

УДК 159.9

Левицька Наталія Олександрівна

студентка магістратури факультету психології

Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова

**ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЗАСОБУ СТВОРЕННЯ
СПРИЯТЛИВОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ НА
РОЗВ'ЯЗАННЯ МІЖОСОБИСТІСНОГО КОНФЛІКТУ**

Анотація. Доведено, що психологічні засоби повинні застосовуватися комплексно, включаючи такі напрями: виявлення індивідуально-психологічних особливостей працівників, які сприяють виникненню конфліктів, потім психокорекційна робота з ними в процесі психологічного тренінгу, спрямованого на розвиток конфліктологічної компетенції і комунікаційних навичок і створення сприятливого психологічного клімату за допомогою регулярної діагностики взаємин в групі і подальшої їх корекції. Комплексне застосування даних психологічних засобів знижує кількість конфліктів у групі, підвищує індекси емоційної експансивності та психологічної взаємності, знижує рівень тривожності у членів групи, зменшує кількість конфліктних діад.

Ключові слова: колектив, психологічний клімат, міжособистісний конфлікт.

Виклад основного матеріалу. Колектив виступає як безпосереднє середовище життєдіяльності особистості і взаємин людей, пов'язаних спільною роботою, що визначає значимість індивідуальних особливостей членів колективу та рівень їх готовності до спільної діяльності.

У психологічних дослідженнях неодноразово зазначалося, що сприятливий психологічний клімат в групі або колективі є фактором, що істотно знижує рівень конфліктності людей. Практика показує, що якість і продуктивність трудової діяльності багато в чому залежить не тільки від досконалості організації праці, його оснащення, умов, а й від згуртованості колективу, від характеру взаємин у ньому. Особливий емоційний фон діяльності, домінуючі настрої, емоційне забарвлення відносин сильно впливають на організованість, ефективність праці, як індивідуальної, так і колективної. Часто саме дружелюбність, товариська взаємодопомога, взаємовиручка, переважання позитивних емоцій, простота відносин є основою для формування особистого ставлення до існуючих проблем та суперечностей.

На підставі аналізу різних підходів до визначення психологічного клімату були виділені його основні складові:

- Сумісність (особливості особистості, психомоторні, емоційно-вольові відмінності сприйняття, уваги, мислення);
- Спрацьованість (показує максимально можливу успішність у спільній роботі при мінімальних енергетичних витратах на діяльність і взаємодію на тлі значної задовільності спільною роботою і високої взаємодії);
- Групова згуртованість — впорядкованість, узгодженість і стійкість внутрішньогрупових міжособистісних взаємозв'язків, що забезпечують стабільність і спадкоємність життєдіяльності групи;
- Спрямованість - проявляється в обраних цілях, але і в підпорядкуванні цим взаєминам в колективі, в домінуванні колективістських взаємин в колективі в діловій та особистій сферах спілкування;
- Колективістична самоорганізованість, тобто здатність колективу до самостійного прийняття та реалізації рішень, спрямованих на досягнення колективних цілей і захист інтересів колективу. Останній показник характеризує розвиток самоврядування в колективі, тобто

- Самостійний розподіл обов'язків між членами колективу
- Визначення шляхів і засобів досягнення цілей
- Взаємний контроль виконання.

Нами були обрані наступні складові психологічного клімату для його оцінки - сумісність та спрацьованість. Для діагностики даних складових був обраний метод соціометрії, зокрема індекси емоційної експансивності та психологічної взаємності членів групи.

Важливою умовою сприятливого психологічного клімату в колективі є збіг статусу формального лідера з позицією неформального лідера в групі. Розбіжність статусу формального лідера лідируючої позиції в неформальній структурі відносин дозволяє говорити про існування певної напруженості в організаційній структурі організації, що у свою чергу може служити причиною виникнення конфліктних ситуацій в організації.

За оцінками членів групи причини невідповідності формального лідера групи полягають в:

- недостатньої комунікативної компетенції - 44%;
- недостатній рівень знань - 6%;
- превалюванні своїх інтересів над інтересами групи - 37%;
- відсутність навички управління групою - 13%.

Таким чином, більшою мірою на авторитет формального лідера групи вплинув рівень комунікативної компетентності і співвідношення особистих інтересів з інтересами групи.

В результаті соціометричного дослідження було виявлено, що ні в експериментальній, ні в контрольній групі формальний лідер не збігається з неформальним лідером групи.

Індивідуально-психологічні особливості неформальних лідерів в організаціях визначають загальну провідну спрямованість міжособистісних домагань в колективах. Провідними психологічними особливостями

неформальних лідерів, які задають загальну спрямованість міжособистісних домагань в організаціях, є: емоційна неврівноваженість (С), самовпевненість (О), соціабельність (Q2), імпульсивність (Q3), поряд з низькими показниками за шкалами: залежність (Е), боязкість (Н), наївність (N), розслабленість (Q4) (тест Р. Кеттела).

Основною причиною виникнення деструктивних конфліктів у групі виступає таке поєднання індивідуально-психологічних особливостей особистості неформального лідера, як схильність до самовпевненої поведінки, незалежність при низькій самодостатності (тобто спостерігається залежність від групи), низька здатність до співпраці та емоційної розслабленості.

Аналіз результатів дослідження показує наявність внутрішньоособистісного конфлікту у неформальних лідерів груп - зовнішня «незалежність» при внутрішній соціабельності (залежно від думки групи).

Даний фактор є психологічним фактором конфліктності особистості, що може впливати на психологічний клімат в групі і на виникнення міжособистісних конфліктів в організаціях.

Зауважимо, що такі особливості психологічного клімату сильно впливають на акцентуованих особистостей, багато з яких, як це було показано раніше, відрізняються високою конфліктністю.

Після зміни статусу формального лідера в експериментальній групі та проведення семінару-тренінгу, метою якого є згуртування колективу експериментальної групи, було проведено психологічне тестування.

На другому етапі експерименту було відзначено, що зросли показники індексу емоційної експансивності та індекс психологічної взаємності експериментальної групи (див. табл. 1).

Так як зміна групового індексу відбувається при зміні соціометричного статусу кожного члена групи, отже, можна зробити

висновок про зміну психологічного клімату в позитивну сторону в експериментальній групі порівняно з контрольною групою, де не відбувається зміна соціометричних індексів (коефіцієнт кутового перетворення Фішера -0,41626 і -0,45987 при $p < 0,01$)

Таблиця 1

Порівняння соціометричних індексів в експериментальній і контрольній групах

	Соціометричні показники до початку експерименту		Соціометричні показники після проведення експерименту		Кутове перетворення Фішера
	Експериментальна група	Контрольна група	Експериментальна група	Контрольна група	
Індекс емоціональної експансивності групи	0,0286	0,0314	0,0492	0,0328	-0,41626
Індекс психологічної взаємності	0,0235	0,0254	0,0448	0,0267	-0,45987

Змінилося співвідношення типів конфліктних ситуацій. Спостерігається зміна співвідношення конфліктних ситуацій в контрольній та експериментальній групах. Спостерігається зменшення напівконфліктних діад і умовно конфліктних діад в експериментальній групі в порівнянні з контрольною групою. Дані порівняльного аналізу зміни співвідношення конфліктних діад у контрольній та експериментальній групах після проведення експерименту представлені в таблиці 2.

Таблиця 2

Співвідношення типів конфліктних ситуацій міжособистісної взаємодії

Тип конфліктної ситуації	Соціометричні показники до початку експерименту		Соціометричні показники після проведення експерименту		Кутове перетворення Фішера
	Експериментальна група	Контрольна група	Експериментальна група	Контрольна група	
Реально конфліктні	4 (11%)	3 (8%)	2 (10%)	4 (8%)	0,126373

Потенційно конфліктні	2 (5%)	3 (8%)	2 (10%)	5 (10%)	-0,74545
Умовно конфліктні	12 (32%)	14 (37%)	6 (30%)	18 (37%)	0,167502
Напівконфлі ктні	20 (52%)	18 (47%)	10 (50%)	22 (45%)	0,154961
Всього	39 (100%)	38 (100%)	20 (100%)	49 (100%)	-

Таким чином, можна зробити висновок, що відбулася зміна типу конфліктних ситуацій в експериментальній групі. Спостерігається зменшення напівконфліктних і умовно конфліктних ситуацій, при цьому збільшилася кількість конфліктних ситуацій, які протікають відкрито і знаходять своє вирішення, що сприяє зняттю напруженої конфліктогенної атмосфери в організації.

За даними Л.В. Єрмаченкової і Н.В. Конюхова, «при створенні сприятливої, комфортної психологічної атмосфери навколо даного типу особистостей вони здатні працювати самовіддано, натхненно, з повною віддачею сил та енергії. Особи з рисами істероїдності здатні на самопожертву, на творчу працю без претензій на особливу винагороду. Цією винагородою виступають визнання і добре ставлення оточуючих [1, с. 18].

За результатами тесту К. Томаса, після впливу на особистості неформальних лідерів колективу і після проведення заходів, спрямованих на підвищення згуртованості групи, були отримані такі результати за стилем поведінки в конфліктних ситуаціях.

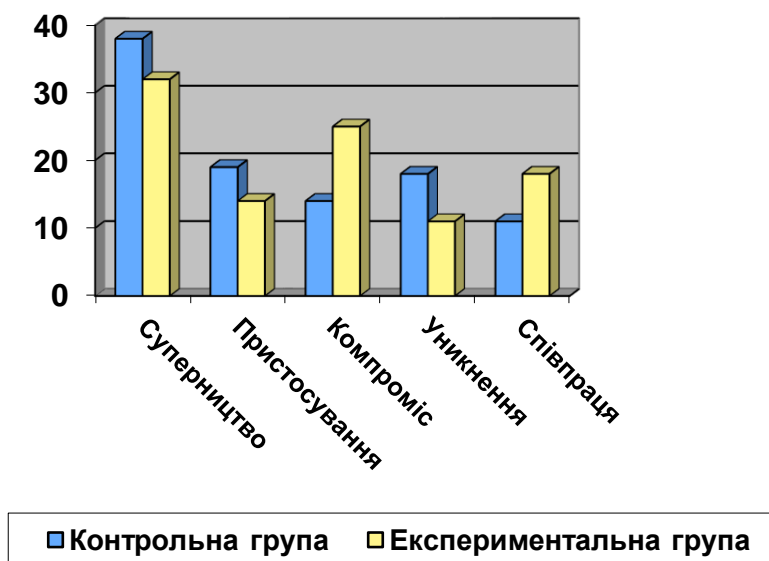


Рис. 1. Порівняння стилів реагування в конфліктних ситуаціях в контрольній та експериментальній групах після проведення експерименту

Результати дослідження показують зміну стилю реагування в конфліктній ситуації в експериментальній групі. Спостерігається збільшення числа працівників, які обирають компроміс, як основний стиль реагування в конфліктній ситуації, зменшується число працівників, які віддають перевагу суперництву в конфлікті (32% в порівнянні з 38% в контрольній групі). Крім того, спостерігається зміна стилю поведінки в конфліктній ситуації в експериментальній групі порівняно з контрольною групою, де практично не відбувається змін стилю поведінки в конфліктній ситуації. Загалом, спостерігається загальна тенденція в прагненні розібратися в конфлікті, а не діяти з позиції сили або з позиції неформального статусу в організації.

Таким чином, на основі проведеного експериментально дослідження можна зробити висновок про те, що саме привітна й товариська атмосфера є важливим чинником, що знижує рівень їх підозрливості і недовірливості. Формування сприятливого психологічного клімату - завдання непросте. У психологічних дослідженнях розроблено чимало конструктивних

рекомендацій на цей рахунок, які можна використовувати в тому числі і для зниження рівня конфліктності.

Отримані в ході експериментального дослідження результати є конкретизуючими моментами в подальшому визначенні цілей і завдань та основних напрямків у розробці системи профілактики міжособистісних конфліктів в організаціях.

Література

1. Конфліктологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Л.М. Герасіна М.І. Панов, Н.П. Осипова та ін. За ред. проф. Л.М. Герасіної та М.І. Панова. – Харків: Право, 2002.