

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ЧИННИКА
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СТУДЕНТСЬКІЙ ГРУПІ

Назва теми

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 053 «Психологія»

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Психологія»

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студент II курсу, група ППМз-20-1 _____ Кадімов Т.Н.

Підпис

Ініціали, прізвище

Керівник доктор психологічних наук, професор _____ Комар Т.В.

Науковий ступінь, вчене звання

Підпис

Ініціали, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

Підпис

Є. М. Потанчук

Ініціали, прізвище

_____ 2021 р.

Хмельницький 2021

АНОТАЦІЯ

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ЧИННИКА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СТУДЕНТСЬКІЙ ГРУПІ

Кадімов Тимур Намікович

Ключові слова: спілкування, соціально-психологічний клімат, шляхи розвитку ефективного спілкування, чинники соціально-психологічного клімату, студентська молодь, заклад освіти.

Об'єкт дослідження: соціально-психологічний клімат в студентській групі.

Предмет дослідження: шляхи формування навичок ефективного спілкування в студентській групі як засобу поліпшення соціально-психологічного клімату.

За результатами дослідження розроблено програму поліпшення СПК в студентській групі засобом вдосконалення навичок спілкування у студентів.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблена і представлена в експериментальній частині програма може бути використана для покращення соціально-психологічного клімату в студентських групах.

ВСТУП

Актуальність теми даного дослідження полягає у глибокому розгляді питань, що стосуються проблем спілкування та соціально-психологічного клімату і з'ясуванні взаємозв'язку між ними.

Питання соціально-психологічного клімату досліджується не так уже й давно, зважаючи на те, що сама психологія є відносно молодою наукою. Але зі зростанням об'ємів інформації зростає і значення соціальних зв'язків. Напрацьовано багато досліджень колективів, різних соціальних груп. А основним показником будь-якої групи є соціально-психологічний клімат. Він є показником емоційного стану членів групи, і в той же час, щоденно впливає на їх емоційний стан. Крім того, мікроклімат впливає на фізичне та психологічне здоров'я членів колективу, їх стосунки, на бажання знаходитися в даному колективі, на якість виконуваної роботи.

Серед вітчизняних науковців можна назвати тих, хто займався розглядом поняття, якості, ознак психологічного клімату, а саме: В.Г.Крисько, Л.Є.Орбан-Лембрик, Є.В.Руденський, Є.В.Андрієнко, А.В.Мокшанцев, М.В.Савчин, Н.Л.Коломінський, С.Д.Максименко, Н.Н.Обозов, Г.В.Щьокін, Б.Д.Паригін, Ю.П.Платонов, Т.Щулкіна, В.Івашковський, Т.П.Котко, Т.Тулубова, А.В.Морозов та інші. Серед зарубіжних відомі такі автори-науковці, як: У.Мастенбрук, М.І.Пірен, Вільсон, Гройсман, Майерс, П.Екман, В.Я.Ляудіс тощо.

Але розуміння лише одного поняття соціально-психологічного клімату та його ознак є недостатнім. Найважливішим є питання знаходження засобів його покращення. В даному дослідженні як основний засіб поліпшення соціально-психологічного клімату в групі є навички спілкування. Адже саме воно супроводжує будь-яку діяльність людини, виконуючи цілий ряд різноманітних функцій.

Таким чином, існують певні напрацювання з даної проблеми. Але не встановлено безпосереднього зв'язку між показниками соціально-

психологічного клімату та навичками спілкування; не виявлено, як впливатиме формування і розвиток останніх на мікроклімат в групі. Тому тема дослідження є на сьогоднішній день актуальною і доцільною.

Об'єкт дослідження: соціально-психологічний клімат в студентській групі.

Предмет дослідження: шляхи формування навичок ефективного спілкування в студентській групі як засобу поліпшення соціально-психологічного клімату.

Мета дослідження: теоретично визначити, обґрунтувати і експериментально перевірити шляхи формування навичок спілкування як засобу поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі.

Завдання дослідження:

- 1) Вивчити наявну психолого-педагогічну літературу з проблем соціально-психологічного клімату в групах та спілкування.
- 2) Дослідити соціально-психологічний клімат в групі.
- 3) Теоретично визначити, обґрунтувати і перевірити на практиці шляхи формування навичок ефективного спілкування.
- 4) Перевірити на практиці залежність соціально-психологічного клімату в студентській групі та якості навичок спілкування її членів.

Гіпотеза дослідження: покращенню соціально-психологічного клімату в студентській групі сприятиме впровадження визначених шляхів формування навичок спілкування у студентів.

В даному дослідженні використано методи аналізу наукової літератури, синтезу, узагальнення, спостереження, психолого-педагогічний експеримент.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблена і представлена в експериментальній частині програма може бути використана для покращення соціально-психологічного клімату в студентських групах.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ЯК СКЛАДНЕ ЯВИЩЕ В НАВЧАЛЬНО-ВИХОВНОМУ ПРОЦЕСІ

1.1 Поняття колективу та проблеми малої групи.

Психологічний словник подає таке визначення:

Колектив – група, об'єднаних спільними цілями і задачами людей, що досягла в процесі спільної діяльності високого рівня розвитку. В колективі формується особливий тип міжособистісних відносин, для яких характерно:

- 1) висока згуртованість;
- 2) колективне самовизначення – на противагу конформності чи нонконформізму;
- 3) колективна ідентифікація;
- 4) соціально цінний характер мотивації міжособистісних виборів;
- 5) висока референтність членів колективу по відношенню один до одного;
- 6) об'єктивність у призначенні і прийнятті відповідальності за результати спільної діяльності.

Колектив – це складне утворення, в якому не завжди все проходить гладко і безпроблемно. Тому нерідко в колективах можуть виникати певні проблеми в міжособистісних стосунках. Найбільш яскравим проявом такої проблеми є різні форми конфлікту в колективі [2;147].

Сучасні погляди полягають у тому, що навіть при наявності ефективного управління в колективах деякі конфлікти не тільки можливі, а й навіть бажані [19]. Адже в багатьох випадках конфлікт допомагає виявити різноманітність поглядів, дає додаткову інформацію, допомагає виявити альтернативні варіанти вирішення проблеми. Це робить процес групового прийняття рішень більш ефективним і дає людям можливість задовольнити власні потреби в повазі та у владі.

Будь-який конфлікт має свої причини. Найбільш поширеними з них є: обмеженість ресурсів, взаємозалежність завдань, розбіжності в цілях, відмінності в уявленнях, інтересах та цінностях, в манері поведінки та життєвому досвіді, незадовільні комунікації [35;6].

Розглянемо детальніше незадовільні комунікації. Погане передавання інформації є як причиною, так і наслідком конфлікту, заважаючи окремим працівникам чи групі розуміти ситуацію або погляди інших. Якщо керівництво не може довести до відома підлеглих певні новації і переконати їх у необхідності та вигідності для них, підлеглі можуть відреагувати таким чином, що виникне конфлікт між адміністрацією і підлеглими або і між самими підлеглими (членами академічної групи).

Такі конфлікти часто виникають і загострюються через нездатність керівників розробити і довести до відома підлеглих точний опис посадових функцій, обов'язків, вимог до праці. І невміння студентів вирішити ці питання між собою.

Виникнення конфліктної ситуації, її гострота, схильність до розвитку чи, навпаки, до згасання, залежить від особистих якостей людей, які беруть участь у ситуації.

Як би не намагався керівник створити нормальний соціально-психологічний клімат у колективі, завжди можуть виникнути ситуації, які негативно впливають на людей і викликають у них стресовий стан. Надмірний стрес може виявитись руйнівним фактором для індивідуума і в цілому для організації [56;158].

Стрес — це явище, з яким людина стикається постійно. Незначні стресові ситуації нешкідливі для людини. Більш шкідливий надмірний стрес, який характеризується надмірним психологічним чи фізіологічним напруженням. Психологічні прояви стресу включають роздратованість, втрату апетиту, депресію і понижений інтерес до міжособових відносин, до роботи. Стрес може бути викликаний факторами, пов'язаними з працею і діяльністю організації або подіями в особистому житті індивіда.

Найбільш поширеною і зрозумілою причиною стресу в організаціях є перевантаження або надмірно мала завантаженість по роботі.

Проблема малої групи є найбільш традиційною і добре розробленою проблемою соціальної психології. Інтерес до дослідження малих груп виник дуже давно, по суті негайно слід за тим, як почала обговорюватися проблема взаємовідносин суспільства і особистості. Інтуїтивно кожним дослідником, який приступає до аналізу цієї проблеми, мала група береться як те первинне середовище, в котрому особистість робить свої перші кроки і продовжує далі свій шлях розвитку.

Очевидним є той простий факт, що з перших днів свого життя людина зв'язана з певними малими групами, у них і через них вона отримує інформацію та в майбутньому організовує свою діяльність. **Мала група** – малочисельна за складом група, члени якої об'єднані спільною соціальною діяльністю та взаємними контактами [47; 129].

В науці визначено “нижню” та “верхню” межу малої групи. Найменшою малою групою є група з двох людей – так звана “діада”. В ній можливе виникнення, формування і розвиток реальних процесів, які відбуваються в групі на рівні міжособистісного спілкування та взаємодії. Щодо “верхньої” межі малої групи, то тут загальноприйнято вважати число 7 ± 2 . Саме це число було “відкрито” американським психологом Н. Міллером при дослідженнях об'єму оперативної пам'яті. Його слід вважати оптимальним варіантом існування малої групи (наприклад, найбільш поширений у світі чисельний склад сім'ї – від 5 – до 10 чоловік). А в реальності мала група може досягати кількості 10, 15, 20 чоловік і навіть більше. Мірилом тут може виступати не формальне число членів, а потреби спільної групової діяльності.

Наявність величезної кількості малих груп у суспільстві і передбачає необхідність їх класифікації. Американські соціальні психологи пропонують розподіляти малі групи за такою схемою:

- первинні та вторинні;
- формальні і неформальні;

- групи членства і референтні групи [61;72].

Поділ малих груп на первинні та вторинні вперше було запропоновано американським дослідником – психологом Ч. Кулі, котрий спочатку дав просто описове визначення первинної групи, назвавши такі групи, як сім'я, група друзів, група найближчих сусідів і т. ін. Пізніше Кулі запропонував конкретну ознаку, яка дозволила б визначити значну характеристику первинних груп - неопосередкованість контактів. Вторинними групами у даній класифікації є ті, де відсутні безпосередні контакти, а для спілкування між членами використовуються різноманітні “посередники”, наприклад засоби зв'язку.

Друге з історично запропонованих поділів малих груп – це поділ їх на формальні і неформальні. Вперше цей поділ було запропоновано також американським психологом – дослідником Е. Мейо.

Формальна група відрізняється від інших тим, що у ній чітко запрограмовані всі позиції її членів, вони підпорядковані груповим нормам. Прикладом такої групи може бути спільність, утворена в умовах будь-якої конкретної діяльності: виробнича бригада, студентська група, спортивна команда і т. ін. В складі формальних груп Мейо відкрив всередині них ще й “неформальні групи” які формуються і виникають стихійно; в них відсутні структура “влади”, система взаємовідносин по вертикалі і т. ін. Наприклад, в складі студентської групи можуть утворюватися дрібні угруповання, які складаються з близьких друзів, любителів музики, вболівальників спорту тощо.

Третя класифікація – групи членства і референтні групи. Вона була вперше введена в 1942 році американським дослідником Г. Хайменом, якому належать відкриття самого феномена “референтної групи”. В експериментах Хаймена було показано, що частина членів деяких малих груп (в даному випадку це були студентські групи) розділяє норми поведінки, прийняті зовсім не в цій групі, а в якійсь іншій, на яку вони орієнтуються. Такі групи, в котрі індивіди не зачислені реально, але норми якої вони приймають, Хаймен назвав референтними групами. Ще більш чітка відмінність цих груп від реальних груп членства була відмічена в працях М. Шерифа, де поняття референтної групи

було пов'язане з “системою звіту”, котру індивід використовує для порівняння свого статусу з статусом інших. В подальшому Г. Келі, розробляючи поняття референтних груп, виділив дві їх функції: порівняльну і нормативну, показавши, що референтна група потрібна індивіду або як еталон для порівняння своєї поведінки з нею, або для нормативної оцінки його [86; 13].

Отже, узагальнюючи, можна сказати, що студентська група не завжди може називатися колективом в повному розумінні цього слова. Колектив є найвищим ступенем розвитку групи, з цілим рядом особливостей. Студентську групу можна вважати колективом у спрощеному розумінні цього слова – як групу людей, об'єднаних спільною діяльністю. Крім того, студентську академічну групу можна вважати малою групою. Дослідження малих груп розпочалося не одне десятиріччя тому і триває досі. Мала група визначається не кількістю її членів, а потребами спільної діяльності. Саме тому, студентська група також вважається малою групою, і їй притаманні усі її проблеми, такі як: конфлікти, стреси, поділ формального об'єднання на неформальні підрозділи, розбіжність поглядів формальної академічної і референтної груп тощо. Причинами конфліктів можуть бути розбіжності в інтересах, поглядах, звичках членів групи, в різному підході до навчання у студентів, до дисципліни. Однією з найсерйозніших проблем у групі є незадовільні комунікації. Невміння ефективно спілкуватися, знаходити конструктивні способи взаємодії призводять до конфліктів, які, в свою чергу, сприяють появі стресу (ще однієї проблеми малих груп). Крім того, існує декілька підходів до класифікації малих груп, що підкреслюють різні їх ознаки і особливості. Студентська група є формальною, з неформальними підгрупами; первинною; групою членства.

1.2 Поняття соціально-психологічного клімату у студентській академічній групі та фактори, що його визначають.

Специфіка освітніх процесів в ВНЗ виявляється в складному, суперечному сплетінні індивідуального та колективного. З одного боку, викладач один на один спілкується з академічною групою і це спілкування постає його індивідуальною творчістю або співтворчістю зі студентами. З іншого - студенти спілкуються і домовляються між собою. В навчально-методичній сфері перед студентами проходять різні викладачі. І ефективність впливу кожного з них багато в чому залежить від згоди, домовленості їх зусиль.

Соціально-психологічний клімат (СПК) являється комплексною психологічною характеристикою, що відображає стан взаємовідносин та ступінь задоволеності всіх учасників навчального процесу різноманітними факторами життєдіяльності колективу академічної групи. В психології часто застосовуються схожі категорії: "соціально-психологічний клімат", "морально-психологічний клімат", "психологічний клімат", "психологічна атмосфера колективу". Найбільш поширене поняття "соціально-психологічний клімат" [10].

Соціально-психологічний клімат колективу студентської групи - це узагальнююча характеристика всього внутрішнього оточення, яке проявляється в поведінці і міжособистісних стосунках між основними суб'єктами навчального процесу [63;25]. Основним показниками соціально-психологічного клімату виступають характер відносин між студентами, викладачами і

студентами, студентами і керівництвом ВНЗ, викладачами. Проявляється він на рівні згуртованості та конфліктності.

Часто зміст СПК зводять до наступних психологічних явищ: стану колективної свідомості; відображенню особливостей взаємодії людей; емоційно-психологічному настрою групи; стану групи; психологічної єдності членів студентської групи; взаємовідносинам в групах та колективах тощо. Вважають також, що соціально-психологічний клімат - це система норм, звичаїв та значень, що переважають в даній групі людей. СПК виражає загальний настрій та ступінь задоволеності студентами організацією навчального процесу, відносинами з іншими студентами та загальним рівнем організованості у ВНЗ [95;16]. Особистісний еквівалент настрою - задоволеність студента різними факторами життєдіяльності студентського колективу. В дослідженнях помічено вплив соціально-психологічного клімату на ефективність навчальної діяльності, мотивацію навчання та психічний стан учасників всього навчального процесу [63].

Спостереження та дослідження дозволяють виділити **п'ять основних груп факторів, що визначають стан соціально-психологічного клімату.**

1. Функціональні фактори (умови навчання; забезпеченість навчання всіма необхідними засобами; режим навчання та дозвілля, чіткість розподілу функцій між студентами; функціональна визначеність структури діяльності кожного учасника, чіткість його обов'язків, прав та відповідальності; відношення викладачів до питань організації навчальної діяльності студентів тощо).

2. Економічні фактори (система оплати праці та навчання; своєчасність отримання грошового заохочення; премії, надбавки тощо).

3. Управлінські фактори (стиль й методи управління колективом; відношення викладачів до студентів; згуртованість викладацького складу; послідовність в оцінці та способах впливу на студентів; дистанція між викладачами та студентами; етика взаємодії викладацької та навчальної ланки тощо.).

4. Психологічні фактори (характеристика стилю міжособистісних стосунків між студентами; ступінь соціально-психологічної сумісності; рівень конфліктності; рівень згуртованості, стан взаємодії між підрозділами; групова точка зору, норми та традиції поведінки; орієнтація на спільні цілі роботи, характер сприйняття та оцінки студентами один одного тощо).

5. Фактори успішності характеристики групи (чисельність академічної групи; забезпечення адаптації та входження в колектив; перспектива підвищення успішності з різних предметів; обґрунтованість підбору груп у ВНЗ та інше.) [64;28].

Основними параметрами сприятливого соціально-психологічного клімату є:

1) тривалість (характеризується стійкістю професійно-психологічних мотивів, їх незмінністю протягом всього періоду професійної підготовки, хронологічною послідовністю);

2) реалістичність (постійне оцінювання особистістю уявлень про професію з точки зору реалізації очікувань від неї; здатність особистості диференціювати в уявленнях про майбутню професійну діяльність реальне і фантазію; реально оцінювати себе як особистість та свої професійні знання і можливості);

3) диференційованість (вміння виділяти з традиційної загальної психолого-педагогічної підготовки необхідну інформацію для вирішення тих чи інших педагогічних завдань);

4) комплексність (синтезований підхід до інтегральних утворень, який включає як весь арсенал нагромаджених знань: методологічних, методичних, технологічних, так і фахові, психологічні, педагогічні, які забезпечують ефективне вирішення освітніх, виховних та розвивальних завдань);

5) активність (наполеглива робота в напрямку від надбаного до не досягнутого);

6) узгодженість (ступінь зв'язаності всіх мотивів активності студента);

7) динамічність (характерною ознакою є рух формування і розвитку від умовного початкового рівня (інтерес до психології) до умовної сформованості (професійної зрілості);

8) оптимістичність (ступінь упевненості в досягненні професійної мети та у собі) [70;169].

Отже, підсумовуючи, можна сказати, що процес формування сприятливого соціально-психологічного клімату в студентській академічній групі - це формування таких головних, домінуючих, провідних мотивів поведінки та діяльності особистості студента, які підпорядковують собі другорядні мотиви, і в яких віддзеркалюється віддалена, узгоджена, тривала, життєво важлива професійна мета; загалом, це те, що студента цікавить, захоплює, над чим працює, що цінує, до чого прагне зараз (під час навчання у вузі) і в майбутньому як особистість.

Крім того, важливо усвідомлювати, що мікроклімат – складне, багатокомпонентне явище, що формується під впливом багатьох факторів. Соціально-психологічний клімат можна діагностувати, судячи про особливості взаємодії людей, про переважаючий настрій в групі, рівень згуртованості тощо. Особливості членів групи і взаємодії між ними визначають ті психологічні фактори, що впливатимуть на клімат в групі. Але на нього справлятимуть вплив також умови навчання, режим роботи і відпочинку, права і обов'язки студентів, відношення до студентів викладачів і адміністрації, оплата навчання, стиль керівництва групою, стиль і методи викладання, чисельність групи та багато іншого. Усі ці фактори діють в комплексі і визначають в підсумку стан соціально-психологічного клімату в групі. Про сприятливий мікроклімат можна говорити, якщо в групі спостерігаються тривалі і стійкі професійні мотиви, реалістичне оцінювання професії і себе в ній, диференційованість важливих знань від загального потоку інформації, комплексність знань, активність, узгодженість мотивів, динамічність та оптимістичність.

1.3 Формування та підтримка сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

Соціально-психологічний клімат містить у собі соціальний настрій працівників, їхній моральний стан, психологічну сторону міжособистісних зв'язків, відношення людей до праці і колективу, що панують, ціннісні орієнтації, потреби, інтереси і смаки, стиль керівництва. Соціально-психологічний клімат може розглядатися як поліфункціональний показник: рівня психологічної включеності людини в діяльність; міри психологічної ефективності цієї діяльності; рівня психічного потенціалу особистості і колективу, не тільки реалізованих, але і прихованих, невикористаних резервів і можливостей; масштабу і глибини бар'єрів, що лежать на шляху реалізації психологічних резервів колективу; тих зрушень, що відбуваються в структурі психічного потенціалу особистості в колективі і колективу в цілому під впливом науково-технічного прогресу [31;36].

Навряд чи можна чекати успіху від спільної діяльності, якщо психологічний клімат в організації неблагополучний, якщо висока конфліктність і низька згуртованість співробітників, велика плінність кадрів, нестабільна загальна обстановка в колективі.

Структура соціально-психологічного клімату містить в собі два основних елементи: відносини людей до праці та їх відносини один до одного.

В свою чергу відносини членів колективу один до одного диференціюються на відносини між колегами по роботі і відносини в системі керівництва і підпорядкування.

Найбільш загальними показниками соціально-психологічного клімату колективу є відношення людей до справи, якою вони займаються, самопочуття особистості (мається на увазі не фізичне самопочуття, що залежить від здоров'я людини, а його самооцінка, ступінь задоволеності позицією у групі, настрої, що переважає, тобто його психічне самопочуття) і відношення людей один до одного [45;167].

Здоровий психологічний клімат - один з вирішальних факторів успішної життєдіяльності людини у всіх сферах суспільних відносин, найважливіша умова удосконалювання способу життя і формування особистості.

Ефективно працюючий колектив характеризує визначена психологічна атмосфера (груповий емоційний стану, який має місце у відносно невеликі відрізки часу і в свою чергу створюється ситуативними емоційними станами колективу), що сприяє успішній спільній діяльності людей. Цю атмосферу можна охарактеризувати наступними рисами:

- ясне розуміння і прийняття членами колективу його основних цілей і завдань;
- прояв усіма членами колективу почуття відповідальності і заклопотаності з приводу групових завдань;
- їх активна особиста участь у розробці й уточненні ідей, зв'язаних зі змістом спільної діяльності, до перевірки дієвості й ефективності прийнятих рішень, прийняття групових рішень при загальній згоді усіх, коли кожний із членів колективу виражає готовність і бажання рухатися далі;
- доведення до мінімуму формального голосування як засобу вирішення спірних питань;
- взаємна ділова доброзичлива критика;
- відсутність проявів особистої ворожості й упередженості;

- наявність великої кількості спорів і дискусій, у яких беруть участь усі члени колективу;
- безпосередній зв'язок спорів і дискусій із задачами, що стоять перед колективом;
- усебічне використання умінь і навичок, якими володіють окремі учасники;
- безконфліктний розподіл обов'язків, відсутність дублювання функцій або випадання;
- висока інтенсивність міжособистісного спілкування, відкрите, безпосереднє вираження думок і почуттів у зв'язку з всіма обговорюваними питаннями;
- відсутність тиску з боку керівника на підлеглих або з боку кого-небудь із членів колективу;
- зміна лідерства в справах колективу залежно від сформованих обставин;
- оптимальне співвідношення між емоційними і раціональними взаєминами;
- використання емоційності для досягнення найвищого "групового ефекту";
- достатня інформованість членів колективу [81;14].

Вирішальне значення для успішного функціонування організації в цілому мають соціально-психологічні аспекти діяльності студентського колективу. Сьогодні зростає необхідність свідомої активності, спрямованої на підтримку, регулювання і формування здорового соціально-психологічного клімату колективу.

Ця активність може розвиватися в декількох напрямках.

1) У системі взаємин по вертикалі.

Перший напрям - у роботі з удосконалювання взаємин по вертикалі - організація науково обґрунтованого підбору кадрів керівників колективу з числа працівників, що володіють не тільки високою професійною кваліфікацією й організаторськими здібностями, але і позитивною настановою

на підлеглих, умінням спаювати колектив і створювати атмосферу сприятливих взаємин.

Другий напрям у роботі з удосконалювання взаємин по вертикалі - підвищення психологічних і педагогічних знань керівників всіх рівнів.

Третій напрям у роботі з удосконалювання взаємин по вертикалі - проведення досліджень для виявлення тих факторів в організації, режимі, умовах навчання, у системі стимулювання до навчання, що викликають стабільну незадоволеність і створюють постійні конфліктні ситуації між керівником і підлеглими.

2). Система взаємин по горизонталі складається з наступних підсистем:

2.1. Особисті відносини між членами первинних виробничих груп. Ці відносини засновані на симпатіях і антипатіях і розвиваються стихійно в силу загальнолюдської потреби в спілкуванні.

2.2. Другу підсистему відносин по горизонталі утворюють особисті фонові відносини, що характеризують типовий для даної групи загальний стиль і тон взаємин, нерозривно зв'язані з тими неофіційними нормами поведінки, що склалися в даній групі, з її груповою мораллю.

Другий важливий момент у регулюванні загального фону взаємин - це виявлення факторів виробничої обстановки, що створюють постійні конфліктні ситуації між членами колективу і, отже, що погіршують загальний стиль і фон взаємин, а також визначення заходів для їхнього усунення.

2.3. Третю підсистему взаємин по горизонталі складають ділові відносини, тобто взаємини, що виникають між працівниками безпосередньо в процесі спільної діяльності [41]

Соціально-психологічний клімат формується в тісній взаємодії і під впливом безлічі факторів: від успіхів і досягнень колективу, від організації праці і стилю керівництва до форм і методів матеріального і морального стимулювання, поліпшення праці і побуту працівників, рівня їхньої освіченості,

вихованості, соціальної активності, рівня розвитку навичок ефективного спілкування та ін.

Формування, у його загальному значенні, - це розвиток чого-небудь (із характерною для нього специфікою) під впливом цілеспрямованих дій [46;13].

Вивчення соціально-психологічного клімату можна будувати на основі практичних (спостереження, бесіда, аналіз результатів діяльності, стан навчальної дисципліни, узагальнення незалежних характеристик та інше.) та психологічних методів, що потребують спеціальної підготовки (соціометричне опитування, анкетування, референтометрія та інше).

При спостереженні та бесіді зі студентами цілеспрямовано використовувати непрямі ознаки (показники) рівня розвитку соціально-психологічного клімату. Розглянемо їх ще раз детальніше.

Для сприятливого (зрілого, здорового) СПК властиві:

- переважання творчого, професійного настрою протягом дня навчання;
- почуття групової згуртованості та товарищескості;
- високий рівень підготовки студентів;
- гарні взаємозв'язки між викладачами і студентами;
- рівномірність розподілу об'єму навчання та навантаження на кожного студента групи;
- своєчасність та об'єктивність вирішення конфліктних ситуацій;
- справедливість в оцінці діяльності студентів групи, а також розподіл винагороди;
- використання можливостей неформального лідерства для розв'язання навчальних та виховних задач;
- критика й самокритика;
- колективне обговорення варіантів важливих рішень, що приймаються;
- цілковита згода надати допомогу товаришам.

Для несприятливого (незрілого) СПК властиві:

- систематичні запізнення та довготривала відсутність на лекціях та семінарах;

- відкрите небажання навчатися;
- неточне виконання рішень і недотримання порад викладачів, пряме їх ігнорування;
- поширення чуток один про одного;
- прихована критика умов навчання;
- даремна трата часу, що розрахований на навчання та виховання;
- часті конфлікти між студентами й відсторонення колективу від їх спільного вирішення;
- часті порушення дисципліни;
- низька активність при обговоренні навчальних та спеціальних питань;
- відсутність критики та самокритики [42;95].

На СПК здійснюють вплив як об'єктивні фактори (наприклад, тип організації), так і суб'єктивні (наприклад, оцінка поведінки оточуючих).

Зазвичай при діагностиці соціально-психологічного клімату застосовуються комплекси методичних процедур: спеціально сконструйовані анкети, шкали показників групових взаємовідносин, шкали внутрігрупової сприятливості, соціометричні запити та інше.

В значній мірі формування сприятливого соціально-психологічного клімату залежить від врахування основних п'яти груп факторів, що впливають на нього. Наприклад, спостереження показують, що часто причиною незадоволеності студентів являються фактори успішності (рівень викладання знань, розуміння викладачами студентів та ін.), функціональні фактори (нерівномірність навантаження студентів групи, нечіткість критеріїв та показників оцінки результатів навчання й ін.), управлінські фактори (неясність концепції викладача по відношенню до студентів, необ'єктивність та несправедливість викладачів в оцінках, притягування керівництвом студентів до виконання ними невластивих для них функцій тощо), та психологічні фактори (протиріччя та конфлікти, соціально-психологічна несумісність студентів, відхилення в групових нормах, поглядах та традиціях тощо.). Якщо в роботі з групою студентів намагатися усунути зазначені негативні фактори, то

ця обставина, без сумнівів, буде сприяти розвитку сприятливого СПК, гарного навчального настрою студентів та задоволеності від знаходження в даній академічній групі.

В.Я.Ляудіс зазначає: "Якщо при організації змісту навчання зберігається і превалює орієнтація на операційно-технічну, а не на смислову сторону діяльності, що формується, то вся навчальна ситуація буде зберігати суто адаптивну спрямованість" [45;31]. Такий тип діяльності не має потреби у різноманітності форм співпраці суб'єкта формування (викладача) з об'єктом формування (студентами), ініціації навчальної поведінки у студентській групі ("студент-студент", "підгрупа-студент", "підгрупа-підгрупа" та ін.)

З точки зору В.Я.Ляудіс, продуктивний тип організації навчання забезпечує оптимальну співпрацю викладача з студентами та в самій групі (студентів з студентами) у тому випадку, якщо він керується смисловою стороною діяльності, а не тільки операційно-технічною.

Таким чином, продуктивно-сумісний тип навчальної діяльності передбачає оптимальну реалізацію всіх можливостей співпраці викладача з студентами, водночас тих, які зв'язані з вихованням і самоуправлінням особистості.

Формування сприятливого СПК неможливо розглядати ізольовано від суб'єкт-суб'єктних відносин: "викладач-студент", "студент-студент".

За словами А.К.Маркової, спільна діяльність студентів і викладача передбачає не тільки комунікативну, але й предметно-практичну взаємодію з колективом студентів у цілому, або взаємодію з групами студентів чи з окремими студентами, що є складовою частиною колективу [46;25].

Виходячи з того, що в сучасній психологічній літературі суб'єктивні стосунки особистостей розглядаються загалом як важливий фактор детермінації поведінки особистості, Б.Ф.Ломов стверджує, "щоб розкрити мотиваційну сферу індивіда (її склад, будову, динаміку), потрібно розглядати його зв'язки і стосунки з іншими особистостями" [81;12].

З точки зору А.К.Маркової, під дією суб'єктивних відносин у процесі навчально-пізнавальної діяльності у студентів виникають "психологічні

новоутворення" [41;44]. Вони проявляються у активізованій поведінці студентів на заняттях з курсів психології; у виявленні майбутніми педагогами інтересу до психологічних знань та до шляхів їх отримання; у прагненні до психолого-педагогічної самоосвіти; у виявленні позитивних емоцій до психології як навчального предмета, до нової психологічної інформації, до себе самого та до інших людей.

Водночас, формується новий тип ставлення студента до себе як майбутнього професіонала, яке проявляється через вміння усвідомлювати своє призначення, направляти його розвиток у потрібному руслі, підпорядковувати мотиви декількох видів діяльності, змінювати, якщо необхідно, свою професійну мету та ін.

Так відбувається поступове перетворення кожної особистості студента із пасивних суб'єктів педагогічного впливу в активних учасників навчально-виховного процесу. Це, в свою чергу, активізує взаємовідносини викладача і студентів та ефективно і результативно впливає на формування і розвиток сприятливого СПК.

Для розуміння впливу взаємодії того, хто навчає, з тим, кого навчають ("викладач-студент") та взаємовідносин між особистостями, яких навчають ("студент-студент") на формування і розвиток сприятливого СПК як одного із різноманітних засобів асертивно-педагогічного стилю спілкування необхідно розкрити його психологічний механізм.

Ряд дослідників (В.Я.Ляудіс, А.К.Маркова, Н.А.Омельченко, Н.Ф.Тализіна та ін.) вказують на те, що сумісна діяльність викладача з студентами виступає в якості необхідної сторони організації всієї системи змінних навчальної ситуації.

Звичайно, налагоджені стосунки у відносинах "викладач-студент" уможливають "просування" вперед, перехід до нових навчальних дій. Такі стосунки мають позитивний вплив не тільки на навчально-пізнавальну діяльність, на організацію такої діяльності, але й є для студентів живим прикладом асертивно-педагогічного стилю спілкування і наглядним прикладом оптимальної організації навчальної роботи [77].

Безсумнівно, ніщо так не впливає на формування особистості студента в цілому та СПК зокрема як поведінка та позиція самого вихованця. Певним чином вони залежать від його міркувань, його поглядів, його життєвої позиції, від його володіння асертивним способом педагогічного спілкування, ерудованості, вміння залучати студентів до вирішення проблемних питань та багатьох інших педагогічних здібностей, умінь і якостей [94].

Таким чином, цілеспрямоване створення і підтримання СПК - це форми, засоби та механізми усвідомлення та рефлексії спрямованості особистості студента на оволодіння професійними знаннями, це фактична та прогностична картини професійної підготовки майбутніх особистостей, які мотивують і організують навчально-виховну діяльність, це те, що забезпечує особистісно-професійне зростання майбутніх фахівців та допомагає їм зрозуміти себе не тільки як особистість, але й як суб'єкта майбутньої професійної діяльності.

Крім того, можна поліпшити систему взаємин по горизонталі (наприклад, завдяки розвитку навичок ефективного спілкування), що сприятиме поліпшенню СПК загалом.

Отже, узагальнюючи вищесказане, зазначимо, що питання соціально-психологічного клімату в будь-якому колективі важливе, актуальне і складне. Не є виключенням це питання і стосовно академічного колективу.

Саме поняття колективу є складним і багатогранним. Будь-яке об'єднання людей проходить кілька стадій, доки не перетвориться на колектив з усіма притаманними йому ознаками. Але в даному дослідженні використовується спрощене поняття академічного колективу як групи, що об'єднана спільними цілями і спільною навчальною діяльністю.

Основними проблемами, які існують в колективі є конфлікти та стреси. Причини їхнього виникнення різноманітні: від особистісних особливостей членів колективу до недоліків організації навчально-виховного процесу. Вони знижують працездатність, негативно впливають на здоров'я і настрої членів колективу. І якщо ці проблеми не вирішуються вчасно та ефективно, то

формується і закріплюється несприятливий соціально-психологічний клімат, створюючи ефект «замкненого кола».

Академічний колектив можна ще назвати малою групою. І не через кількість її членів (у групі може бути 30 і більше студентів), а через основну її ознаку – неформальне спілкування, що супроводжує діяльність. Саме в його процесі зароджується загальний стійкий настрій групи, її мікроклімат.

Соціально-психологічний клімат проявляється на рівні згуртованості та конфліктності. Саме тому, щоб оптимізувати СПК необхідно підвищувати перше та знижувати друге. Крім того, у структуру мікроклімату входять відношення до праці і один до одного. Виходячи з цього, планування заходів по поліпшенню СПК можливе як вплив на обидва, так і на один компонент (що і передбачено даною роботою).

Ще стосовно проблеми формування і підтримки сприятливого соціально-психологічного клімату можна відмітити такий напрямок, як вплив на систему взаємин в групі, покращення навичок співпраці, створення суб'єкт- суб'єктних відносин на рівні вертикалі.

Доречно зауважити, що найвищих результатів по створенню сприятливого мікроклімату можливо досягти лише оптимізувавши усі фактори впливу на нього (функціональні, економічні, управлінські, фактори успішності характеристики групи і власне психологічні фактори, до яких відноситься спілкування між членами групи).

РОЗДІЛ 2

СПІЛКУВАННЯ ЯК БАГАТОПЛАНОВИЙ ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОЦЕС

2.1. Поняття спілкування, його види, функції та засоби.

Якщо ми звернемося до питання про походження спілкування, то його соціальна природа і соціальні функції, зв'язок з іншими видами діяльності та з еволюцією людини виступають особливо ясно. Розвиток спілкування був невід'ємний від розвитку первісної людини та йшов поряд з її трудовою діяльністю. Ускладнення «стосунків з природою», розвиток форм праці, її спеціалізація вели до розвитку суспільних відносин, до ускладнення форм взаємодії у процесі праці, а це вимагало все більшого вдосконалення спілкування, що забезпечує таку взаємодію. Разом з тим, чим складнішою та досконалішою ставали колективна праця і взаємодія людей у трудовій діяльності, тим більші вимоги ставилися до кожного учасника діяльності, і, відповідно, ускладнювалось його психічне життя, розвивалася його свідомість.

Спілкування — складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і включає обмін інформацією, сприймання й розуміння іншої людини, вироблення єдиної стратегії взаємодії; взаємодія суб'єктів, спрямована на зміни у стані, поведінці та особистісно-сміслових особливостях партнера [80;115].

Зміст та засоби спілкування визначаються соціальними функціями осіб, що спілкуються, їх статусом у структурі суспільних стосунків, належністю до тієї чи іншої спільності. Людське суспільство немислиме без спілкування, яке виступає як засіб «цементування» індивідів та як засіб розвитку самих індивідів. Саме звідси випливає існування спілкування як реальності суспільних стосунків. Мабуть, саме це дало можливість А. Сент-Екзюпері намалювати поетичний образ спілкування як «єдиної справжньої розкоші, що є у людини».

Враховуючи складність спілкування як соціально-психологічного процесу визначимо його основні **функції**: *комунікативна, перцептивна, інтерактивна*.

Комунікативна функція — це обмін інформацією між особами, що спілкуються. *Перцептивна функція* означає процес сприймання один одного партнерами по спілкуванню та встановлення на цій основі взаєморозуміння. *Інтерактивна функція* полягає в організації взаємодії між партнерами, тобто в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й діями, вчинками.

Відповідно, спілкування не можна вважати суто інформаційним процесом, який, наприклад, має місце при взаємодії людини з машиною (комунікатор — реципієнт). Спілкування людей — це, насамперед, процес взаємної активності: інформація не тільки передається, а й формується, уточнюється, розвивається, при цьому передбачається, що у відповідь на послану інформацію буде одержано нову. По-друге, партнери впливають один на одного з тією чи іншою метою, виникають певні стосунки. По-третє, обмін інформацією можливий лише за умови, що суб'єкти розуміють один одного, тобто однаково сприймають значення слів, що промовляються. Не випадково Л. Виготський відзначав, що «думка ніколи не дорівнює прямому значенню слова» [2;75].

Складність спілкування визначає різноманітність його **видів**. Класифікацію спілкування можна проводити за різними ознаками. Наприклад, за суб'єктом діяльності виділяють:

міжособистісне — при безпосередніх контактах двох чи більше осіб;

міжгрупове — контакти з іншою первісною групою чи окремим її представником;

соціальне — суб'єктом виступає велика група, спільність людей чи суспільство в цілому.

Залежно від засобів, що використовуються, спілкування може бути: *матеріальним* — за допомогою трудових дій, окремих операцій, результатів діяльності, що виконують додаткову комунікативну функцію;

знаковим — за допомогою знакових систем (наприклад, мови, азбуки Морзе, азбуки Брайля);

позазнаковим або *смысловим* — за допомогою жестів, міміки, пантоміми тощо.

За ознакою наявності посередників між комунікантами спілкування буває опосередкованим та безпосереднім. *Безпосереднє* («віч-на-віч») історично виникло раніше, спочатку за допомогою міміки та жестикуляції, пізніше розвинулась мова;

опосередковане — стало можливим у зв'язку з появою писемності і технічних засобів зв'язку [8;216].

У сучасних умовах провідним є мовне спілкування або вербальна комунікація, що реалізується за допомогою мовлення. **Мова та мовлення (як основний засіб спілкування)** людини виконують кілька функцій. По-перше, вони є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності, забезпечуючи орієнтування в умовах завдання, вироблення та виконання плану дій, порівняння одержаного результату з наміченою метою. Друга функція — оволодіння суспільно-історичним досвідом людства, окремого народу, нації, спільності. Щоб здійснювати інтелектуальну діяльність, людина повинна володіти певною сукупністю знань, що вже накопичені попередніми поколіннями. Знання стають надбанням окремого індивіда за допомогою мови. У ній також відображаються та закріплюються поняття і реалії, здобуті історичним досвідом даного народу, які існують завдяки специфічним умовам його трудового, суспільного, культурного життя.

І, нарешті, мова — знаряддя пізнання. Ми можемо здобувати нові (не для окремої людини, як у першому випадку) для людства знання, відомості про

оточуючу нас дійсність, у цілому ряді випадків лише за допомогою теоретичних викладок, не звертаючись безпосередньо до практичної (трудової, експериментальної) діяльності [21;14].

У процесі історичного розвитку виникли дві форми мови — зовнішня та внутрішня, причому перша включає в себе усну (діалог та монолог) та письмову.

Діалог — безпосереднє спілкування двох та більше суб'єктів. Для нього характерні:

1) згорнутість мови — деякі її елементи лише припускаються, але не вимовляються уголос завдяки знанню ситуації співбесідником, тому розмова може бути малозрозумілою для стороннього слухача;

2) довільність — висловлювання можуть бути реакцією на репліку партнера, зміст якої «нав'язаний» попередніми словами;

3) слабка організованість — бесіда розвивається не за планом, вільно, залежить від ситуації.

Монолог — говорить одна людина, інші слухають та сприймають. Така мова організована, структурована, розгорнута, окремі фрази завершені, мають пояснювальний характер [28;134].

Невербальні засоби спілкування складаються з: 1) паралінгвістичних та екстралінгвістичних знаків; 2) оптико-кінетичних знаків; 3) міжособистісного простору; 4) візуального контакту; 5) мимовільних проявів фізіологічних реакцій.

Паралінгвістична та екстралінгвістична інформація — це експресивні особливості мови суб'єкта та система вокалізації, що збільшують семантичне значення слів, надають мові виразності і, відповідно, дозволяють робити певні висновки про особистість та наявний стан людини. Необхідно звертати увагу на три групи ознак: звукові, семантико-граматичні, категоріальні.

Звукові ознаки — тембр, висота голосу, інтенсивність (голосність), темп мови, характер та розподіл пауз, характер та ступінь виділення різних елементів мови, ступінь фонетичної редукції, інтонація. Вони залежать від віку, статі,

типу вищої нервової діяльності.

Семантико-граматичні ознаки — характер заповнення пауз (еее... ммм...), багатство та міра виразності мови, рівень мовної культури. Залежать переважно від загальної культури, розвиненості інтелекту та особливостей соціокультурного середовища, до якого належить особа.

Категоріальні ознаки (вікові, соціальні, територіальні, національні) — на відміну від вищеназваних, притаманні індивіду як представнику певної номінальної групи. Наприклад, вікові особливості існують завдяки тому, що мова розвивається достатньо швидко, кожне нове покоління формує своє уявлення про мовні норми. Це призводить до появи своєрідного соціально-психологічного феномену: старші обурюються вживанню деяких виразів молоддю, останні прагнуть відстояти свою «незалежність»; молодь не вживає застарілих, на їх погляд, слів, літні люди не вживають популярного нині англomовного сленгу. Соціальна роль, зокрема — професія, місце людини в суспільстві, закріплюються в мові у формі професіоналізмів та жаргонів. Територіальні особливості (діалекти) дозволяють з великим ступенем імовірності визначити місце народження та проживання людини. Людина може свідомо позбавитися від деяких діалектних виразів, але інтонаційні особливості свідомому контролю повною мірою не підвладні. Національні особливості виявляються через акцент та смислові ознаки мови [11;68].

Оптико-кінетична інформація — експресивні особливості обличчя (міміка) та поведінки людини (жести, хода, постава тощо). Вони настільки виразні, що дозволяють передавати смисл окремих слів, а також виразів, емоційних станів і ставлення до співрозмовника. Сприятливому спілкуванню супутні природна, невимушена міміка; усмішка, що означає дружлюбність, потребу у схваленні; постава, ідентична партнерові, сидіння без надлишку скованості чи розслабленості, з нахилом вперед, у бік співрозмовника; плавні та доречні в даній ситуації жести. При конфліктному спілкуванні з'являються специфічні мімічні прояви (зціплені чи закушені губи, вираз негативних емоцій, мимовільне посмикування м'язів), людина сидить напружено чи надмірно

розв'язно, її пальці стиснуті в кулак, руки та ноги напружені, жести стають скучними або надто різкими, вона починає маніпулювати без необхідності різними предметами, постукувати пальцями по столу, торкатися певних частин тіла та одягу, почісуватися тощо. Якщо не звертати на це уваги, то розмова навряд чи досягне своєї мети.

Слід ураховувати, що обличчя людини деякою мірою асиметричне, а права й ліва його половини відображають емоції трохи по-різному. Це пояснюється тим, що ліва частина обличчя свідомо контролюється менше, тому емоції на ній більш виразні [39;61].

Міжособистісний простір (дистанція спілкування) — це суб'єктивний просторовий критерій емоційної близькості людей. Чим у більш близьких стосунках перебувають люди, тим на меншій дистанції вони спілкуються. Експериментальне встановлено, що найближче «допускаються» родичі, друзі та близькі знайомі, лікарі.

Ця відстань залежить також від віку (з часом вона збільшується), статі, соціального статусу, національних стандартів поведінки (уродженці південних країн спілкуються на більш близькій дистанції, ніж північних), психологічних особливостей партнерів та інших чинників. Звичайно, жінки стоять чи сидять ближче до співрозмовника, ніж чоловіки. Психологічно врівноважені люди підходять ближче, тоді як тривожні намагаються триматися на віддалі, така ж залежність між екстраверсією та інтраверсією. Існує зв'язок між «дистанцією розмови» та зростом: чим нижчий чоловік, тим далі він прагне знаходитись від співрозмовника, у жінок спостерігається протилежна залежність. Пояснення цьому просте: за існуючими соціокультурними нормами в нашому суспільстві чоловік зростом повинен бути вищим, тому за рахунок відстані він намагається маскувати свій «недолік».

Звичайно, люди почувають себе зручно і справляють приємне враження, якщо вони вміють правильно вибирати дистанцію діалогу. Надто близька відстань вносить у стосунки дискомфорт, партнер оцінюється як нав'язливий чи невихований; надто велика — може ранили самолюбство та гідність, партнер

буде сприйматися як гордішливий, пихатий. У міру зростання зацікавленості предметом розмови дистанція може скорочуватися, у тому числі й у випадках, коли людина з більш високим соціальним статусом виходить із-за столу, що виконує роль своєрідного бар'єра, і сідає збоку, ніби демонструючи цим довірчий характер розмови.

«Життєвий простір» людини залежить від ситуації спілкування: виділяють «особистісну дистанцію» — 0,4-1,5 м; «громадську дистанцію» — 1,5-4 м; «відкриту дистанцію» — 4-8 м.

Отже, правильно вибрана дистанція може задати тон усій подальшій розмові. Це стосується також і випадків, коли необхідно несподівано для співрозмовника збільшити напруженість у спілкуванні (наприклад, у слідчій практиці), що досягається «вторгненням» в особистісний простір осіб, що протидіють установленню істини [62].

Візуальний контакт — частота і тривалість обміну поглядами, а також те, як люди дивляться один одному у вічі. Ми частіше і довше дивимося на того, хто нам подобається. Погляд означає не тільки зацікавленість, але й зосередженість на темі розмови, причому значно легше підтримувати візуальний контакт, коли вона приємна, аніж коли конфліктна. В останньому випадку утримування від прямого візуального контакту є виявом ввічливості та розуміння емоційного стану партнера по спілкуванню, а настійливий погляд — ознака ворожості, втручання в особисті переживання.

Необхідно враховувати, що про людину, яка дивиться співрозмовникові у вічі, створюється приємне враження, але постійний, пильний погляд заважає зосередитися, викликає відчуття дискомфорту. Тому погляд потрібно час від часу відводити, регулюючи таким чином розмову. Останнє не стосується тих ситуацій, коли працівнику правоохоронних органів потрібно свідомо збільшити напруженість у спілкуванні (наприклад, при допиті, проведенні очної ставки).

Важливо знати та свідомо використовувати такі характеристики візуального контакту: відведення погляду вбік, погляди скоса чи, навпаки, визивно прямі, погляди крадькома — ознака ворожості, готовності до

конфлікту; моргання очима — подив, зляканість; широко відкриті очі — привітність, задоволення (у сполученні з посмішкою); відсутній, пустий погляд — утома, нудьга.

Знання про особливості візуального контакту не тільки дозволяють діагностувати та нейтралізувати прояви, що утруднюють професійне спілкування, а й цілеспрямовано створювати такі, що сприяють оптимальній взаємодії.

Останніми при перерахуванні невербальних засобів спілкування були названі *мимовільні прояви фізіологічних реакцій*, до яких належать потіння, пересихання в роті, що супроводжується ковтанням, облизуванням губ; посилене пульсування, порушення дихання, розширення зіниць, зблідніння тощо. Усі ці прояви, що практично не підвладні свідомому контролю, свідчать про значні труднощі, яких зазнав співрозмовник, і повинні фіксуватися як додаткові діагностичні ознаки [20;273].

Отже, спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення контактів, обміну інформацією та взаємодії людей. Існує кілька підходів до визначення видів спілкування; за критерії класифікацій можна брати суб'єкти, засоби і наявність посередників між комунікаторами. Історично склалися дві форми спілкування: вербальне та невербальне. Усвідомлене використання різноманітних засобів і вміння «зчитування» їх у партнера може значно покращити сам процес, і результат спілкування.

2.2 Особливості сприймання і розуміння людини людиною в процесі спілкування.

Вищезазначене свідчить, що спілкування — це не просто обмін інформацією, воно передбачає взаємну активність партнерів. Успішність спілкування залежить від рівня соціальної чуттєвості до людей, психологічної пильності та емоційної чутливості. При нерозвиненості однієї з цих складових спілкування може стати нерезультативним чи взагалі не відбутися.

Багато хто на рівні здорового глузду вважає, що початок спілкування — перший обмін словами. Але це не так. Спочатку встановлюється своєрідний міст між людьми, що беруть участь у спілкуванні, причому саме на цій стадії складається ставлення до предмета спілкування, перше уявлення співрозмовників один про одного. Невербальні комуніканти дають початковий імпульс для прийняття чи неприйняття партнера, хоча він і не завжди відповідає дійсності [7].

Пізнання і взаємний вплив людей один на одного — обов'язковий елемент всілякої спільної діяльності, незалежно від того, що є її метою (досягнення матеріального результату, виховання тощо). Від того, як люди відображають та інтерпретують зовнішність і поведінку, багато в чому залежить характер їх взаємодії і діяльності та результати, яких вони досягають.

Людина виступає щодо партнерів по спілкуванню не тільки як об'єкт і

суб'єкт впливу, а й одночасно як суб'єкт пізнання. Основними процесами, завдяки яким людина сприймає та переробляє інформацію, що надходить від іншої людини, є сприймання, мислення та уявлення [87;93].

Дослідами встановлено, що цілісний образ людини виникає поступово і пов'язано це з просторово-часовими умовами, в яких відображається об'єкт. Наприклад, люди з нормальним зором в умовах доброї видимості виділяють людину з оточення на відстані двох кілометрів. На відстані одного кілометра видно загальний контур, 700 м — сприймаються рухи рук та ніг, 300 м — голова, овал обличчя, колір одягу, 60 м — розрізняються очі, ніс, пальці. В умовах поганої видимості показники сприймання людини на відстані гірші.

Колір елементів верхньої половини фігури визначається раніше, ніж нижньої. Велике значення має ракурс (збоку, зверху), в якому сприймається людина. При сприйманні обличчя напрямок розглядання — зверху вниз, від волосся до губ, тобто верх голови є точкою початку сприймання обличчя.

При описанні зовнішності людини елементи її розподіляються нерівномірно. Так, якщо за 100 % прийняти загальну кількість елементів зовнішності, то відображення фізичних рис (зріст, статура, волосся тощо) становить 82 %, виразні рухи (міміка, жестикуляція) — 14 %, оформлення зовнішності — 4 % [57;6].

Окрім власне психофізіологічних чинників, на сприймання та розуміння людини людиною впливають вікові, статеві, професійні та інші ознаки. Так, з віком при словесному відтворенні зовнішності збільшується кількість елементів виразних рухів, проте зменшується кількість елементів оформлення зовнішності. Найбільш точно оцінюється вік однолітків, гірше — молодших, найгірше — старших за віком. Педагоги в першу чергу описують одяг, потім мову, міміку, манеру поводитися; художники — відповідно обличчя, зріст, міміку. Чоловіки та жінки приблизно однаково ідентифікують очі людини, але жінки точніше визначають пропорції обличчя, рот, ніс; чоловіки — брови, овал обличчя, вуха, підборіддя.

Певні закономірності виявляються при сприйманні та розумінні психічних

станів, зокрема, емоційних. Так, найбільш точно ідентифікуються подив, відраза; гірше — горе, гнів, позитивні емоції [88;30].

Вивчаючи процеси соціального сприймання, психологи дійшли висновку, що на нього впливають, окрім вищезазначених, інші чинники психологічної природи. Дамо їх коротку характеристику.

«Ефект ореолу» — вплив загального враження про людину на сприйняття і оцінку окремих властивостей її особистості. Якщо загальне враження про людину сприятливе, то її позитивні якості переоцінюються, а негативні — не помічаються або ж виправдовуються. І навпаки, якщо загальне враження про людину негативне, то навіть позитивні вчинки трактуються упереджено.

«Ефект первісності» (послідовності) — при оцінці незнайомця домінує перше враження, усі інші отримані відомості накладаються на цю інформацію.

«Ефект поблажливості» — надлишок позитивного ставлення при сприйманні іншої людини; спостерігається у тих випадках, коли суб'єкт дістає значну емоційну підтримку з боку оточуючих (наприклад, захоплення «зіркою» естради).

«Бар'єри темпераменту та характеру» — виникають при взаємодії індивідів з різними типами нервової системи чи різними характерами. Наприклад, людина з високою реактивністю починає діалог без думки про можливу сварку, але раптом, у відповідь на досить нейтральні слова, бурхливо обурюється і припиняє розмову; її партнер не розуміє такої реакції, ображається і в подальшому буде уникати контактів. Такі ж наслідки можливі при неврахуванні особливостей характеру.

«Бар'єр поганого настрою» — виявляється у небажанні індивіда спілкуватися або ж в індукції свого настрою на оточуючих. Не випадково вважається, що вихована людина не повинна показувати стороннім свої негативні переживання. Це не тільки знижує працездатність, а й відштовхує людей, формує про такого співрозмовника стійке негативне враження.

«Бар'єр негативних емоцій» — породжується переживаннями гніву, страху, презирства, відрази тощо; це завжди результат нереалізованих

актуальних потреб, який заважає правильно сприймати та оцінювати ситуацію та її учасників [4].

Значний вплив на сприймання іншої людини чинить самооцінка сприймаючого суб'єкта. Кожна людина співвідносить інформацію про іншого з уявленнями про саму себе, причому підсвідоме прагне зберегти існуючу думку про себе. Якщо ж ця думка може бути спростована, виникає стан тривожності і сприймання змінюється таким чином, щоб загрозливі сигнали не надходили. Такі підсвідомі процеси дістали назву «перцептивного захисту». Якщо, наприклад, ставлення до людини у групі не відповідає її завищеній самооцінці, вона починає неадекватно сприймати оточуючих, а справедливу критику вважає наклепом [82].

Таким чином, можна зробити висновок, що сприймання й розуміння іншої людини — складний процес взаємодії як особистості, що сприймає, так і особистості суб'єкта сприймання. При цьому потрібно пам'ятати, що, незважаючи на певні особливості сприймання і розуміння фізичного вигляду, психічних станів, мімічних проявів, — це цілісний акт, що залежить від життєвого досвіду, структури особистості і особливостей ситуації.

Важливим в процесі сприймання є відстань, ракурс між тим, хто сприймає і кого сприймають, а також їх вік, стать, професійна приналежність. По-різному, піддаються сприйманню і розумінню психічні стани.

Крім фізичних чинників на сприймання людини людиною впливає ряд чинників психологічної природи, так званих, «бар'єрів». Для ефективного спілкування необхідне розуміння їх природи, вміння розпізнати їх на самому початку та запобігти руйнівному впливові.

2.3 Взаємозв'язок спілкування із соціальними й міжособистісними стосунками.

Аналізуючи особистість як соціально-психологічний феномен, зазначалося, що її взаємозв'язок із соціумом не є взаємозв'язком двох ізольованих систем: дослідження особистості завжди є дослідженням суспільства й навпаки. Отож ще раз важливо наголосити на розгляді особистості в контексті соціальних відносин, який представлений системою реальних стосунків індивіда і суспільства. Вивчати їх — значить відшуковувати психологічні закономірності й форми взаємодії людини і соціуму, розкривати механізми «вростання» індивідуального в соціальне, знаходити шляхи оптимізації соціальних зв'язків та індивідуальних форм спілкування [52].

Зміст і рівень стосунків, в які вступає людина, надзвичайно різні: соціальні, суспільні, людські міжособистісні тощо. **Соціальні відносини** відображають взаємодію між соціальними групами та індивідами як представниками цих груп. **Суспільні** — характеризують взаємодію особи через соціальні спільноти із суспільством. Вони є важливим аспектом економічних, соціальних, політичних, культурних та інших відносин [62;319].

Поняття **«людські стосунки»** застосовується для відтворення різних суб'єктивних проявів людини в процесі її взаємодії з об'єктами зовнішнього світу (у В. М'ясищева — це психологічні стосунки). Зазвичай вони виражаються

у вигляді виробничих, економічних, правових, моральних, релігійних, політичних, естетичних, етнічних відносин [21;317]. А. Сухов, характеризуючи зміст людських стосунків, зокрема індивіда з різними спільнотами, членом яких він є, зазначає, що стосунки, по-перше, передбачають актуалізацію знання в образно-поняттєвій формі про спільноту (групу) чи особистість у тих, хто вступає у взаємодію; по-друге, мають той чи інший емоційний відгук індивідів, що взаємодіють (спільнот), на групу чи особистість (це може бути позитивна, негативна, нейтрально-байдужа чи суперечлива емоційна реакція); по-третє, водночас актуалізують певне поводження з ними, ставлення до них [26;140]. Названі особливості по-різному впливають на характер прояву людських стосунків: одні з них можуть базуватися на конструктивних засадах, інші — деструктивно впливати на особистість. У зв'язку з цим надзвичайно важливими для індивіда є контакти з суб'єктивно значущими для нього людьми.

В контексті аналізу поняття «людські стосунки» можна виокремити іншу дефініцію — *«особисте ставлення»*, якою визначається індивідуальна суб'єктивна спрямованість людини на групу чи іншу особу. Особисте ставлення до когось чи чогось охоплює конкретне реагування на достоїнства і недоліки партнера, його значущість для суб'єкта стосунків тощо. Індивідуальне реагування проявляється за допомогою мови, голосу, міміки, пантоміми та ін. Формою вираження ставлення можуть також бути вчинок чи дія. Спілкуючись з іншою людиною, необхідно проявляти неабияку спостережливість для того, щоб адекватно сприймати й розуміти її ставлення до себе [58;113].

Міжособистісні стосунки характеризуються реальною безпосередньою чи опосередкованою взаємодією людей, яка має зворотний зв'язок. У цьому розумінні вони, по-перше, набувають характеру соціально-психологічних за рахунок втручання в суспільні відносини особистого ставлення як персоніфікованої реакції партнерів один на одного, а, по-друге, мають під собою емоційну основу, тобто виникають на ґрунті певних почуттів людей стосовно один до одного. Г. Андреєва стверджує, що природу міжособистісних стосунків можна правильно зрозуміти, якщо їх не ставити поряд із суспільними

відносинами, а побачити в них особливу низку стосунків, яка виникає всередині кожного виду суспільних відносин. Йдеться про те, що обидві низки відносин представлені разом. При цьому наявність міжособистісних стосунків усередині різних форм суспільних відносин є реалізацією безособових стосунків у діяльності конкретних особистостей, в актах їхнього спілкування та взаємодії. Отож недооцінка другої низки стосунків (міжособистісних) гальмує глибинний аналіз відносин першої низки (суспільних). Адже в об'єктивній тканині суспільних відносин відомі моменти, які виходять зі свідомої волі та особливих цілей індивідів [90;223]. Саме тут, за Г. Андреєвою, і стикаються безпосередньо соціальне і психологічне. З такого розуміння взаємозв'язку суспільних і міжособистісних стосунків випливає висновок про те, що змістом міжособистісних відносин зрештою є той чи інший вид суспільних відносин, тобто певна соціальна діяльність, але їхня сутність залишається прихованою. Отже, міжособистісні стосунки зумовлені об'єктивними суспільними відносинами, але саме в підсумку. Вони є справжньою реальністю суспільних зв'язків: поза ними немає десь «чистих» суспільних відносин [89;51].

Названі види стосунків цілком розкриваються й реалізуються саме в спілкуванні, яке є інтегративною компонентою в життєдіяльності людини та її взаємодії із суспільством, умовою людського існування. Зв'язок між спілкуванням і системою стосунків людини є нероздільним: стосунки, що складаються між учасниками взаємодії, формуються і проявляються в спілкуванні і впливають на численні його характеристики; спілкування, своєю чергою, є реалізацією всієї системи стосунків індивіда; воно формує особистість і водночас розвиває її в координатах соціуму.

Таким чином, можна відмітити, що спілкування не існує саме по собі. Ним просякнуті усі види міжособистісних і соціальних стосунків. Більше того, індивіди спілкуються саме для того, щоб встановлювати, формувати, змінювати різноманітні стосунки. Через спілкування проявляється особисте ставлення індивіда до інших людей або до їх спільностей. І будь-яке офіційне спілкування

для встановлення контактів і вирішення різних питань певною мірою завжди базується на неформальному ставленні до партнерів і до справи.

Отже, очевидним постає той факт, що людське спілкування – складний і надзвичайно важливий суспільний феномен, який має давню історію і величезні перспективи.

Спілкування виконує три основні функції. Комунікативна функція полягає в обміні інформацією між людьми; перцептивна забезпечує сприймання опонентами один одного; інтерактивна полягає в налагодженні взаємозв'язків і організації спільної діяльності. При цьому, жодна функція спілкування не може бути реалізована незалежно від інших.

Людське спілкування має кілька видів. Приміром, спілкування в студентській групі за ознакою суб'єкта є соціальним, за засобами – знакове, за наявністю посередників – безпосереднє.

Крім того використовуються дві форми усного спілкування: монологічне (переважно для пояснення, переконання) та діалогічне (для з'ясування питань).

Так як, спілкування це не простий обмін словесною інформацією, то в його процесі слід звертати увагу і на безліч невербальних засобів, що свідомо і несвідомо використовуються людьми. Сприйняття людини людиною є цілісним завдяки інтерпритації різноманітних ознак мови: тембру, висоти голосу, темпу мови, її виразності, використовуваних діалектів, сленгу тощо. Крім того, в процесі спілкування «зчитуються» міміка, жести, пози, особливості ходи, постави іншої людини. Впливає на якість спілкування і міжособистісний простір, який повинен відрізнятися залежно від того, хто спілкується і за яких обставин.

Спілкування пронизує усі соціальні відносини людей. Будь-які соціальні контакти супроводжуються особистим ставленням людини до партнера і до ситуації; ці явища невіддільні. Усі соціальні стосунки проявляються в спілкуванні, а останнє сприяє реалізації соціальних відносин.

РОЗДІЛ 2

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ СПІЛКУВАННЯ НА СТАН СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ В СТУДЕНТСЬКІЙ ГРУПІ

3.1 Опис та характеристика методик дослідження соціально-психологічного клімату в студентській групі.

Для дослідження соціально-психологічного клімату у студентських групах було використано чотири методики: «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі, «Атмосфера в групі», Визначення індексу групової єдності Сішора та «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі».

Перша діагностика за даними методиками проведена протягом вересня 2021 року.

У дослідженні приймали участь дві групи першого курсу ВПУ № 4. Удослідженні взяли участь 50 студентів.

Студентам повідомили, що з ними проведуть тестування і запропонували підготувати по три будь-яких аркуші. Їм пояснили мету тестування, для чого воно проводиться, і, що особисто їм дасть можливість більше дізнатися про

стан справ у власній групі. Також кожен зі студентів отримав стандартний бланк з тестовим матеріалом до методики «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі.

Студентів попросили підписати усі чотири аркуші, зазначивши свою групу, прізвище та ім'я.

Першою проводилася **методика «Атмосфера в групі»**.

Заміряти психологічну атмосферу в групі, тобто динамічну складову психологічного клімату, можна за допомогою нескладної методики, в якій наводяться десять протилежних за змістом пар слів. Досліджуваний повинен поставити цифру між кожною з пар, причому цифри, що задають «дистанцію» між парами, кодуються за дев'ятибальною шкалою зліва направо за схемою: 9 8 7 6 5 4 3 2 1 .

Після того, як студенти підтвердили, що зрозуміли інструкцію, їм запропоновано приступити до роботи.

Під час виконання даного завдання запитань у студентів не виникало.

Після того, як усі студенти завершили оцінювання атмосфери у власній групі, їм запропоновано відкласти аркуші з відповідями.

Другою проводилася методика **«Визначення індексу групової єдності Сішора»**.

Групова єдність – надзвичайно важливий параметр, що показує ступінь інтеграції групи, її згуртованості в єдине ціле, - можна визначити не лише шляхом розрахунку відповідних соціометричних індексів. Значно простіше це зробити з допомогою методики, що складається з 5 питань з декількома варіантами відповідей на кожне. Відповіді кодуються в балах згідно наведеним в дужках значенням (максимальна сума – 19 балів, мінімальна -5).

Потім підраховується сума балів по кожному студенту, а в другу чургу – сума балів у групі. Дана сума ділиться на кількість членів групи, і виводиться середній показник індексу групової згуртованості.

Студентам запропоновано взяти по другому аркушу паперу і підписати на ньому назву даної методики. Прізвище автора було записане на дошці.

Студентам усно була дана інструкція: «Зараз Вам було запропоновано п'ять запитань, що нумеруються римськими цифрами. Запитання Вам записувати не потрібно, ви лише ставите його порядковий номер. До кожного запитання буде зачитано по декілька варіантів відповідей, порядкові номери яких позначаються арабськими цифрами. Записувати відповіді також не потрібно, потрібно лише поставити навпроти номера запитання номер відповіді. Таким чином, у Вас вийде п'ять пар цифр, одна з яких римська, а друга арабська. Питання і варіанти відповідей зачитуватимуться повільно, але будьте уважні, щоб запам'ятати варіант відповіді, який відповідає Вашим уявленням про групу та Ваше місце в ній. При потребі запитання і варіанти відповідей будуть повторені.».

Після того, як студенти підтвердили, що добре зрозуміли інструкцію, їм був зачитаний текст методики.

При проведенні даної методики кілька разів доводилося повторювати запитання, або варіанти відповідей.

Після того, як усі студенти закінчили давати відповіді, їм було запропоновано відкласти заповнені аркуші.

Третьою проводилася **методика «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі»**.

Психологічний клімат на емоційному рівні відображає взаємостосунки, що склалися в колективі, характер ділового співробітництва, відношення до значущих явищ життя. Складається ж психологічний клімат за рахунок «психологічної атмосфери» - також групового емоційного стану, яке, однак, має місце у відносно невеликі відрізки часу і в свою чергу створюється ситуативними емоційними станами колективу.

Для загальної оцінки деяких проявів психологічного клімату колективу можна скористатися картою-схемою Л.Н. Лутошкіна. В правій стороні листа описані ті якості колектива, які характеризують сприятливий психологічний клімат, в правій – якості колективу з явно несприятливим кліматом. Ступінь

вираженості тих чи інших якостей можна визначити за допомогою семибальної шкали, розташованої в центрі листка - (від +3 до -3).

Студентам було запропоновано взяти по третьому чистому аркушу, і підписати назву методики «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.».

Студенти отримала усну інструкцію: «Зараз Вам будуть зачитуватися пари речень, протилежних за змістом. Перше речення характеризує сприятливий психологічний клімат колективу, а друге – несприятливий.ваша задача – оцінити власну групу за шкалою від +3 до -3, де +3 максисально високий бал, що характеризує сприятливий психологічний клімат у Вашій групі, а -3 – максимально низький бал, що характеризує несприятливий психологічний клімат.

Записувати пари речень не потрібно, лише слухайте уважно і ставте порядковий номер кожної пари. А навпроти порядкового номеру, той бал, який, на Вашу думку, найбільше відповідає дійсності.

У процесі зачитування пар речень кілька разів студенти просили повторити. Зачитування майже кожного речення спроводжувалося гучними коментарями студентів. Коли зачитувалися позитивні характеристики психологічного клімату, то чути було скептичні зауваження студентів, наприклад, «Як би не так!». А при зачитуванні негативних характеристик звучали підтверджувальні вигуки, наприклад, «Як про нас написано!». Складалося враження, що в групах дуже негативний соціально-психологічний клімат.

Після того, як усі студенти дали оцінку психологічному кліматі у своїх групах, їм було запропоновано відкласти заповнені листочки і перейти до останньої методики.

Останньою проводилася «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі.

Авторами методики є О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито. Методика розроблена на кафедрі соціальної психології факультету психології Санкт-Петербурзького Університету.

Досвід показує, що дослідження психологічного клімату, як правило, переслідують дві цілі:

- 1) підтвердження гіпотези про взаємозв'язок між особливостями психологічного клімату у групах і закономірностями протікання в них ряду процесів, тобто припущення про те, що виробничі, соціальні чи соціально-психологічні процеси по-різному протікають в колективах з різним психологічним кліматом;
- 2) вироблення конкретних рекомендацій по оптимізації психологічного клімату в колективі.

Якщо для вирішення другої групи задач необхідне створення у кожному випадку спеціальної методики, то у першому випадку, як показує практика, виникає потреба робити періодичні «зрізи» з метою діагностики стану психологічного клімату в колективі, прослідковувати дієвість тих чи інших заходів і їх вплив на психологічний клімат і т.д. Такі вимірювання можуть бути корисні, наприклад, при вивченні адаптації нових студентів, відношення до праці, ефективності керівництва, продуктивності діяльності.

Психологічний клімат колективу розуміється авторами як соціально обумовлена, відносно стійка система стосунків членів колективу до колективу як цілому. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти стосунків в колективі. В якості суттєвої ознаки емоційного компонента розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний». При конструюванні питань, спрямованих на вимірювання поведінкового компоненту, витримувалася критерій «бажання – небажання працювати в даному колективі», «бажання – небажання спілкуватися з членами колективу у сфері дозвілля». Основний критерій когнітивного компоненту – перемінна «знання – незнання особливостей членів колективу».

У кожній клітинці такої таблиці повинен стояти один з трьох знаків: +, -, 0.

На наступному етапі обробки для кожного компонента виводиться середня оцінка по вибірці. Наприклад, для емоційного компонента

$$\bar{x} = \frac{\Sigma(+)-\Sigma(-)}{n},$$

Де $\Sigma (+)$ – кількість позитивних відповідей, що містяться у стовпчику, $\Sigma (-)$ – кількість негативних відповідей, n – число членів колективу, що взяли участь в дослідженні. Очевидно, що для будь-якого компонента середні оцінки можуть розташовуватися в інтервалі від -1 до +1. У відповідності з прийнятою тричленною оцінкою відповідей класифікуються отримані середні. Для цього континуум можливих оцінок (від -1 до +1) ділиться на три рівні частини: від -1 до -0,33; від -0,33 до +0,33; від +0,33 до +1.

Середні оцінки, що попадають в перший інтервал, будемо вважати негативними, у другий – невизначеними, а третій – позитивними.

Зроблені розрахунки дозволяють вивести структуру відношення до колективу для досліджуваної групи. Тип відношення виводиться аналогічно процедурі, описаній вище.

Усім студентам було роздано стандартний бланк із тестовим матеріалом «Експрес-методики» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі.

Після завершення роботи студенти здали заповнені бланки. Їм було повідомлено, що з групою, результати якої виявляться гіршими буде проведено ряд занять для покращення соціально-психологічного клімату.

Перше проведення діагностики соціально-психологічного клімату в студентських групах було завершено.

Друге дослідження соціально-психологічного клімату у 2 групах проведене протягом вересня – жовтня 2021 року. Для повторного дослідження використані ті ж самі методики. При повторному тестуванні панувала невимушена атмосфера. Не було негативних вигуків по відношенню до показників групових

характеристик. Як першого разу. Запитань виникало у студентів менше і діагностика пройшла швидше, ніж першого разу.

Отже, дослідження соціально-психологічного клімату проводилося на базі ВПУ № 4. В дослідженні взяли участь 50 студентів. Діагностика проводилася за допомогою чотирьох методик: «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі, «Атмосфера в групі», Визначення індексу групової єдності Сішора та «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі».

3.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.

Як зазначалося, у процесі діагностування соціально-психологічного клімату було використано чотири методики. Проводилося дослідження з двома групами першого курсу ВПУ № 4. Результати дослідження за одними й тими методиками для двох груп значно різняться. Розглянемо це питання детальніше по групах стосовно першого заміру показників.

В обох групах першою проводилася методика «Атмосфера в групі». У І групі результати були наступними: варіативний ряд сумарних балів змінюється від 41 балу (набрав один студент) до 80 балів (набрали двоє студентів).

Середній показник по групі становить 63,64 бали (з 90 можливих), що є показником вище середнього і свідчить про хорошу психологічну атмосферу в групі. (Дивись, Таблиця 1, Додаток А).

Другою у групі проводилася методика «Визначення індексу групової єдності Сішора». Варіативний ряд сумарних балів змінюється від 7 балів (мінімальний бал, визначений лише одним студентом) до 17 балів (найвищий показник, який спостерігається у трьох студентів). (Дивись, Таблиця 2, Додаток Б). Цей бал є вищим за середній (максимально можливий бал – 19). Середнє арифметичне у групі становить 14,2 бала. Цей показник значно вищий за середній, що свідчить про досить високий рівень групової згуртованості.

Третьою проводилася методика «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.». Варіативний ряд набраних балів у групі змінювався від мінімального показника в -21 бал (отримав один студент) до +23 балів (також набрав один студент). (Дивись, Таблиця 3, Додаток В). Середній показник по групі становить 3,96 бали. Це свідчить про низький рівень, або про незначну сприятливість соціально-психологічного клімату в групі.

Останньою проводилась «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі. У групі емоційний та поведінковий компоненти набирають по 15 позитивних виборів, що в середньому становить 0,6 балів. (Дивись, Таблиця 4, Додаток Г). При цьому клімат трактується як сприятливий. Когнітивний компонент набирає 19 позитивних виборів і 0,76 бала, що також свідчить про сприятливий соціально-психологічний клімат.

Отже, за результатами першої діагностики можна сказати, що в I групі соціально-психологічний клімат є сприятливим.

Тепер розглянемо результати першої діагностики у II групі. За методикою «Атмосфера в групі» варіативний ряд балів різниться від 24 (показник одного студента) до 65 (показник теж одного студента). (Дивись, Таблиця 5, Додаток Д). Середній показник по групі 41,6 балів (з 90 можливих), що свідчить про рівень сприятливості психологічної атмосфери нижче середнього.

Варіативний ряд балів у групі за методикою «Визначення індексу групової єдності Сішора» коливається від 6 балів (показник трьох студентів) до 15 балів (показник одного студента). (Дивись, Таблиця 6, Додаток Е). Середній показник становить 9,68 балів (з 19 максимальних). Це свідчить про те, що згуртованість групи лише трохи вище середнього рівня.

У групі за методикою «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.» бали варіюють від -33 балів (показник одного студента) до 13 балів (показник одного студента). (Дивись, Таблиця 7, Додаток Ж). Середній показник у групі становить -8,84 бали. Це свідчить про середній рівень несприятливості мікроклімату в групі.

За «Експрес-методикою» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі у групі емоційний компонент набрав 2 позитивні вибори і 0,08 балів. Поведінковий компонент отримав 4 позитивні вибори і 0,16 балів. Когнітивний компонент отримав 12 позитивних виборів і 0,48 балів. (Дивись, Таблиця 8, Додаток К). Ці показники свідчать про невизначені тенденції, про протиріччя у визначенні соціально-психологічного клімату.

Таким чином, очевидно, що соціально-психологічний клімат у групі є невизначеним, близьким до несприятливого.

Якщо порівняти отримані результати, то видно, що в I групі соціально-психологічний клімат сприятливіший, ніж у II групі. З усіма чотирма методиками показники в I групі кращі.

За результатами дослідження II група обрана для проведення в ній програми по формуванню навичок спілкування, як засобу поліпшення соціально-психологічного клімату.

Після проведення формуючого експерименту проводимо повторну діагностику.

Розглянемо її результати у I групі, яка була констатуючою.

За методикою «Атмосфера в групі» варіативний ряд становить від 41 бала (показник одного студента) до 82 балів (теж показник одного студента). Середнє значення становить 63,36 бала. (Дивись, Таблиця 9, Додаток Л). Показник значно вище середнього, що свідчить

За методикою «Визначення індексу групової єдності Сішора» варіативний ряд балів залишився в межах від 7 до 17 балів (Дивись, Таблиця 10, Додаток М). Середнє арифметичне становить 13,82 бали. Цей показник значно вищий за середній, що свідчить про хорошу психологічну атмосферу в групі.

За методикою «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.» показники балів варіюють від -22 (показник одного студента) до 27 (показник одного студента). (Дивись, Таблиця 11, Додаток Н). Середній груповий показник становить 5,48 балів, що свідчить про незначну сприятливість соціально-психологічного клімату.

За «Експрес-методикою» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі емоційний і поведінковий компоненти отримали по 16 позитивних виборів і по 0,64 бали. Когнітивний компонент отримав 23 вибори і 0,92 бали. (Дивись, Таблиця 12, Додаток П). За усіма показниками соціально-психологічний клімат є позитивним.

Отже, тенденції у І групі залишилися незмінними за період від першої діагностики.

Розглянемо результати повторної діагностики психологічного клімату в ІІ групі.

За методикою «Атмосфера в групі» варіативний ряд балів становить від 34 (показник двох студентів) до 68 балів (показник одного студента). (Дивись, Таблиця 13, Додаток Р). Середній показник в групі становить 49,28 балів. Цей показник вищий за середній рівень, а, отже, і психологічна атмосфера в групі покращилася.

За методикою «Визначення індексу групової єдності Сішора» варіативний ряд має межі від 9 балів (показник двох студентів) до 16 балів (показник одного студента). (Дивись, Таблиця 14, Додаток С). Середній показник становить 12,32 бали. Згуртованість групи знаходиться на рівні вище середнього.

За методикою «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.» показники балів варіюють від -24 балів (показник однієї людини) до 16 балів (показник однієї людини). (Дивись, Таблиця 15, Додаток Т). Середнє значення становить -0,4 бала. Це свідчить про початковий рівень несприятливості соціально-психологічного клімату в групі (і про його покращення порівняно з першими замірами).

За «Експрес-методикою» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі емоційний компонент отримав 6 виборів і 0,24 бали, що зберігає невизначеність мікроклімату. Поведінковий компонент отримав 5 позитивних виборів і 0,2 бала, що також свідчить про невизначений характер мікроклімату. Когнітивний компонент отримав 23 вибори і 0,92 бали, і є позитивним

компонентом соціально-психологічного клімату колективу. (Дивись, Таблиця 16, Додаток У). Загалом, мікроклімат зберігає тенденцію до невизначеності.

Таким чином, результати другої діагностики в II групі свідчать про незначне покращення соціально-психологічного клімату.

Розглянемо, як змінилися показники мікроклімату у I групі на прикладі даних методик, які використовувалися для дослідження (Дивися Таблицю 3.1 «Зведені дані за результатами двох діагностик для I групи» в кінці параграфу).

Методика «Атмосфера в групі». Найбільшим показником є 82 бали, порівняно із 80 з першого дослідження, найменшим залишається 41 бал. Середній показник практично не змінився 14,2 і 13, 82 бали.

За методикою «Визначення індексу групової єдності Сішора» найвищим показником залишається 17 балів, а найменшим – 7 балів. Середнє значення майже не змінилося – 63,64 і 63,36 балів.

За методикою «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.» найвищим показником є 27 балів, порівняно із 23 балами за результатами першої діагностики, а найменші бали -22 і -21 відповідно. Середнє значення покращилося з 3,96 до 5,48 балів.

За «Експрес-методикою» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі емоційний і поведінковий компоненти змінилися з 0,6 на 0,64 бали, а когнітивний з 0,76 на 0,92 бали.

Таким чином, при порівнянні результатів першого в другого дослідження очевидно, що стан соціально-психологічного клімату в I групі практично не змінився.

Порівняємо результати першої і другої діагностик для II групи. (Дивися Таблицю 3.2 «Зведені дані за результатами двох діагностик для II групи» у кінці параграфу).

За методикою «Атмосфера в групі» максимальний бал покращився з 65 до 68 балів, найменший показник змінився з 24 до 34 балів. Середнє значення покращилося з 41,6 до 49,28 балів. Це свідчить про тенденцію покращення психологічної атмосфери в групі.

За методикою «Визначення індексу групової єдності Сішора» найвищим показником є 16 балів (за результатами першої діагностики 15 балів), найменший показник змінився з 6 балів до 9 балів. Середнє значення зросло з 9,68 до 12,32 балів. Це свідчить про зростання згуртованості групи.

За методикою «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі.» найвищий показник зріс з 13 до 16 балів, а найнижчий зріс з -33 балів до -24 балів. Середнє значення змінилося з -8,84 балів до -0,4 бала, що свідчить про підвищення рівня сприятливості соціально-психологічного клімату.

За «Експрес-методикою» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі показник емоційного компоненту СПК зріс з 0,08 до 0,24 бала, поведінковий компонент змінився з 0,16 до 0,2 балів, а когнітивний компонент зріс з 0,48 до 0,92 бала. Причому, когнітивний компонент отримав позитивну тенденцію, порівняно із початковою невизначеною.

Таким чином, очевидно, що ситуація із якістю соціально-психологічного клімату в II групі має виражену тенденцію до покращення.

Отже, підсумовуючи, слід зазначити, що без цілеспрямованого втручання, при незмінності усіх факторів впливу на соціально-психологічний клімат, останній у I групі не змінився і зберіг свої позитивні тенденції.

Будучи несприятливим на початковому етапі дослідження соціально-психологічний клімат у II групі після проведення спеціальних занять по формуванню навичок спілкування дещо змінився. Мікроклімат не набув усіх ознак сприятливого, але негативні тенденції у групі пом'якшилися.

Таблиці 3.1 Зведені дані за результатами двох діагностик для І групи

		Назва методики							
		«Атмосфера в групі»		«Визначення індексу групової єдності Сішора»		«Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі»		«Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі	
№	Прізвища	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики
1	Абдурахманова Д.	77	82	17	16	5	6	0++	0++
2	Атаманюк Ю.	51	51	14	14	2	6	0++	0++
3	Банделюк О.	51	49	14	14	-6	-5	+0+	+0+
4	Волощук	76	76	10	9	-1	5	00+	0++
5	Гречана В.	80	78	15	14	19	18	+++	+++
6	Гринь А.	69	71	17	15	17	19	+++	+++
7	Грищенко Ю.	66	67	15	12	8	7	+++	+++

8	Дрозд Н.	49	49	13	12	0	4	+ - 0	+ - +
9	Єфіменкова О.	55	55	17	16	-5	-7	+++	+++
10	Заболотна Г.	61	62	10	10	8	6	0++	0++
11	Кньовець А.	61	61	7	7	-1	1	+++	+++
12	Кондрацький Р.	64	63	12	12	-3	2	000	00+
13	Кутько О.	41	41	13	13	-4	6	0++	0++
14	Кушнір А.	62	61	17	18	-21	-22	+0-	+00
15	Левкова	80	75	15	13	15	10	+++	+++
16	Мартиненко Ю.	70	68	14	13	5	1	+++	+++
17	Мокрицька Н.	75	77	13	13	0	3	++0	+++
18	Романова А.	49	47	13	9	3	9	0-+	0-+
19	Семенюк Ю.	72	67	15	16	15	7	000	00-
20	Слободянюк	77	80	17	17	23	27	+++	+++
21	Стадник Ю.	57	57	16	15	3	6	+++	+++
22	Ткачук Я.	61	65	15	12	4	11	00+	00+
23	Чегіс А.	58	49	14	10	6	-5	0++	0++
24	Шевчук С.	73	79	16	16	7	24	+++	+++
25	Шульгіна В.	56	54	16	16	0	-2	+++	+++

Таблиця 3.2 Зведені дані за результатами двох діагностик для II групи

		Назва методики							
		«Атмосфера в групі»		«Визначення індексу групової єдності Сішора»		«Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі»		«Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі	
№	Прізвища	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики	Бали першої діагностики	Бали другої діагностики
1	Бей А.	41	62	11	13	-7	8	0 + -	0 + +
2	Бігняк	48	57	8	12	-9	5	- - +	0 0 +
3	В'юн М.	27	43	8	12	-23	-8	- + -	0 + +
4	Гончарук О.	19	34	14	14	-3	4	0 + +	0 + +
5	Гуртовенко Л.	53	49	14	12	-2	0	+ 0 +	+ 0 +
6	Данчук Я.	56	60	9	15	-11	0	0 0 -	0 0 +

7	Заславський І.	24	38	12	15	-16	-7	0 0 +	0 0 +
8	Ковальчук А.	25	36	6	14	-22	-6	- - 0	0 - +
9	Коловоротна Т.	43	45	6	9	-16	-7	- 0 +	- 0 +
10	Котлер Т.	57	57	10	10	2	2	+ - +	+ - +
11	Лемешова І.	43	46	10	12	6	8	0 0 +	0 0 +
12	Лужняк М.	33	41	12	12	13	14	0 + +	0 + +
13	Мартиненко І.	60	64	8	11	-8	5	0 + +	0 + +
14	Мельник В.	37	41	6	13	-33	-20	0 + +	0 + +
15	Мельник О.	28	36	13	15	-17	-4	0 - +	0 - +
16	Миськова М.	59	62	15	16	-8	-2	+ + +	+ + +
17	Осика А.	65	68	11	11	6	16	0 + +	0 + +
18	Повлюк О.	45	51	10	13	7	13	+ + -	+ + +
19	Поліщук Ю.	58	63	10	11	-10	1	+ 0 +	+ 0 +
20	Ратнікова Р.	26	34	6	10	-38	-24	- - -	- - -
21	Столярова І.	45	48	10	11	-7	7	0 - +	0 - +
22	Тищенко А.	42	46	7	15	1	2	0 - 0	0 - +
23	Універсалюк	52	54	8	9	-2	0	0 0 +	0 0 +
24	Харчук І.	44	49	9	10	-13	-2	+ + 0	+ + +
25	Щерба О.	40	48	9	13	-27	-15	+ + +	+ + +

3.3 Шляхи поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі засобом вдосконалення навичок спілкування у студентів.

Соціально-психологічний клімат, як досить стійкий загальний настрій колективу, залежить від багатьох факторів. Одним із найсуттєвіших чинників, що впливає на нього є якість спілкування. Його роль у налагодженні міжособистісних стосунків переоцінити важко. Через неефективне спілкування збільшується ризик виникнення конфліктів між членами колективу, зростання напруження у стосунках, розвиток і поглиблення стресу, загострення непорозумінь, що позначиться на продуктивності роботи і самопочутті людей.

Але усім відомо, що після щирої розмови стає «легше на душі». Таким чином, дана програма призначена для формування і вдосконалення навичок ефективного спілкування, що опосередковано сприятиме поліпшенню і соціально-психологічного клімату в студентській групі.

Для визначення шляхів і, власне, поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі була розроблена *«Програма поліпшення СПК в студентській групі засобом вдосконалення навичок спілкування у студентів»*. Програма здійснюватиметься у трьох напрямках, що, відповідають **умовам ефективного спілкування:**

- говори так, щоб тебе почули;
- слухай так, щоб зрозуміти про що йдеться;
- створюй умови для того, щоб ситуація навколо процесу спілкування сприяла комунікації.

Мета програми: сприяти покращенню соціально-психологічного клімату; розвиток навичок вербального та невербального спілкування; розвиток вмінь конструктивного розв'язання конфліктів та виходу зі стресових ситуацій; згуртування колективу та розвиток емпатійності його членів.

Завдання:

- 1) Сприяти встановленню тісного контакту між учасниками тренінгу, їх саморозкриттю та згуртуванню.

- 2) Розвинути гнучкість поведінки, вміння поступатися та пристосовуватися до колективу.
- 3) Розвинути вміння опиратися впливам і відстоювати свою позицію.
- 4) Розвинути емпатійність, емоційну близькість під час групової взаємодії.
- 5) Розвинути навички справлятися зі стресовою ситуацією і допомагати один одному в ній.
- 6) Розвинути навички конструктивного розв'язання конфліктів.
- 7) Розвинути навички вербального та невербального спілкування.
- 8) Розвинути навички ділової взаємодії та співпраці.

Форма роботи: групова.

Тривалість програми: п'ять тижнів, двічі на тиждень по одній годині.

Кількість учасників: 25 чоловік.

Вік учасників: 17-19 років.

Обладнання і матеріали: папір, ватмани, олівці, фломастери, ручки, дрібні різноманітні предмети, сірники, ковдра або велика міцна тканина, стільці.

Отже, оскільки, до психологічних факторів, що визначають соціально-психологічний клімат у колективі, відносяться такі, як: рівень конфліктності; рівень згуртованості, групова точка зору, норми та традиції поведінки, характер сприйняття та оцінки студентами один одного тощо, то дана програма і спрямована на подолання проблем по цим та іншим напрямках. Загалом, існує зв'язок між соціально-психологічним кліматом і ефективністю спілкування у групі. Так як, здоровий СПК сприяє конструктивній взаємодії між членами колективу, то нами була висунута гіпотеза про позитивний вплив на мікроклімат навичок ефективного спілкування. Підтвердити, або спростувати гіпотезу повинна повторна діагностика СПК у досліджуваних групах.

Заняття даної програми призначені для формування навичок ефективного спілкування, зокрема, вербальних і невербальних, навичок емпатійного спілкування, навичок виходу зі стресу, поглиблення знань про конфлікти тощо.

Вивчивши детально питання мікроклімату в групах і спілкування між його членами, можна визначити *шляхи формування навичок ефективного спілкування як засобу поліпшення СПК:*

1. Створення невимушеної, довірливої неформальної атмосфери.
2. Заохочення саморозкриття і відвертого висловлення думок та почуттів; повага до поглядів іншої людини.
3. Підкреслення неповторності, значущості і безумовної цінності кожної особистості.
4. Розвиток вміння зосереджуватися на тому, що відбувається «тут і зараз», уважності та спостережливості.
5. Налаштованість на взаємодію і безумовно позитивне сприйняття партнера по спілкуванню
6. Розвиток емпатійності, бажання почути і зрозуміти іншу людину.
7. Формування установки спочатку зрозуміти партнера, а потім висловитися самому.
8. Формування зацікавленості у виявленні поглядів і думок іншої людини, її ціннісних орієнтацій, мотивації; пізнанні її внутрішнього світу.
9. Розвиток культури мови та мовлення.
10. Розвиток вміння пристосуватися під особливості мовлення партнера, «говорити його мовою».
11. Використання аргументів, зрозумілих опоненту по спілкуванню; логічність і послідовність у викладенні думок.
12. Розвиток вміння акцентувати увагу і виходити з позиції спільного у поглядах і підходах до справи.

Узагальнюючи, відзначимо, що дана програма призначена для опосередкованого впливу на стан соціально-психологічного клімату в студентській групі, через формування навичок ефективного спілкування.

Отже, для дослідження соціально-психологічного клімату можна використовувати різноманітні методи. В даній роботі для діагностування мікроклімату використовувалося чотири методики: «Експрес-методика» по

вивченню соціально-психологічного клімату в колективі, «Атмосфера в групі», Визначення індексу групової єдності Сішора та «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі». Діагностика проводилася двічі. У дослідженні взяли участь 50 студентів ВПУ № 4.

Методики «Оцінювання психологічного клімату в колективі» та «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі призначені власне для вивчення СПК. Психологічна атмосфера в групі є груповим емоційним станом, складовою клімату, а згуртованість є безпосереднім показником соціально-психологічного клімату, тому вони використовувалися у даному дослідженні на рівні з двома іншими методиками для діагностики СПК.

Результати діагностики показали, що СПК в I групі є значно кращим, ніж в II групі. Саме тому, остання була обрана для проведення в ній формуючого експерименту.

Ідея дослідження полягає в тому, що існує зв'язок між соціально-психологічним кліматом групи і навичками спілкування її членів. Саме тому, була розроблена «Програма поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі засобами формування навичок спілкування у студентів». Ця програма складається з 10 занять, на яких відбувається вдосконалення навичок вербального і невербального спілкування, розвиток емпатійності, навичок безконфліктної взаємодії, боротьби зі стресом тощо. Програма була впроваджена в II групі.

Після завершення процесу реалізації програми проведена повторна діагностика СПК. Результати I групи практично не змінилися. А показники по усім чотирьом методикам, які використовувалися для дослідження соціально-психологічного клімату в II групі виявилися значно покращеними. Це дає підставу вважати, що формування навичок ефективного спілкування (як одного з психологічних факторів) справляє вплив на стан соціально-психологічного клімату в групі.

ВИСНОВКИ

Соціально-психологічний клімат являється комплексною психологічною характеристикою, що відображає стан взаємовідносин та ступінь задоволеності всіх учасників навчального процесу різноманітними факторами життєдіяльності колективу академічної групи.

СПК впливає на ефективність навчальної діяльності, мотивацію навчання та психічний стан учасників навчального процесу. Саме тому слід прагнути до створення сприятливого мікроклімату. Його ознаками є: переважання творчого, професійного настрою протягом дня навчання; почуття групової згуртованості та товаришкості; високий рівень підготовки студентів; гарні взаємозв'язки між викладачами і студентами; рівномірність розподілу об'єму навчання та навантаження на кожного студента групи; своєчасність та об'єктивність вирішення конфліктних ситуацій; справедливість в оцінці діяльності студентів групи, а також розподіл винагороди; використання можливостей неформального лідерства для розв'язання навчальних та виховних задач; критика й самокритика; колективне обговорення варіантів важливих рішень, що приймаються; цілковита згода надати допомогу товаришам.

На формування СПК впливають п'ять основних груп факторів. Серед них: функціональні фактори (умови навчання; забезпеченість навчання всіма необхідними засобами; режим навчання та дозвілля, чіткість розподілу функцій між студентами; функціональна визначеність структури діяльності кожного учасника, чіткість його обов'язків, прав та відповідальності та ін.); економічні фактори (система оплати праці та навчання; своєчасність отримання грошового заохочення; премії, надбавки тощо); управлінські (стиль й методи управління колективом; відношення викладачів до студентів; згуртованість викладацького складу; послідовність в оцінці та способів впливу на студентів; дистанція між викладачами та студентами; етика взаємодії викладацької та навчальної ланки тощо); психологічні фактори (характеристика стилю міжособистісних стосунків між студентами; ступінь соціально-психологічної сумісності; рівень

конфліктності; рівень згуртованості, стан взаємодії між підрозділами; групова точка зору, норми та традиції поведінки; орієнтація на спільні цілі роботи, характер сприйняття та оцінки студентами один одного тощо); фактори успішності характеристики групи (чисельність академічної групи; забезпечення адаптації та входження в колектив; перспектива підвищення успішності з різних предметів; обґрунтованість підбору груп у ВНЗ та інше). Ідеальним способом поліпшення СПК є врахування і покращення усіх факторів впливу. В даному експерименті як засіб поліпшення мікроклімату обрано навички спілкування (як один з психологічних факторів).

Успішність спілкування залежить від соціальної чуттєвості до людей, психологічної пильності та емоційної чутливості. Адже, людина є не тільки об'єктом і суб'єктом впливу, а й суб'єктом пізнання.

На сприйняття людини людиною (а, отже, і на її пізнання) впливають вік, статеві та професійні ознаки тих, хто сприймає і кого сприймають. А також, «бар'єри спілкування» («Ефект ореолу», «Ефект первісності», «Ефект поблажливості», «Бар'єри темпераменту та характеру», «Бар'єр поганого настрою, «Бар'єр негативних емоцій»). Ще одним напрямком у роботі формування навичок ефективного спілкування (і створення сприятливого СПК) є навчання розпізнавати ці «бар'єри» і запобігати їх негативному впливові.

Вивчення соціально-психологічного клімату можна будувати на основі практичних (спостереження, бесіда, аналіз результатів діяльності, стан навчальної дисципліни, узагальнення незалежних характеристик та інше) та психологічних методів, що потребують спеціальної підготовки (соціометричне опитування, анкетування, референтометрія та інше). У даному дослідженні використано чотири методики: «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі, «Атмосфера в групі», «Визначення індексу групової єдності Сішора» та «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі». Дві з них визначають власне психологічний мікроклімат. Психологічна атмосфера є складовою частиною СПК, а групова єдність – його показником, тому вони також включені в програму дослідження.

Методика «Атмосфера в групі» складається з десяти пар протилежних за значенням пар слів, між якими ставиться бал від 9 до 1 (зниження балу означає погіршення показників атмосфери). Сумарний бал показує оцінку психологічної атмосфери у групі. Методика «Оцінювання психологічного мікроклімату в колективі» має аналогічну інструкцію та порядок оцінювання. Лише оцінювання проводиться за тринадцятьма парами речень і оцінки виставляються від +3 до -3. Сумарний бал визначає той проміжок, в якому знаходиться характеристика мікроклімату у даній групі. Методика «Визначення індексу групової єдності Сішора» складається з п'яти запитань, на які є декілька віріантів відповідей. Кожен варіант визначається певною кількістю балів. Сумарний бал групи визначає рівень єдності її членів. «Експрес-методика» по вивченню соціально-психологічного клімату в колективі складається з восьми запитань, на кожне з яких є декілька варіантів відповідей. У підсумку визначається кількість позитивних виборів за трьома компонентами: емоційним, поведінковим і когнітивним. Вони показують у своєму поєднанні є СПК сприятливим, невизначеним чи несприятливим.

Для визначення шляхів поліпшення соціально-психологічного клімату і проведення формуючого експерименту (для практичної апробації визначених шляхів) була складена спеціальна «Програма поліпшення соціально-психологічного клімату в студентській групі засобом вдосконалення навичок спілкування». Вона розрахована на п'ять тижнів, по два заняття на тиждень. І спрямована на: встановлення тісного міжособистісного контакту між учасниками тренінгу, довірливого саморозкриття та згуртування; розвиток навичок гнучкої поведінки, вміння поступатися та пристосовуватися до колективу; розвиток навичок опору впливам і відстоювання власної позиції; розвиток емпатійності, емоційної близькості під час групової взаємодії; розвиток вміння справлятися із стресовою ситуацією і допомагати один одному в ній; розвиток навичок конструктивного розв'язання конфліктів; розвиток навичок впевненості, ініціативності, наполегливості у спілкуванні; розвиток

навичок вербального та невербального спілкування; розвиток навичок ділової взаємодії і співпраці.

Крім того, визначено шляхи формування навичок ефективного спілкування як засобу поліпшення СПК: Створення невимушеної, довірливої неформальної атмосфери; заохочення саморозкриття і відвертого висловлення думок та почуттів; повага до поглядів іншої людини; підкреслення неповторності, значущості і безумовної цінності кожної особистості; розвиток вміння зосереджуватися на тому, що відбувається «тут і зараз», уважності та спостережливості; налаштованість на взаємодію і безумовно позитивне сприйняття партнера по спілкуванню; розвиток емпатійності, бажання почути і зрозуміти іншу людину; формування установки спочатку зрозуміти партнера, а потім висловитися самому; формування зацікавленості у виявленні поглядів і думок іншої людини, її ціннісних орієнтацій, мотивації; пізнанні її внутрішнього світу; розвиток культури мови та мовлення; розвиток вміння пристосуватися під особливості мовлення партнера, «говорити його мовою»; використання аргументів, зрозумілих опоненту по спілкуванню; логічність і послідовність у викладенні думок; розвиток вміння акцентувати увагу і виходити з позиції спільного у поглядах і підходах до справи. Визначені шляхи повністю відповідають умовам ефективного спілкування, виходять з них і розширюють їх.

Зазначимо, що на цьому етапі повністю виконане друге завдання наукової роботи: дослідження соціально-психологічного клімату в групі.

Отже, в результаті нашого дослідження гіпотеза, висунута на його початку, підтвердилася: впровадження визначених шляхів формування навичок спілкування сприяє покращенню соціально-психологічного клімату в групі.

І, таким чином, виконане четверте завдання дослідження: перевірити на практиці залежність якості навичок спілкування та соціально-психологічного клімату в студентській групі. Результати дослідження показують, що існує пряма залежність між навичками спілкування і станом мікроклімату в групі: покращення перших сприяє поліпшенню другого.

На завершення зауважимо, що врахування і корекція не лише психологічних факторів впливу на соціально-психологічний клімат дасть набагато кращі результати. І якщо продовжувати поглиблену розробку даної проблеми, то доцільно звернути увагу на формування вміння розпізнавати і долати «бар'єри» спілкування, планувати і створювати відповідну атмосферу спілкування, на програвання ігрових конфліктних ситуацій з обов'язковим конструктивним їх розв'язанням, поглиблення навичок боротьби зі стресом, а також створення ситуацій вимушеного співробітництва. І найголовніше: будь-які заходи впливу повинні бути комплексними, системними, послідовними, тривалими і поширеними в системах «студент-студент», «студент-викладач», «студент-адміністрація», «викладач-адміністрація».