы стали меньше проявлять зависимость от одобрения их поступков со стороны коллег.

Улучшились отношения среди сотрудников, как по вертикали (между врачами и медсестрами) так и по горизонтали (между коллегами в целом). Деструктивные взаимоотношения постепенно сходят на нет, заметили 85 % коллектива. Особенно данную тенденцию отметили медсестры. Врачи стали общаться более дружелюбно с как с медсестрами, так и пациентами.

**Анализ исследования контрольной группы**

Социометрическое исследование

Цель:Определить изменения в межличностных отношениях сотрудников.

В соответствии с полученными результатами была составлена социоматрица межличностных отношений в контрольной группе испытуемых (Таблица 1, Приложение 10.). По результатам выборов была составлена таблица 14.

Таблица 14

Количественная характеристика статуса сотрудников в сфере межличностных отношений в (%) (Контрольная группа) 2 тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отвергнутые-Принятые | Предпочитаемые | Лидеры |
| 45% | 50% | 5% |

Анализ результатов*.* Изменения в данной группе состоят в том, что за прошедшее время один из лидеров стал предпочитаемым, т.е. из высокого уровня перешел в средний. Количество отвергнутых-предпочитаемых осталось прежним – 45%, что составляет почти половину выборки. Разница по сравнению с констатирующим экспериментом не на столько большая, насколько она прослеживается в экспериментальной группе. Однако малое количество взаимных выборов по сравнению со стремительно возросшим количеством взаимных выборов в экспериментальной группе говорит о недостаточно эффективных взаимоотношениях в коллективе. Таким образом, изменения в структуре отношений имеются, но их нельзя назвать конструктивными.

Исследование по методике Ф. Фидлера

Цель: Оценка изменений психологической атмосферы в коллективе.

Проведение исследования и обработка результатов аналогичны констатирующему эксперименту. Результаты тестирования отражены в Таблице 15.

Таблица 15

Уровень благоприятности психологической атмосферы в коллективе в (%) (Контрольная группа) 2 тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 10% | 55% | 35% |

Анализ результатов. Количество испытуемых, оценивающих атмосферу в коллективе как благоприятную, по-прежнему составляет лишь 10%.

Изменения состоят лишь в том, что на 5% (1 человек) повысилось количество испытуемых, оценивающих атмосферу как среднеблагоприятную. Эти изменения являются незначительными. Поэтому можно сделать вывод о том, что по-прежнему сотрудники считают отношения в своем коллективе напряженными.

Личностный опросник Кеттелла

Цель: Выявить изменения личностных черт персонала.

Проведение тестирования и обработка результатовбыли аналогичными констатирующему эксперименту. Результаты тестирования отражены в Таблице 16.

Таблица 16

Характерологические черты сотрудников коллектива в (%) (Контрольная группа) 2 тестирование

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фактор | Высокий | Средний | Низкий |
| А | 20% | 45% | 35% |
| Е | 20% | 50% | 30% |
| О | 25% | 40% | 35% |

Анализ результатов. Как показывают результаты, группе в целом стала более характерна замкнутость (на 10%), поскольку снизился уровень общительности. Соответственно, 10% испытуемых стали еще более замкнутыми и бескомпромиссными. Результаты по фактору независимости-податливости остались прежними. Основная масса испытуемых (80%) проявляют ярко выраженную или средне выраженную конформность. На 5% повысилось количество испытуемых с высоким уровнем боязливости, тревожности. Соответственно, количество уверенных в себе людей снизилось.

Изменения в личностных характеристиках имеются, но в данном контексте они характеризуются как отрицательные. В пользу этого говорит возросшая замкнутость и тревожность некоторого числа членов коллектива. Таким образом, групповая динамика в данном коллективе имеет регрессивный характер, т.е. межличностные отношения становятся все более деструктивными.

Шкала мотивации одобрения

Цель: Изучить мотивационно-потребностную сферу коллектива.

Проведение исследования и обработка результатов аналогичны констатирующему эксперименту. Результат по данному исследованию обозначен в Таблице 17.

Таблица 17

Уровень мотивации одобрения в (%) (Контрольная группа) 2 тестирование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокий | Средний | Низкий |
| 30% | 55% | 15% |

Анализ результатов. На 5% возросло количество участников, имеющих средний уровень мотивации одобрения за счет снижения количества испытуемых с высоким уровнем. Это положительный результат, но он очень незначителен. Таким образом, изменения имеются, характеризуются как положительные, но они настолько малы, что не могут оказать влияния на положительную динамику развития межличностных отношений в коллективе. Подобные результаты говорят о статичности межличностных отношений.

Можно отметить следующие изменения в межличностных отношениях между членами контрольной группы:

Большинство участников эксперимента остались на своем уровне межличностных отношений. Наблюдается снижение количества взаимных выборов и отсутствия изменения в них.

По-прежнему большое количество членов коллектива (90%) оценивают психологическую атмосферу как неблагоприятную.

Большее количество сотрудников проявляют зависимость и тревожность от постороннего мнения. Уровень зависимости от других сотрудников по-прежнему достаточно высок.

4. Межличностные отношения становятся все более деструктивными, как среди медсестер так и врачей. Отношения, как по вертикали, так и по горизонтали носят негативный характер. Негативное отношение по горизонтали особенно отрицательно сказывается на работе медсестер.

Таблица 18

Сводная таблица (вторая диагностика)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название методики | Эксперимент. группа | | | Контрольная группа | | |
| Выс. | Сред. | Низ. | Выс. | Сред. | Низ. |
| 1. Социометрия | 5% | 70% | 25% | 5% | 50% | 45% |
| 2. Методика Фидлера | 45% | 40% | 15% | 10% | 55% | 35% |
| 3. Опросник Кеттелла. Фактор А | 45% | 50% | 5% | 20% | 45% | 35% |
| 4. Опросник Кеттелла. Фактор Е | 25% | 45% | 30% | 20% | 50% | 30% |
| 5. Опросник Кеттелла. Фактор О | 40% | 50% | 10% | 25% | 40% | 35% |
| 6. Мотивация одобрения | 15% | 45% | 40% | 30% | 55% | 15% |

Таким образом, можно сделать сравнительный вывод о двух группах. Несмотря на то, что изменения в межличностных отношениях наблюдаются в обеих группах, они значительно отличаются по своему характеру и масштабу. Повышение статуса в межличностных отношениях (например, переход из принятых в предпочитаемые) оценивается как благоприятный фактор. Это явление присуще обеим группам, но в экспериментальной группе оно объяснимо с точки зрения личностных качеств сотрудников, изменения групповых ценностей (межличностные отношения по горизонтали) в сфере межличностных отношений, закономерно. А положительные изменения, произошедшие в контрольной группе, менее управляемы, больше подвержены внешним влияниям.

Тогда как в экспериментальной группе большинство участников (95%) стали оценивать психологический климат в коллективе как благоприятный или средне благоприятный, в контрольной группе преобладает средний и низкий уровень благоприятности психологического климата (95%).

Испытуемые экспериментальной группы проявляют значительные изменения в личностных характеристиках, влияющих на межличностные отношения в коллективе: они стали намного более открытыми, уверенными в себе. В контрольной группе, наоборот, наблюдается регрессия в этом отношении. В контрольной группе по-прежнему большое количество участников нуждаются в регулярном одобрении со стороны коллег (70%), проявляя при этом неуверенность в себе, возросшую на 5%. При этом в экспериментальной группе наблюдается значительный рост самостоятельности (с 55% до 85%), уверенности в себе (с 80% до 90%) и смещение мотивации одобрения на другие мотивационные аспекты (деловые заслуги, например).

В экспериментальной группе мы видим изменения отношений, как по горизонтали, так и по вертикали, причем лучшую сторону. При этом взаимоотношения становятся более конструктивное, в то время когда в контрольной группе изменений не произошло: отношения, как в первом, так и во втором тестировании носят деструктивный характер.

Таким образом, изменения в межличностных отношениях произошли в обеих группах, но в экспериментальной группе они более значительны и характеризуются положительной конструктивностью.

**Выводы**

Итак, эффективным методом развития личности является социально- психологический тренинг, что было доказано нашим исследованием. Тренинг – это форма специально организованного обучения для самосовершенствования личности, в ходе которого решаются следующие задачи: овладение социально- педагогическими знаниями; развитие способности познания себя и других людей; повышение представлений о собственной значимости; развитие различных способностей, навыков и умений.

Анализируя проведенное исследование и данные после проведения СПТ для сотрудников коллектива отмечается эффективность данного вида работы. При анализе результатов работы участниками тренинга было отмечено, что у многих значительно повысились оценки своих умений и навыков, подростки проявляли более уверенное и спокойное поведение, эффективно использовали приобретенные навыки саморегуляции и общения с другими людьми, что привело к снижению уровня конфликтности.

Таким образом, можно отметить эффективность социально – психологического тренинга и в целом практическую значимость проведенного исследования. Данный тренинг апробирован и его можно использовать в учреждениях и организациях.

Мои рекомендации по проведению тренинга:

1. Частота проведения встреч. Оптимальной оказалась частота встреч 1 раза в неделю. За это время человек успевал обдумать предыдущую встречу и в то же время она не стиралась у него из памяти.

2. Форма проведения встреч. Программа включает в себя занятия, основанные как на групповой дискуссии, так и на применении техник и упражнений с их последующим разбором и обсуждением.

3. Поддержание интереса участников в ходе встреч. Эта проблема вставала достаточно остро. Особенностью данной программы являлось наличие достаточно жесткой программы с темами и формами занятий. Это не было свободным обсуждением проблем, которые ставили участники, хотя сама программа и не исключала постановку и решение определенной их части. И для поддержания интереса мы предлагаем включать игры разминочного и активизирующего характера.

4. Встречи должны проводится в неформальной обстановке, вне стен медицинского заведения.

5. Помещение для проведения занятий должно быть просторным, не иметь лишней мебели.

6. Желательно наличие видеокамеры, чтобы можно было снимать происходящее в группе и устраивать дальнейший видеоразбор.

7. В процессе проведения занятий стало очевидным необходимость введения дополнительных досуговых мероприятий, таких как экскурсии, чаепития, турпоходы и на спортивные мероприятия.

**Заключение**

Значительное количество работ, посвященных проблеме межличностных отношений в малой группе (коллективе), является показателем ее актуальности на сегодняшний день. Разработки различных авторов в этой области и существующая на данный момент общая теоретическая основа вопроса имеют свое применение в различных областях психологии, одной из которых является психология труда, развития организации и работы с персоналом. В данной работе изучался аспект коррекции межличностных отношений между сотрудниками с целью оптимизации их профессиональной деятельности.

Объектом исследования в данной работе были медицинские работники, как трудовой коллектив. Предметом исследования являлись межличностные отношения медработников, как трудового коллектива. Целью исследования было рассмотрение теоретических и практических аспектов проблемы межличностных отношений в организации и социально-психологических средств их коррекции.

Анализ методов диагностики и коррекции межличностных отношений показал обилие инновационных предложений со стороны социальных психологов. Для рассмотрения были выбраны методы, которые, прежде всего, отвечают требованиям научности. Одним из наиболее успешных явился метод социально-психологического тренинга, который и был использован в практической части работы, поскольку отвечал поставленным конкретным практическим задачам.

Гипотеза состояла в том, что использование социально-психологического тренинга, является эффективным средством оптимизации межличностных отношений в трудовом коллективе между сотрудниками учреждения.

Результаты контрольного исследования показали, что межличностные отношения в экспериментальной группе, с которой проводилась коррекционная работа, значительно оптимизировались, тогда как изменения, произошедшие в межличностных отношениях в контрольной группе не были достаточно эффективными и закономерными. Таким образом, гипотеза подтвердилась. Продолжение изучения данной проблемы может иметь несколько вариантов.

Теоретический анализ межличностных отношений как вопроса социальной психологии показал, что существуют неоднозначные точки зрения на природу, закономерности и динамику межличностных отношений. Многие авторы сходятся в том, что имеется большое количество факторов, оказывающих влияние на межличностные отношения. В частности, одно из самых больших влияний оказывает межличностная совместимость членов группы. В ключе проблемы межличностных отношений в трудовой коллективе особое значение приобретает вопрос сплоченности группы и социально-психологического климата. Эти факторы тесно взаимосвязаны с характером межличностных отношений в трудовом коллективе, особенно их деловой стороной. На уровне теоретической психологии можно исследовать проблему влияния межличностных отношений в коллективе на производительность труда, взаимосвязь межличностных отношений в коллективе и профессиональной самооценки его членов. На прикладном уровне это может быть поиск наиболее эффективных методов социально-психологической диагностики межличностных отношений. Наряду с этим интересным представляется вопрос методов профилактики трудностей в межличностных отношениях в трудовом коллективе. Всегда открытой является проблема средств коррекции межличностных отношений, поиск наиболее приемлемого метода в определенной ситуации. Очевидно, что перед исследователем, интересующимся человеческой агрессией, открывается широкий выбор разнообразных методов и подходов. Существует два подхода:

Экспериментальный - позволяет обрести больше уверенности при определении причинно-следственных связей.

Неэкспериментальный - позволяет избегать любого прямого вмешательства или поощрения межличностных отношений.

Также рассматриваются различные методы для изучения межличностных отношений в коллективе:

Опрос (архивные исследования, вербальная информация, анкеты, личностные шкалы, оценивание другими, проективные методы);

Наблюдение (полевые наблюдения, натуральные наблюдения, межличностные конфронтации);

Лабораторные наблюдения - измерение вербальной агрессии.

В психодиагностике существует батарея тестов, направленных на социально-психологическую диагностику малых групп:

1.Диагностика социально-психологических особенностей личности.

- Экспресс-диагностика социальных ценностей личности.

- Диагностика личностного эгоцентризма и т.д.

2. Диагностика групповой композиции.

- Экспресс-диагностика уровня самооценки.

- Диагностика уровня личной готовности к риску и т.д.

3. Диагностика коммуникативных потенциалов личности и группы.

- Диагностика коммуникативного контроля. и т.д.

4. Психодиагностика групповых и межгрупповых явлений.

- Изучение сплоченности группы.

- Определение ЦОЕ группы (Ивашкин, Ануфриева).

- Экспертная диагностика интерактивной согласованности в малых группах (Чернышев, Сарычев) и т.д.

Таким образом, мы видим, что методов диагностики коллектива предостаточно и только необходимо желание членов коллектива наладить свои межличностные отношения, прибегнув в этом случае к помощи специалиста.

**Список использованных источников**

1. Анастази А. Психологическое тестирование. Книга 1. –М.: Просвещение. 2007. –574с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Изд-во Аспект-Пресс. 2008. –376с.
3. Аникеев Н.П. Психологический климат в коллективе. – М.: Просвещение. 2009. –319с.
4. Бодалев А.А. Восприятие человека человеком. – С-Пб. : Изд-во ЛГУ. 2008. –241с.
5. Волков И.П. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. – С-Пб.: Изд-во ЛГУ. 2008. –204с.
6. Донцов А.И. Психология коллектива. – М.: Изд-во МГУ. 2006. –168с.
7. Еникеев М.И. Социальная психология: Учебник для вузов. –М.: «Издательство ПРИОР». 2009. –160с.
8. Журавлев А.Л. Факторы формирования стиля руководства производственным коллективом // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. – М.: Наука. 2007. –109с.
9. Занковский А.Н. Организационная психология: Учеб. пособие для вузов по специальности «Организационная психология». – М.: Флинта: МПСИ. 2008. –648с.
10. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. – Ростов н/Д.: Феникс. 2009. –340с.
11. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, Изд-во БГУ. 2009. –284с.
12. Комисарова Т.А. Управление человеческими ресурсами. – М.: Изд-во «Аспект-Пресс». 2007. –310с.
13. Конфликтология: Учебник для вузов /Под ред. В.П. Ратникова. –М.: ЭКСМО-ПРЕСС. 2006. –376с.
14. Краткий психологический словарь / Ред.-сост. Л.А. Карпенко; Под общ. Ред. А.В. Петровского, М.Т. Ярошевского. –Ростов н/Д.: Феникс. 2009. – 512с.
15. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Социальная психология малой группы: Учеб. пособие для вузов. – М.: Издательство «Аспект-Пресс». 2009. –318с.
16. Крысько В.Г. Социальная психология: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений. –М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС. 2008. – 448с.
17. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. –СПб.: Питер. 2006. –269с.
18. Машков В.Н. Психология управления. – М.: ЭКСМО-ПРЕСС. 2008. –254с.
19. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. –М.: «Бизнес-школа «Интел-Синтез». 2009. –262с.
20. Морено Я.Л. Социометрия: Экспериментальный метод и наука об обществе / Пер. с англ. – М.: Академический Проект. 2005. –320с.
21. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. Кн.1: Основы общей психологии. –М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС. 2009. –688с.
22. Немов Р.С. Психология: Учебник для студентов высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. –Кн.3: Психодиагностика: Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. –М.: ВЛАДОС. 2008. – 632с.
23. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука. –М.: Изд-во Института Психотерапии. 2007. –344с.
24. Обозов Н.Н., Обозова А.Н. Три подхода к исследованию психологической совместимости // Райгородский Д.Я. Психология семьи: Учебное пособие для факультетов психологии, социологии, экономики и журналистики. – Самара: Издательский дом «БАХРАХ-М». 2007. –521с.
25. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – Киев: Наука. 2006. –191с.
26. Общая психодиагностика / Под ред. А.А. Бодалева, В.В. Столина. – М.: Изд-во МГУ. 2008. –304с.
27. Ольшанский В.Б. Личность и социальные ценности. – М.: Просвещение. 2008. –339с.
28. Основы профессионального психофизиологического отбора / Н.В. Макаренко, Б.А. Пухов, Н.В. Кольченко и др. – Киев: Наука. 2007. –244с.
29. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. –СПб.: ИВЭСЭП, «Знание». 2009. –536с.
30. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива. Пути и методы изучения. – С-Пб.: Наука. 2009. –370с.
31. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. – М.: Знание. 2008. –384с.
32. Плотинский Ю.М. Теоретические и эмпирические модели социальных процессов. – М.: ВЛАДОС. 2009. –362с.
33. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. – СПб.: Питер. 2009. –468с
34. Психология конфликта /Сост. и общая редакция Н.В. Гришиной. – СПб.: Питер, 2007. –409с.
35. Психология управления персоналом / Под ред. А.В. Батаршева. – М.: ЮНИТИ, 2007. –624с.
36. Психотерапевтическая энциклопедия /Под ред. Б.Д. Карвасарского. –СПб.: Питер. 2008. –720с.
37. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студ. вузов. – М.: Изд-во «Аспект-Пресс». 2006. –285с.
38. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А.А. Бодалева, А.А. Деркача, А.Г. Лаптева. –М.: Изд-во Института Психотерапии. 2008. –640с.
39. Рождественская Н.А. Роль стереотипов в познании человека человеком // Вопросы психологии. 2009. №4. С.34-37.
40. Розанова В.А. Психология управления. Учебное пособие. –М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез». 2008. –400с.
41. Руководство практического психолога: Психологические программы развития личности / Под ред. И.В. Дубровиной. –М.: Просвещение. 2007. –128с.
42. Самоукина Н.В. Управление персоналом. –М.: Изд-во «Аспект-Пресс». 2007. –236с.
43. Свенцицкий А.Л. Психология управления организациями. –СПб.: Изд-во СПбГУ. 2009. –427с.
44. Социальная психология: Учеб. пособие для вузов / Под ред. А.М. Столяренко. –М.: ЮНИТИ-ДАНА. 2007. –543с.
45. Управление персоналом / Под ред. Т.Ю. Базарова. –М.: ЭКСМО-ПРЕСС. 2007. –560с.
46. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. –М.: Изд-во «Аспект-Пресс». 2009. –508с.
47. Штроо В.А., Меланьина А.А. Референтные отношения в группе как фактор организационных изменений // Вопросы психологии. №3. 2008. С.70-75.
48. Ярошевский М.Г. Психология бессознательного – М., 2006. – 174с.

**Приложение 1**

Социометрическая карточка

Ф.И. заполняющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Инструкция*: Ответьте пожалуйста на вопросы, выбрав не более трех человек из Вашего трудового коллектива, указав его фамилию и имя. При этом первый из выбранных Вами будет считаться наиболее предпочтительным, и т.д. по убыванию. Данная информация останется конфиденциальной. Укажите свою фамилию, имя и возраст. Спасибо!

Ф.И. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Вопрос* | *1 выбор* | *2 выбор* | *3 выбор* |
| 1 | С кем из Вашего коллектива Вы охотнее всего бы работали в паре? |  |  |  |
| 2 | Каких коллег Вы считаете наиболее ценными работниками? |  |  |  |
| 3 | Будь Вы на месте руководителя, кому из Ваших коллег Вы бы доверили самое важное дело? |  |  |  |
| 4 | Если бы Вам предложили работу в другой организации на аналогичной должности, кого из Ваших нынешних сотрудников Вы бы хотели иметь в качестве коллег в новой организации? |  |  |  |

**Приложение 2**

Опросный бланк к методике Ф. Фидлера

Ф.И. заполняющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Инструкция*: В таблице приведены противоположные по смыслу пары слов, с помощью которых можно описать атмосферу в Вашем коллективе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре Вы ставите знак «+», тем более выражен этот признак в Вашем коллективе.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |  |
| 1. Дружелюбие |  |  |  |  |  |  |  |  | 1. Враждебность |
| 2. Согласие |  |  |  |  |  |  |  |  | 2. Несогласие |
| 3. Удовлетворенность |  |  |  |  |  |  |  |  | 3. Неудовлетворенность |
| 4. Продуктивность |  |  |  |  |  |  |  |  | 4. Непродуктивность |
| 5. Теплота |  |  |  |  |  |  |  |  | 5. Холодность |
| 6. Сотрудничество |  |  |  |  |  |  |  |  | 6. Несогласованность |
| 7. Взаимоподдержка |  |  |  |  |  |  |  |  | 7. Недоброжелательность |
| 8. Увлеченность |  |  |  |  |  |  |  |  | 8. Равнодушие |
| 9. Занимательность |  |  |  |  |  |  |  |  | 9. Скука |
| 10. Успешность |  |  |  |  |  |  |  |  | 10. Безуспешность |

**Приложение 3**

16-факторный опросник Кеттела (форма С)

Ф.И. заполняющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Инструкция:* Перед вами вопросы, которые помогут выяснить особенности вашего характера, Вашей личности. Не существует "верных" и "неверных" ответов, так как каждый прав по отношению к своим собственным взглядам. Вы должны хотеть отвечать точно и правдиво. В начале Вы должны ответить на четыре вопроса, которые даны в качестве образца и посмотреть не нуждаетесь ли Вы в дополнительных разъяснениях. Вы должны зачеркнуть соответствующие Вашему ответу квадратик на специальном бланке для ответа. Если Вам что-нибудь не ясно, обратитесь к экспериментатору за разъяснениями. Не начинайте без сигнала экспериментатора. Отвечая помните о следующих правилах:

1. У Вас времени на обдумывание нет. Давайте первый, естественный ответ, который Вам придет в голову. Конечно, вопросы сформулированы слишком кратко и неподробно, чтобы Вы могли выбрать то, что бы хотелось. Например, первый вопрос в примерах спрашивает Вас о "командных играх". Вы, возможно, больше любите футбол, чем баскетбол. Но Вас спрашивают о "средней игре", о той ситуации, которая в среднем соответствует этому случаю. Дайте самый точный ответ, который Вы можете. Вы должны закончить отвечать не позднее, чем за полчаса.

2. Старайтесь не увлекаться средними, неопределенными ответами, за исключением тех случаев, когда. Вы действительно не можете выбрать крайний случай. Возможно, это будет в одном из четырех – пяти вопросов.

3. Не пропускайте вопросов. Отвечайте хоть как-нибудь на все вопросы подряд.

4. Некоторые вопросы могут не очень подходить к Вам, но дайте все же лучшее, что Вы можете предложить в данном случае. Некоторые вопросы могут показаться слишком личные, но помните, что результаты не разглашаются и не – могут быть получены без специального "ключа. Ответы на каждый отдельный вопрос не просматриваются.

5. Отвечайте так честно, как возможно, то что верно для Вас. Но пишите того, что как Вы думаете, правильнее было бы сказать, чтобы произвести впечатление на экспериментатора.

Таблица переводов из сырых оценок в стандартные (стены)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фак- торы | **Стены** | | | | | | | | | |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  | Низкие | | | Средние | | | Высокие | | | |
| A | 0-4 | 5 | 6 | 7 | 8 | - | 9 | 10 | 11 | 12 |
| B | 0-2 | - | 3 | - | 4 | - | 5 | 6 | - | 7-8 |
| C | 0-3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| E | 0-1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10-12 |
| F | 0-1 | - | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10-12 |
| G | 0-3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| H | 0-3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| I | 0-3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| L | 0-1 | 2 | - | 3 | 4 | - | 5 | 6 | 7 | 8-12 |
| M | 0-3 | - | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11-12 |
| N | 0-1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10-12 |
| O | 0-1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10-12 |
| Q 1 | 0-4 | 5 | 6 | - | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Q 2 | 0-2 | 3 | - | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10-12 |
| Q 3 | 0-2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11-12 |
| Q 4 | 0-1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6-7 | 8 | 9 | 10 | 11-12 |
| Л | 0-2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11-12 |

**Интерпретация результатов**

Фактор А

|  |  |
| --- | --- |
| А+ | А- |
| Открытость  Готовый к сотрудничеству, приветливый, уживчивый, внимательный к людям, естественный в обращении. | Замкнутость  Холодный, замкнутый, скептичный, негибкий в отношениях с людьми, твердый, бескомпромиссный |

Фактор B

|  |  |
| --- | --- |
| В+ | В- |
| Развитое мышление  Сообразительный, умеет анализировать ситуации, способен к осмысленным заключениям, интеллектуальный, культурный | Ограниченное мышление  Трудности в обучении, в умении анализировать и обобщать материалы, легко сдается, столкнувшись с трудностями, "мужлан" |

Фактор С

|  |  |
| --- | --- |
| С+ | С- |
| Эмоциональная стабильность  Спокойный, зрелый , уверенный, чувственно постоянный, не боится сложных ситуаций, эмоционально неустойчив | Эмоциональная неустойчивость  Нетерпимый, нетерпеливый,  раздражительный, склонный к озабоченности и огорчениям, откладывает решение сложных вопросов |

Фактор Е

|  |  |
| --- | --- |
| Е+ | Е- |
| Независимость  Пробивной, самоуверенный, твердый, серьезный, неуступчивый, оригинальный, неподатливый, сам для себя является "законом" | Податливость  Мягкий, уступчивый, зависимый, ласковый, мягкосердечный, дает волю чувствам, легко впадает в смятение, застенчивый, конформный |

Фактор F

|  |  |
| --- | --- |
| F+ | F- |
| Беспечность  Беззаботный, импульсивный, разговорчивый, веселый, радостный, живой, готовый реагировать, проявлять чувства | Озабоченность  Серьезный, углубленный в себе, озабоченно-задумчивый, пессимист, сдержанный, рассудительный, под самоконтролем |

Фактор G

|  |  |
| --- | --- |
| G+ | G- |
| Сознательность  Выдержанный, решительный, обязательный, ответственный, всегда готовый к действию, основательный, упорный в достижении цели, социально-нормированный, выраженная сила "супер-ЭГО" | Беспринципность  Небрежный, легкомысленный, ненадежный, непостоянный, легко сдается, столкнувшись с трудностями создает помехи и трудности, с претензиями, не связывает себя правилами |

Фактор H

|  |  |
| --- | --- |
| H+ | H- |
| Смелость  Авантюрный, легко знакомится с людьми, реактивный, бодрый | Застенчивость  Нерешительный, уходит в себя |

Фактор I

|  |  |
| --- | --- |
| I+ | I- |
| Чувственность  Нетерпимость, зависимый от других, ищущий помощи, приветливый, с богатой фантазией, требующий внимания других, ипохондрик, боязливый мечтательный, утонченный, непрактичный | Твердость  Реалист, надеется на себя, берет на себя ответственность, суровый, жесткий, действует по практическим соображениям, самостоятельный, бывает циничный, нечувствительный к своему физическому состоянию, скептик, самоуверенный |

Фактор L

|  |  |
| --- | --- |
| L+ | L- |
| Подозрительность  Ревнивый, замкнутый, задумчивый, твердый, раздражитель, излишнее самомнение, направленный на "себя", независимый | Доверчивость  Дружеский, прямодушный, открытый, понимающий, снисходительный, мягкосердечный, спокойный, благодушный, не завистливый, умеет ладить с людьми |

Фактор M

|  |  |
| --- | --- |
| M+ | M- |
| Богемность  Углубленный в себя, интересующийся искусством, теорией, смыслом жизни, богатое воображение, беспомощный в практических делах, преимущественно веселый, не исключены истерические аномалии, в коллективе конфликтный, не обусловленный обстоятельствами | Практичность  Интересующийся фактами, обусловленный обстоятельствами, живая реакция на практические вопросы, интересы сужены на непосредственный успех, спонтанно ничего не делающий, реалистический, заботливый, но ориентирован на внешнюю реальность и нормы, уделяет внимание мелочам, но не хватает творческого воображения |

Фактор N

|  |  |
| --- | --- |
| N+ | N- |
| Утонченность  Изысканно-утонченный, рафинированный, под самоконтролем, эстетически разборчивый, светский, понимает себя, понимает других, честолюбивый, несколько неуверенный, неудовлетворенный | "Простота"  Простой без "блеска", открытый, горячий, спонтанный в поведении, в обществе, простой вкус, отсутствует самоанализ, не анализирует мотивы поведения других, доволен тем что имеет |

Фактор О

|  |  |
| --- | --- |
| О+ | О- |
| Склонность к чувству вины  Боязливый, неуверенный, тревожный, озабоченный, депрессивный, чуткий, легко впадает в растерянность, сильное чувство долга, чересчур заботливый, полон страхов, подвержен настроению, частые плохие предчувствия | Спокойная самоуверенность  Верен в себя, спокойный, умеет "позабавится", упрямый, видит смысл в целесообразности, неряшливый, бесстрашный, живет простыми делами, нечувствителен к мнению о себе |

Фактор Q 1

|  |  |
| --- | --- |
| Q 1 + | Q 1 - |
| Радикализм  Интеллектуальные интересы и сомнения по поводу фундаментальных проблем, скептицизм, стремление посмотреть существующие принципы, склонность к экспериментированию и нововведениям | Консерватизм  Стремление к поддержке установленных понятий, норм, принципов, традиций, сомнение в новых идеях, отрицание необходимости перемен |

Фактор Q 2

|  |  |
| --- | --- |
| Q 2 + | Q 2 - |
| Самостоятельность  Предпочитает собственное мнение, независим во взглядах, стремится к самостоятельным решениям и действиям | Зависимость от группы  Конформен, зависим от чужого мнения, предпочитает принятие решения вместе с другими людьми, ориентирован на социальное одобрение |

Фактор Q 3

|  |  |
| --- | --- |
| Q 3 + | Q 3 - |
| Самоконтроль, сильная воля  Дисциплинированность, точность в выполнении социальных требований, хороший контроль за своими эмоциями, забота о своей репутации | Недостаток самоконтроля, индиффирентнность  Внутренняя конфликтность, низкий самоконтроль, недисциплини-рованность, несоблюдение правил, спонтанность в поведении, подчиненность своим страстям |

Фактор Q 4

|  |  |
| --- | --- |
| Q 4 + | Q 4 - |
| Внутренняя напряженность  Возбужденный, взволнованный, напряженный, раздражительный, нетерпеливый, избыток побуждений, не находящих разрядки | Флегматичность, релаксация, вялость, лень, расслабленность, недостаточная мотивация, не вполне оправданная удовлетворенность |

**Приложение 4**

Текст опросника мотивации одобрения

Ф.И. заполняющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Инструкция*: прочитайте каждое из приведенных ниже суждений. Если Вы считаете, что оно верно и соответствует особенностям Вашего поведения, то напишите «да», если же оно неверно – «нет».

1. Я внимательно читаю каждую книгу, прежде чем вернуть ее в библиотеку.

2. Я не испытываю колебаний, когда кому-нибудь нужно помочь в беде.

3. Я всегда внимательно слежу за тем, как я одет.

4. Дома я веду себя за столом так же, как в столовой.

5. Я никогда ни к кому не испытывал антипатий.

6. Был случай, когда я бросил что-то делать, потому что не был уверен в своих силах.

7. Иногда я люблю позлословить об отсутствующих.

8. Я всегда внимательно слушаю собеседника, кто бы он ни был.

9. Был случай, когда я придумал вескую причину, чтобы оправдаться.

10. Случалось, я пользовался оплошностью человека.

11. Я всегда охотно признаю свои ошибки.

12. Иногда, вместо того чтобы простить человека, я стараюсь отплатить ему тем же.

13. Были случаи, когда я настаивал на том, чтобы делали по-моему.

14. У меня не возникает внутреннего протеста, когда меня просят оказать услугу.

15. У меня никогда не возникает досады, когда высказывают мнение, противоположное моему.

16. Перед длительной поездкой я всегда тщательно продумываю, что с собой взять.

17. Были случаи, когда я завидовал удаче других.

18. Иногда меня раздражают люди, которые обращаются ко мне с просьбой.

19. Когда у людей неприятности, я иногда думаю, что они получили по заслугам.

20. Я никогда с улыбкой не говорил неприятных вещей.

**Приложение 5**

Социоматрица отношений у сотрудников Экспериментальной группы 1 тестирование

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | Кого выбирают | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1. Барданов Алексей | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |
| 2. Иванова Инна |  | \*\*\* | + |  |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  | + |
| 3. Ипатьева Алена |  |  | \*\*\* | + |  |  |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  |
| 4. Кривов Игорь |  |  | + | \*\*\* |  |  |  | + |  | + |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |
| 5. Морозова Анна | + |  | + |  | \*\*\* |  | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |
| 6. Натикова Света |  |  |  |  |  | \*\*\* | + |  | + |  | + |  |  |  |  | + |  | + |  | + |
| 7. Сокронова Лена |  |  | + |  |  |  | \*\*\* | + |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  | + |  |
| 8. Старцева Нина |  |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  | + |  | + |  |  |  | + | + |  |  |
| 9. Шустов Антон |  |  | + | + |  |  |  | + | \*\*\* |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |
| 10. Чеприк Лена | + |  |  |  |  |  | + | + | + | \*\*\* |  |  |  |  | - | + |  |  |  |  |
| 11. Малинин Алексей | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  | \*\*\* |  | + |  |  | + |  |  |  |  |
| 12. Леонтьева Света |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  | + | \*\*\* | + | + |  |  |  | + |  |  |
| 13. Соловьев Максим |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + | \*\*\* |  |  |  | + | + |  |  |
| 14. Гаршина Маша |  |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  | + |  |
| 15. Кравец Оля | + |  |  | + |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  | \*\*\* |  |  | + |  |  |
| 16. Наумов Сергей |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  |  | + |  |  | \*\*\* |  | + |  |  |
| 17. Колосьев Миша |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | \*\*\* |  |  |  |
| 18. Веселова Таня | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |
| 19. Третьяков Саша |  |  | + |  |  | + |  | + |  | + |  |  |  | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |
| 20. Сухов Дима |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | + | \*\*\* |
| Количество выборов | 5 | 0 | 10 | 5 | 0 | 2 | 7 | 11 | 5 | 5 | 6 | 2 | 8 | 5 | 1 | 6 | 3 | 7 | 5 | 2 |
| Круг отношений | Д | О-П | Л | Д | О-П | О-П | Д | Л | Д | Д | Д | О-П | Д | Д | О-П | Д | О-П | Д | Д | О-П |

**Приложение 6**

Таблица 1

Социоматрица отношений сотрудников коллектива в Контрольной группе 1 тестирование

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | Кого выбирают | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1. Ананьева Ольга | \*\*\* | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 2. Воронов Саша |  | \*\*\* | + | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |
| 3. Гагарина Света |  |  | \*\*\* |  | + |  |  |  |  |  |  | + | + |  | + |  |  |  |  |  |
| 4. Гуров Антон |  | + |  | \*\*\* |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |
| 5. Доронова Катя |  |  | + |  | \*\*\* |  | + |  | + |  |  |  | + |  | + |  |  |  |  |  |
| 6. Жженова Алена | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  | + |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  |  |
| 7. Киреев Дима |  |  |  |  | + | + | \*\*\* |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Кунцев Алексей |  |  | + |  |  | + |  | \*\*\* | + |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  |  |
| 9. Митюк Сергей |  | + |  |  | + |  | + |  | \*\*\* |  |  |  | + |  |  |  |  |  | + |  |
| 10. Николаева Анжела |  |  |  |  |  | + |  | + |  | \*\*\* |  | + | + |  |  |  | + |  |  |  |
| 11. Пасько Андрей | + |  | + |  | + |  |  |  |  |  | \*\*\* | + | + |  | + |  | + |  |  |  |
| 12. Паршина Наталья |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  | + |
| 13. Перова Настя |  |  |  | + | + | + | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  | + |  |  |
| 14. Рудич Катя |  | + | + |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |
| 15. Старцев Миша |  |  |  |  | + | + |  |  | + | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  |  |
| 16. Тинявская Лиза |  | + | + |  |  | + |  | + |  |  | + |  | + |  |  | \*\*\* |  |  |  |  |
| 17. Тулешов Влад | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  | + |
| 18. Уланская Вика |  | + |  |  | + | + |  | + |  |  |  | + | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |
| 19. Хомутов Антон |  |  | + |  |  |  | + |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |
| 20. Якунина Лиля |  | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  | + |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |
| Количество выборов | 3 | 7 | 6 | 3 | 7 | 10 | 5 | 5 | 7 | 2 | 3 | 8 | 11 | 0 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 |
| Круг отношений | О-П | Д | Д | О-П | Д | Л | Д | Д | Д | О-П | О-П | Д | Л | О-П | Д | О-П | Д | О-П | О-П | О-П |

**Приложение 7**

Корреляционная матрица

|  |  |
| --- | --- |
| Факторы | Теснота взаимосвязи |
| r 1,2 | 0,92 |
| r 1,3 | 0,53 |
| r 1,4 | 0,82 |
| r 1,5 | 0,95 |
| r 1,6 | 0,51 |
| r 2,3 | 0,23 |
| r 2,4 | 0,73 |
| r 2,5 | 0,82 |
| r 2,6 | 0,18 |
| r 3,4 | 0,88 |
| r 3,5 | 0,18 |
| r 3,6 | 0,62 |
| r 4,5 | 0,51 |
| r 4,6 | 0,85 |
| r 5,6 | 0,79 |

Название методик:

1. Социометрия

2. Методика Фидлера

3. Опросник Кеттелла. Фактор А (замкнутость – общительность)

4. Опросник Кеттелла. Фактор Е (подчинение – доминантность)

5. Опросник Кеттелла. Фактор О (уверенность в себе – тревожность)

6. Мотивация одобрения

**Приложение 8**

Тренинг межличностных отношений

ДЕНЬ 1

Блок 1. *Тема*: Знакомство. Обучение релаксации. Создание предпосылок для более свободного выражения своих чувств.

Потребуются листки бумаги для именных табличек. Ведущий: «Предлагаю каждому из вас взять по табличке и написать на ней свое имя. Не обязательно это будет ваше настоящее имя, вы можете назвать себя по-другому. Если вы решили взять другое имя, то, представляясь, скажите и настоящее, а потом попытайтесь сказать, почему вы решили его сменить. Начинаем».

Упражнение 1. Учимся расслабляться. Ведущий рассказывает о том, что в случаях, когда испытываешь напряжение, «зажатость», тревогу, можно помочь себе, расслабляясь с помощью простых приемов, которые помогают не только почувствовать себя комфортнее и спокойнее, но и создать условия для более взвешенного, обдуманного поведения, которое не наносит ущерб интересам другого человека. Затем проводятся упражнения на релаксацию.

«Сядем удобнее. Спина расслаблена, опирается на спинку стула, руки спокойно лежат на коленях. Можно закрыть глаза. Сделаем по десять глубоких медленных вдохов и выдохов. Чтобы замедлить их, вдыхая, сосчитаем про себя до семи, а выдыхая – до девяти». По окончании: «Теперь можно закрыть глаза. Расскажем, что испытали, почувствовали, выполняя упражнение. Можно я начну?» Ведущий в данном случае показывает, как можно говорить о своих чувствах, стараясь описать то, что испытывал.

Упражнение 2. «Глаза в глаза» Ведущий говорит о том, что в обычной жизни зачастую люди довольствуются поверхностными, неглубокими контактами друг с другом, не пытаясь увидеть, что чувствует, переживает другой, после чего предлагает участникам занятия в течение 3-5 минут смотреть в глаза другим, стараясь установить контакт с каждым членом группы. По окончании ведущий спрашивает о чувствах, испытанных во время упражнения, кому и почему было трудно установить зрительный контакт. Далее ведущий предлагает правила поведения на группе, особо подчеркивая, что они распространяются и на него самого. Вывешивается плакат с правилами, который присутствует на всех дальнейших занятиях. Дается обещание соблюдать правила.

Блок 2. *Тема*: Осознание себя. Внимание к поведению другого. Умение вести разговор.

Упражнение 3. «Части моего «Я». Потребуется бумага, наборы цветных карандашей. Ведущий предлагает вспомнить, какими бывают участники в разных случаях, в зависимости от обстоятельств (порой настолько не похожими на себя самих, будто это разные люди), как они, случается, ведут внутренний диалог с собой, и попытаться нарисовать эти разные части своего «Я». Это можно сделать так, как получится, символически.

После выполнения задания участники, в том числе ведущий, по очереди показывая свои рисунки группе, рассказывают, что на них изображено. Они обмениваются впечатлениями, трудно ли было выполнить задание, трудно ли рассказать, что изобразили. При согласии каждого из участников ведущий собирает рисунки (желающие могут оставить их у себя) с условием, что они не будут никому показаны, но участники могут их посмотреть до и после занятий.

Упражнение 4. «Таможня». Ведущий: «Предлагаю попрактиковаться в наблюдательности, внимательном анализе поведения другого человека, умении понять его душевное состояние. Итак, наша группа – пассажиры, идущие на рейс самолета. Один из них – контрабандист. Он пытается вывезти из страны уникальное ювелирное изделие (используется какой-либо маленький предмет). Итак, кто хочет быть таможенником?» Взявший на себя эту роль выходит. Один из участников группы (по желанию) прячет у себя ключ, после чего впускают «таможенника». Мимо него по одному проходят «пассажиры», он пытается определить, кто «контрабандист». Чтобы облегчить задачу ему предоставляют две или три попытки. После того, как в роли «таможенника» побывали двое-трое подростков, ведущий просит их рассказать, на что они ориентировались, определяя «контрабандиста». Желательно, чтобы сам ведущий побывал в роли и «таможенника», и «контрабандиста».

Упражнение 5. «Умение вести разговор». Ведущий говорит о том, что за неумением вести разговор, поддерживать беседу часто скрывается отсутствие интереса к другому человеку, недостаток сопереживания, живого участия по отношению к нему, боязнь тесных контактов с людьми. Преодолевать эти черты начинают с развития навыков ведения и поддержания разговора. Группа разбивается на пары. Темы выбираются самостоятельно, но несколько примеров подсказывает ведущий:

что беспокоит на работе;

что трудно в отношениях с друзьями;

что хотелось бы развить в себе, участвуя в тренинге.

На первом этапе разрешается задавать только открытые вопросы (на которые нельзя ответить просто «да» или «нет»). Ответы рекомендуется давать также развернутые, подробные. После трех-пяти минут разговора партнеры меняются ролями. На втором этапе упражнения участники самостоятельно высказывают свой личный опыт, дают личную информацию.

Блок 3. *Тема*: Умение слушать. Люди, значимые для меня. Работа с чувствами.

Упражнение 6. «Слушаем молча». Ведущий, напомнив окончание предыдущего занятия, говорит, что в жизни важно уметь не только поддерживать разговор, проявляя собственную активность, но и молча выслушивать собеседника, что является подчас не менее важным проявлением участия, сопереживания другому. Участники разбиваются на пары. В паре сначала один из участников рассказывает о себе нечто, что его волнует, беспокоит, на что он не находит ответа. Партнеру разрешается только невербальное выражение чувств по отношению к словам собеседника. Потом участники меняются местами и тот, кто выступал в роли слушателя, говорит о себе.

Обмен чувствами, возникшими во время упражнения можно провести и при работе в парах, но следует сделать это и в конце упражнения, когда вся группа соберется.

Упражнение 7. Значимые люди. Потребуется бумага и набор цветных карандашей. Ведущий просит участников нарисовать трех самых значимых для них людей. Это могут быть не обязательно те, с кем он постоянно общается в настоящее время, но непременно те, кто значит для него больше, чем все остальные, кого он или она знал (а), кто для него дороже всех. Ведущий также выполняет рисунок. После того, как рисунки выполнены, ведущий просит участников группы по очереди показывать рисунки, рассказывая при этом об изображенных там людях:

кто они;

чем значимы для автора рисунка;

так же ли близки они ему теперь, если речь идет о прошлом;

хотели бы они им что-нибудь сказать, будь у них такая возможность прямо сейчас.

Упражнение 8. «Список чувств». Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «В жизни все мы испытываем различные чувства – положительные, отрицательные. Вспомните их названия. Запишите их в два столбика: слева – положительные, справа – отрицательные». На выполнение задания дается примерно 5 минут. После этого ведущий просит подчеркнуть названия самого приятного чувства среди первых и самого неприятного – среди вторых; спрашивает, сколько вспомнилось положительного и сколько – отрицательного.

ДЕНЬ 2

Блок 4. *Тема*: Типичные проблемы. Игровой тренинг.

Упражнение 9. «Мои проблемы». Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «В жизни все мы испытываем разные трудности, обнаруживая у себя черты, осложняющие нам жизнь. В том же время, если припомнить, найдутся примеры, показывающие, что мы вполне способны с ними справиться. Вот, например, склонность откладывать на потом, когда мы дотягиваем с делами, которые нужно выполнить к определенному сроку, до последнего момента, когда успеть уже почти нереально. Но все мы можем, наверное, вспомнить и случаи, когда заблаговременно запланировав сделать что-то успевали вовремя. Стало быть, все в наших руках». Участникам группы предлагается вспомнить и записать такие случаи (по одному), а затем рассказать о них. После обсуждения ведущий предлагает таким же образом вспомнить о своих:

боязни или раздражения, вызываемых критикой в свой адрес;

стремлении обвинить в своих проблемах других.

Данное упражнение создает у каждого участника группы ощущение близости и общности с другими участниками группы и в трудностях, и в возможностях совладания с ними.

Упражнение 10. «Ассоциации». Водящий (участники группы вызываются на эту роль добровольно) выходит, остальные участники группы загадывают кого-то из оставшихся. Водящий по ассоциациям должен отгадать того, кто загадан группой. Перед началом игры ведущий объясняет, что все вопросы водящего должны быть однотипны – на что или на кого похож тот, кого загадали: на какое время суток; на какую погоду; на какой день недели; на какой цвет радуги и др.

Следует особо напомнить, что задание нужно выполнять так, чтобы не задеть самолюбия, не оскорбить того, кто был загадан. Данное упражнение помогает участникам группы подготовиться к получению обратной связи в других упражнениях.

Блок 5.*Тема*: Необычный опыт общения. Осознание своих идеалов и различных черт.

Упражнение 11. «Спина к спине». Ведущий говорит о том, что на группе имеется возможность получить опыт общения, недоступный в повседневной жизни. Двое участников группы садятся спиной к спине друг к другу и стараются в таком положении в течение 3-5 минут поддерживать разговор. По окончании они делятся своими ощущениями. Ведущий может спросить:

легко ли было вести разговор;

было ли это похоже на знакомые житейские ситуации (например, телефонный разговор), в чем отличия;

какой получается беседа – более откровенной или нет.

Остальные участники группы также могут поделиться своими чувствами.

Упражнение 12. «Мои идеалы». Ведущий предлагает участниками группы выделить разные, достаточно большие периоды в своей жизни и попытаться вспомнить, кто из ныне живущих или живших в прошлом людей был для них примером, на кого они хотели быть похожими – в чем-то или во всем. Это могут быть не только родные или близкие, знакомые, друзья и др., но и вымышленные герои – персонажи книг, фильмов, пьес, это могут быть и исторические личности (писатели, художники, политики и др.), и ныне живущие знаменитости. Чем они привлекательны? Помогли они в жизни, или может, помешали в чем-то?

Упражнение 13. «Монстр». Ведущий: «Все мы признаем за собой разные недостатки. Но так ли уж они, если вдуматься, страшны? Представим себе, что в центре нашего круга стоит чучело – несимпатичное такое, вроде как ставят на огородах отпугивать птиц. Он обладает всеми теми качествами, которые мы считаем своими недостатками. Так, если кто-то признает за собой некоторую слабость, он говорит: «Чучело такое-то» - и называет этот недостаток. Затем каждый из нас скажет, чем, вообще-то, неплохи те качества, которые были названы, но не про те качества, которые назвал сам, а про те, которые назвали у нашего чучела другие». Ведущий записывает, что называют участники группы, сам называет одну или несколько «черт чучела». После того, как все участники высказались, ведущий называет, что записал, а остальные говорят, какие плюсы имеет то или иное качество.

Блок 6. *Тема*: Осознание проблем в отношениях с людьми.

Упражнение 14. «Мои проблемы» (продолжение упражнения 9). Ведущий предлагает участникам группы назвать примеры того, когда в их жизни проявлялись и когда удавалось совладать с:

неумением позаботиться о другом человеке и/или о себе;

манипулированием другими для того, чтобы добиться их расположения к себе и любви;

трудностью мысленно поставить себя на место другого, понять его интересы, признать его права и т.д.

В групповой дискуссии по завершении упражнения желательно обсудить, стало ли проще понять свои проблемы, найти способ их решения.

Упражнение 15. «Свое пространство». Один из участников группы («протагонист») добровольно встает в центр круга. Ведущий предлагает ему представить себя «светилом», на различном расстоянии от которого находятся остальные участники группы – «планеты». Протагонист, поворачиваясь лицом к участникам группы, просит встать их на различном расстоянии от себя – так, чтобы очередной участник группы отошел от него на расстояние, соответствующее воображаемой дистанции в межличностных отношениях. После того, как расстановка группы завершена, ведущий спрашивает протагониста, насколько комфортно созданное им пространство и не хотел бы он внести какие-то изменения.

Проводить это упражнение более чем с тремя участниками в качестве «светила» за один раз не рекомендуется. В дискуссии не допускается обсуждение созданной схемы, но можно поделиться чувствами в зависимости от того, на какое расстояние оказался удаленным тот или иной участник, порассуждать, из чего складывается это расстояние, от чего оно зависит, хочется ли его сократить (увеличить). Последнее желательно обсуждать в абстрактном плане.

Упражнение 16. «Крокодил». Ведущий говорит о том, что многие люди боятся показаться окружающим смешными, нелепыми, и спрашивает участников, кому знакомо это чувство. Следующая игра предлагается как средство избавиться от этого опасения. Группа разбивается на две команды. Первая команда загадывает некоторое слово или словосочетание, вторая – делегирует своего участника, которому сообщается загаданное слово. Последний должен изобразить это слово с помощью жестов, а его команда попытаться понять, что было загадано.

Команды участников группы загадывают слова по очереди. После того, как в роли изображающего побывало большинство участников, можно обсудить собственные чувства, возникавшие, когда приходилось что-то изображать.

Блок 7.*Тема*: Осознание мотивов межличностных отношений. Выражение чувств.

Упражнение 17. Мотивы наших поступков. Потребуются бумага и ручки. Ведущий: «Наши поступки по отношению к другим людям вызваны разными побудительными силами. Мы делаем что-то для других людей и потому, что симпатизируем им, любим их, и потому, что «так положено», так принято в обществе. Важно понимать, что движет нами в том или ином случае. Вот, например, страх, боязнь наказания иногда осознается нами так или иначе, иногда мы делаем что-то, может, не осознавая зачем, а может, думая, что из лучших побуждений, но в основе – все тот же страх. Вспомните два случая – одни, когда вы сделали что-то для другого человека потому, что боялись его или чьего-то еще гнева, осуждения, наказания, хотя в тот момент и не осознавали этого, и другой, когда вы сделали что-то для другого по той же причине, но при этом прекрасно понимая, почему вы это делаете».

Участники группы, записав примеры из жизни, делятся ими. Затем ведущий просит вспомнить два поступка, продиктованные стремлением следовать социальной норме, «быть как все», «не высовываться». Затем обсуждается вопрос: что было труднее выполнить, не было ли трудно рассказать об этом и т.п.

Упражнение 18. «Чувства без слов». Участники группы разбиваются на пары. Пары по очереди выходят в центр круга. Один из участников загадывает некоторое чувство (такое, чтобы его можно было назвать одним словом или словосочетанием) и пытается изобразить его без помощи слов, только жестами и мимикой, а его партнер должен отгадать, что изображено. Затем участники меняются ролями, и «отгадчик», загадав чувство, пытается его изобразить. Остальные участники группы тоже могут принимать участие в отгадывании, но после того, как у «отгадчика» закончатся все предположения.

ДЕНЬ 3

Блок 8. *Тема*: Чем мы обязаны другим. Чувство благодарности.

Упражнение 19. Особые дары. Ведущий предлагает участникам вспомнить, что они получили от окружающих (родных, близких, друзей, коллег и т.п.) такого, что можно было бы назвать «дар» в полном смысле этого слова. При этом может получиться примерно такая таблица:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Детство | Школа, вуз | Работа |
| Мать, отец |  |  |  |
| Другие родственники |  |  |  |
| Коллеги по работе |  |  |  |
| Знакомые |  |  |  |
| Друзья, подруги |  |  |  |

Когда участники заполнили листок, ведущий просит рассказать их о каком-нибудь из перечисленных ими даров – любом, на выбор. Затем он просит участников рассказать, нет ли по отношению к кому-то из упомянутых людей чувства невыраженной благодарности. Если есть, то ведущий предлагает участникам по очереди высказать свою благодарность этому человеку ли пользуясь техникой «пустого стула», или попросив кого-то из участников группы выступить протагонистом.

Упражнение 20. «Благодарность без слов». Участники разбиваются на пары. Сначала один, а потом другой пытаются без помощи слов выразить чувство благодарности. Затем партнеры делятся впечатлениями о том, что чувствовал, выполняя это упражнение; искренно или наигранно выглядело изображение благодарности партнером; понятно ли было, какое чувство изображает партнер.

Упражнение 21. «Волшебный магазин». Ведущий предлагает участникам подумать, какими личными качествами они обладают. Затем просит представить себе волшебный магазин, где он – продавец, и где в обмен на те свои качества (ум, смелость, честность или лень, занудство, равнодушие), которых, как считают участники, у него в избытке, или те, от которых он хотел бы избавиться, можно получить другие личностные качества, нужные для себя. «Покупатель» сдает свои качества, «продавец» говорит, есть ли то, что требуется, сколько он мог бы дать взамен и т.д. В дискуссии участники группы делятся своими переживаниями от игры, обсуждают, любое ли человеческое качество ценно и т.д.

Блок 9. *Тема*: Мотивы наших поступков. Обратная связь.

Упражнение 22. «Мотивы наших поступков». Потребуется бумага и ручки. Ведущий напоминает участникам упражнение 17 и предлагает вспомнить по два случая, в одном из которых поступок был вызван неосознанным мотивом, а в другом – тот же мотив осознавался. На этот раз названы:

мотив любопытства (желание посмотреть, как поведет себя другой человек в ответ на какой-то поступок, желание узнавать предел его терпения);

мотив завоевывания любви другого человека (желание посмотреть, как поведет себя другой человек в ответ на какой-то поступок, возможно, желание узнать предел его терпения);

мотив завоевывания любви другого человека (желание непременно добиться расположения, симпатии, дружбы, любви другого при помощи манипулирования им).

В обсуждении участники делятся, легко ли было вспомнить такие случаи, а если трудно, то почему, легко ли было осознать тот мотив межличностных отношений и какие чувства владели, когда нужно было об этом рассказать.

Упражнение 23. «Горячее место». Ведущий предлагает участникам узнать мнение о них остальных участников группы. Высказываться друг о друге он рекомендует приблизительно в такой форме: «Когда ты делаешь или говоришь то-то и то-то, у меня возникают такие-то чувства, и мне кажется, что это могло быть то-то и то-то». Используется только тот опыт, который был получен во время занятий. Следует избегать определений «нравится», «хорошо», «плохо».

Один из участников по желанию садится в центр круга. После того, как все высказались, он коротко рассказывает, что испытал, когда говорили о нем. Участники высказываются по очереди, но на «горячее место» садятся только по желанию. В обсуждении участники делятся впечатлениями, как изменились их чувства по отношению друг к другу после этого упражнения.

Упражнение 24. «Медитация». Ведущий просит участников сесть поудобнее, и расслабиться, возможно, используя при этом приемы релаксации. Говоря негромко и неторопливо ведущий просит участников представить себе, что они идут по лесу. По обе стороны лесой дороги шелестят деревья. Они выходят на поляну, посреди которой растет старое кряжистое дерево, под которым сидит мудрец. Ему можно задать вопрос и потом, терпеливо подождав, получить ответ. Участникам рекомендуется спросить его о какой-либо проблеме в отношениях с другими людьми. После этого нужно мысленно обойти вокруг дерева. На обратной стороне ствола висит отрывной календарь. «Какое на нем число? Как оно связано с окружающими людьми и с тобой?» После упражнения участники делятся друг с другом: какой вопрос они задали мудрецу, и какой получили ответ.

Блок 10. *Тема*: Смирение в отношениях с людьми. Обратная связь (продолжение). Завершение группы.

Упражнение 25. «Молитва об умиротворении». Ведущий читает участникам группы молитву об умиротворении: «Боже, дай мне разум и душевный покой принять то, что я не в силах изменить, мужество изменить то, что могу, и мудрость, чтобы отличать одно от другого». Затем участники вслед за ведущим повторяют молитву. Ведущий просит подумать, какую проблему из собственной жизни можно было бы проанализировать при помощи молитвы, т.е. вычленить в ней то, что изменить нельзя, то, что можно изменить и попытаться отделить одно от другого. В обсуждении участникам предлагается подумать о том, легко ли дается решение оставить попытки изменить что-то в других людях, и прежде всего их личностные качества, и найти, что для этого нужно (смирение, альтруизм, рассудительность).

Упражнение 26. «Телеграммы». Данное упражнение используется для завершения группы. Для проведения упражнения необходимы: «волшебная папка», бланки «телеграмм», ручки. Ведущий раздает участникам группы по набору «бланков телеграмм» - листков с именами всех участников группы, и просит написать самое хорошее, что каждый участник узнал о других участниках и о себе самом. Ведущий собирает «телеграммы» и «волшебную папку», чтобы во время следующего упражнения просмотреть, нет ли оскорбительный и грубых телеграмм, и если есть, вернуть авторам с просьбой переписать.

Упражнение 27. «Я – реальный, идеальный, глазами других». Потребуется бумага и цветные карандаши. Ведущий просит участников группы нарисовать себя таким, как есть, таким, каким хотел бы быть, и таким, каким тебя видят другие люди. В обсуждении участники пытаются ответить на вопросы, чем вызваны расхождения в представлении о том, каким ты хотел бы быть и каким тебя видят другие, с тем, какой ты есть на самом деле. Были бы эти расхождения сильнее, если провести это задание в начале группы, и почему?

Завершение группы. Заключительное слово ведущего. Раздача «телеграмм».

**Приложение 9**

Таблица 1

Социоматрица отношений сотрудников коллектива (Экспериментальная группа) 2 тестирование

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | Кого выбирают | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1. Барданов Алексей | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  | + |  | + |  |  |
| 2. Иванова Инна |  | \*\*\* | + |  |  |  | + |  | + | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Ипатьева Алена |  |  | \*\*\* | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | + |  |  | + |
| 4. Кривов Игорь |  | + | + | \*\*\* |  |  |  | + |  |  | + | + |  |  | + |  |  | + |  |  |
| 5. Морозова Анна | + |  | + |  | \*\*\* |  | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | + | + | + |
| 6. Натикова Света |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  | + |  | + |  | + | + |  |  |  |  |
| 7. Сокронова Лена | + |  | + |  |  |  | \*\*\* |  | + |  | + |  |  | + | + |  |  |  |  |  |
| 8. Старцева Нина | + |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  | + |  |  | + | + |  |  |  |
| 9. Шустов Антон |  |  | + |  |  |  | + | + | \*\*\* |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | + |
| 10. Чеприк Лена | + | + |  |  |  | + |  | + | + | \*\*\* |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |
| 11. Малинин Алексей |  |  |  | + |  |  | + |  | + |  | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  | + |  |
| 12. Леонтьева Света |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | + | \*\*\* |  |  | + |  |  | + |  | + |
| 13. Соловьев Максим |  |  | + |  | + |  |  |  |  |  | + | + | \*\*\* |  |  | + | + |  |  |  |
| 14. Гаршина Маша | + |  | + | + |  |  |  | + | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  | + |  |  |
| 15. Кравец Оля |  |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | \*\*\* |  |  |  | + |  |
| 16. Наумов Сергей |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  |  | \*\*\* | + |  |  |  |
| 17. Колосьев Миша |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |
| 18. Веселова Таня | + |  | + |  |  |  | + | + |  |  |  |  | + | + |  |  |  | \*\*\* |  | + |
| 19. Третьяков Саша |  |  | + |  |  | + |  | + |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  | \*\*\* |  |
| 20. Сухов Дима |  |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  | + | + | + |  | + | \*\*\* |
| Количество выборов | 6 | 2 | 11 | 5 | 2 | 3 | 8 | 7 | 7 | 3 | 7 | 3 | 6 | 4 | 5 | 8 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| Круг отношений | Д | О-П | Л | Д | О-П | О-П | Д | Д | Д | О-П | Д | О-П | Д | О-П | Д | Д | Д | Д | О-П | Д |

**Приложение 10**

Таблица 1

Социоматрица отношений сотрудников в Контрольной группе 2 тестирование

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто выбирает | Кого выбирают | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1. Ананьева Ольга | \*\*\* | + |  |  | + |  |  | + | + |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  |  |
| 2. Воронов Саша |  | \*\*\* | + |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Гагарина Света | + |  | \*\*\* |  | + |  |  | + | + |  | + | + | + |  | + |  |  |  |  |  |
| 4. Гуров Антон |  | + |  | \*\*\* |  | + | + |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | + |
| 5. Доронова Катя |  |  | + |  | \*\*\* |  |  |  | + |  |  | + | + |  | + | + |  |  |  |  |
| 6. Жженова Алена | + |  | + |  | + | \*\*\* |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |
| 7. Киреев Дима |  |  | + |  |  | + | \*\*\* |  |  | + |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. Кунцев Алексей |  |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  | + |  |  |  |  |  | + |  |  |  |
| 9. Митюк Сергей |  | + |  |  | + | + | + | + | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. Николаева Анжела |  |  | + |  |  | + |  |  |  | \*\*\* |  |  | + |  |  |  | + | + |  |  |
| 11. Пасько Андрей |  |  |  |  | + |  | + | + | + |  | \*\*\* | + |  |  | + |  | + |  | + |  |
| 12. Паршина Наталья |  | + |  | + |  | + | + | + |  |  |  | \*\*\* |  |  |  | + |  | + |  | + |
| 13. Перова Настя |  |  | + |  | + | + | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. Рудич Катя |  | + |  | + |  |  |  |  |  | + |  | + |  | \*\*\* |  | + |  |  |  |  |
| 15. Старцев Миша |  |  |  |  | + | + |  |  | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  | + |  |  |  |
| 16. Тинявская Лиза |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |  |
| 17. Тулешов Влад | + |  |  | + |  |  | + | + | + |  | + | + | + |  |  |  | \*\*\* |  |  |  |
| 18. Уланская Вика |  | + | + |  | + | + |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | \*\*\* |  |  |
| 19. Хомутов Антон |  |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | + | + |  |  |  |  |  | \*\*\* |  |
| 20. Якунина Лиля |  |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + |  | \*\*\* |
| Количество выборов | 3 | 6 | 8 | 4 | 8 | 10 | 6 | 8 | 8 | 2 | 4 | 8 | 8 | 0 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 |
| Круг отношений | О-П | Д | Д | О-П | Д | Л | Д | Д | Д | О-П | О-П | Д | Д | О-П | О-П | О-П | Д | Д | О-П | О-П |