

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной психологии образования и развития

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И  
КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ РАБОТНИКОВ  
РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 443 группы  
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование,  
профиль подготовки «Психология образования и социальной сферы»  
факультета психолого-педагогического и специального образования

**ЩЕРБА ОКСАНЫ АНАТОЛЬЕВНЫ**

Научный руководитель  
канд. психол. наук,  
доцент

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

И.В. Малышев

Зав. кафедрой  
д. психол. н, профессор

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Р.М. Шамионов

Саратов 2024

## ВВЕДЕНИЕ

В Российской практике роль социально-психологического климата имеет существенное значение. Актуальность данной проблемы связана, прежде всего, с возросшими требованиями к уровню психологической включенности работника в трудовую деятельность и усложнением психической жизнедеятельности людей, постоянным ростом их личностных притязаний.

В организациях любого типа и формы собственности, в которых люди постоянно взаимодействуют с другими людьми (партнерами, покупателями, поставщиками, конкурентами, клиентами, производителями), конфликты являются неотъемлемой частью их взаимодействия. Зачастую они помогают найти оптимальный вариант решения проблемы для всех сторон.

По нашему мнению, конфликтоустойчивость является одной из наиболее важных психологических характеристик личности сотрудника организации. Она оказывает влияние на динамику развития конфликта и его преодоление.

В связи с этим особенно актуальным на сегодняшний день является изучение конфликтоустойчивости сотрудников, как важной составляющей в формировании благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива.

**Цель исследования:** изучить взаимосвязь психологического климата и конфликтоустойчивости работников реабилитационного центра.

1) Провести теоретический анализ современных подходов к изучению психологического климата и конфликтоустойчивости работников реабилитационного центра.

2) В ходе эмпирического исследования изучить взаимосвязь психологического климата и конфликтоустойчивости работников реабилитационного центра.

3) Проанализировать результаты исследования, произвести качественный и количественный анализ данных.

**Гипотеза исследования:** существуют взаимосвязи между отдельными показателями конфликтоустойчивости и психологическим климатом в трудовом коллективе реабилитационного центра.

**Структура работы.** Бакалаврская работа состоит из введения, двух разделов, заключения. Список использованных источников содержит 42 публикаций. В приложении представлены использованные методики.

## **КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ**

**Первая глава «ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ РАБОТНИКОВ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА»**

позволила провести теоретическое исследование по трем основным аспектам.

**Понятие и сущность социально–психологического климата в организации.** Говоря о психологическом климате, под данным термином подразумевается качественная сторона межличностных отношений, которая выражается в виде системы психологических условий, которые способствуют или препятствуют эффективной совместной деятельности в коллективе и всестороннему развитию каждого человека в коллектив. Н.

психологии впервые ввел термин «психологический климат». Исследование данного понятия проводилось на производственных коллективах. По мнению исследователя, психологический климат определяется как эмоциональная окраска различных психологических связей между всеми членами коллектива, а также отдельных личностей в нем. Возникают она на основе симпатии, близости, интересов, склонностей и совпадения характеров. Исследователем Г. М. Андреевой психологический климат определяется как совокупность психологических состояний и настроений человека, характера взаимоотношений людей в коллективе и группе.

Другим исследователем, Е. С. Кузьминым, социально-психологический климат определяется как необходимость понимания состояния небольшого коллектива. В ходе данного вида отношений появляется содержание,

характер и направленность психологических особенностей всех членов коллектива.

Под психологическим климатом понимают реализация определенного характера эмоций, который возникают в процессе взаимоотношений людей, основанных на таких чертах как совпадение характера, интересов, симпатия. При этом психологический климат состоит из таких сфер как:

- моральный климат.

В данную сферу входят определенные принятые ценности в группе, у которых есть конкретная согласованность, единство, принятие.

- социальный климат.

Здесь участники осознают и понимают определенные цели и задачи, соблюдают права и обязанности.

- психологический климат.

Данную сферу можно описать как наличие неофициальных отношений в коллективе [21].

Психологический климат в коллективе бывают неблагоприятным и благоприятным. Для благоприятного психологического климата можно выделить такие черты:

- оптимизм;
- наличие духа товарищества;
- доброжелательность друг к другу;
- наличие взаимопомощи;
- возможность творчески и свободно мыслить;
- развитие уверенности в себе;
- безопасность в коллективе [24].

Однако существует и неблагоприятный психологический климат. Здесь выделяют такие черты как:

- наличие пессимизма;

- недоверия;
- подозрительность;
- страх наказания, неприятия;
- неуверенность;
- непонимание;
- раздражительность.

Учеными отмечено, что наличие здорового климата повышает эффективность коллектива, когда как неблагоприятный климат приводит к частым ошибкам, возникновения конфликтов. Одновременно с этим благоприятный климат должен удовлетворять запросы участников, а также не противоречить нормам и ценностям общества. Например, в криминальной группировке могут быть единые цели, мнения и убеждения, однако для общества результаты ее деятельности будут негативными, разрушающими.

На климат влияет ряд факторов:

1. Тип коллектива. Открытая или закрытая, частная или государственная, научная или производственная организация. Семья, класс, преступная группа, благотворительное объединение.
2. Образ и уровень жизни участников коллектива.
3. Микро (повседневные для конкретного человека) и макро (город, страна, культура общества) условия: нормальные, осложненные, экстремальные.
4. Соблюдение режима и прав, учет возможностей и особенностей каждого члена коллектива.
5. Структура коллектива.
6. Неформальные лидеры или группы в коллективе.
7. Стиль и особенности руководства. Для благоприятного климата необходимо внимание со стороны руководителя не только к производственным вопросам, но и к личным проблемам участников коллектива. То есть демократический стиль.

8. Индивидуальные психологические и личностные особенности участников коллектива. Личное мнение, настроение и поведение человека – вклад в общий климат. В основе этого – пропуск внешних факторов и событий через призму собственного характера и склада личности.

9. Сочетание особенностей всех участников образует новое коллективное качество – психику коллектива. Потому большую роль играет психологическая совместимость участников, прежде всего по темпераментам. Психологически люди должны быть совместимы по психомоторным реакциям, эмоционально-волевым проявлениям, работе мышления и внимания, характеру. Несовместимость вызывает антипатии, неприязнь, конфликты.

Было показано, что впервые в отечественной социальной психологии термин «психологический климат» (ПК) в 1963 году использовал Н.С. Мансуров на II съезде Общества психологов. Однако, первым, кто раскрыл это понятие, был В.М. Шепель, характеризуя его как эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, возникающую на основе их симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей.

Большой вклад в разработку методов диагностики, прогнозирования и регуляции СПК сделал Б.Д. Парыгин.

В.Л. Бозаджиев говоря о понятие эмоционально-психологического климата, отмечал, что эмоциональная окраска отношений между людьми, которая возникает в результате взаимного расположения симпатий антипатий и совпадения (или несовпадения) интересов и потребностей.

Таким образом можно сделать вывод из изучения мнений о СПК, сложившихся у отечественных и зарубежных психологов в отношении к этому понятию. Социально-психологический климат — это состояние атмосферы в группе и качество межличностных отношений в ней.

**Общая характеристика конфликтоустойчивости и причины возникновения конфликтов.**

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов под конфликтоустойчивостью понимают «способность оптимально организовать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно решать проблемы, возникающие в отношениях с другими людьми» [21]. Согласно их мнению, конфликтоустойчивость человека формируется в течение его жизни и зависит от целого ряда факторов: уровня развития нервной системы; уровня интеллекта и способностей личности; наличия опыта работы и образования; профессиональной подготовки и практики; навыков и умений в различных видах деятельности.

Конфликтоустойчивый сотрудник организации, руководствуясь психологическими знаниями и навыками в конфликтных ситуациях, способен грамотно вести себя в них, избегая эскалации конфликта, и сосредотачивает свои усилия на конструктивном разрешении проблемы. Для людей с низким уровнем конфликтоустойчивости характерно то, что они могут легко пойти на конфликт даже в случае незначительных разногласий, при этом не проявляя должного уважения к мнению и действиям другого.

**Во второй главе – «ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ РАБОТНИКОВ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА»** – приводится методическое обоснование исследования и его результаты.

Для проверки, выдвинутой в работе гипотезы, было проведено эмпирическое исследование. Оно осуществлялось в течение октября-декабря 2023 года на базе трех организаций: автономной некоммерческой организации социальных услуг «Здоровое поколение» г. Астрахань, реабилитационного центра «Развитие» г. Саратова и регионального фонда «Здоровое поколение» г. Волгограда, занимающихся социальной реабилитацией лиц, зависимых от алкоголя, наркотических и психотропных веществ, азартных игр и пропагандой здорового образа жизни. В исследовании принимали участие штатные сотрудники фондов и волонтеры в

количестве 52 человек, в т.ч. 29 мужчин и 23 женщины в возрасте от 36 до 53 лет, имеющие стаж работы в центрах или сотрудничества с ними от 2 до 11 лет.

Для диагностики психологического климата в коллективе использовались три методики:

- 1) Экспресс-методика изучения социально-психологического климата в трудовом коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто);
- 2) Методика изучения психологического климата в коллективе (А.Н. Лутошкин);
- 3) Методика определения стиля руководства трудовым коллективом (В.П. Захаров).

Для диагностики конфликтоустойчивости также применялись три методики:

- 1) тест «Самооценка конфликтности» (В.Ф. Ряховский);
- 2) тест описания поведения в конфликте (К. Томас);
- 3) тест агрессивности (А. Басс, А. Дарки).

После проведения всех диагностических процедур мы обработали результаты каждой методики и затем провели корреляционный анализ с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена, выявляя взаимосвязи между результатами испытуемых по методикам диагностики конфликтности и методикам «Психологический климат коллектива» и «Стиль руководства». Взаимосвязь конфликтоустойчивости с результатами экспресс-методики изучения психологического климата в трудовом коллективе устанавливалась в ходе сравнительного анализа с помощью U-критерия Манна – Уитни путем сопоставления подгрупп испытуемых, оценивших каждый отдельный компонент психологического климата в коллективе как положительный и как отрицательный, с исключением испытуемых, давших неопределенную оценку. Полученные данные представлены в следующем параграфе.



Вторичная статистическая обработка результатов проводилась двумя способами. Вначале мы сопоставили результаты экспресс-методики изучения психологического климата с результатами методик диагностики конфликтности путем сравнительного анализа с помощью U-критерия Манна – Уитни. Из результатов диагностики каждого из трех компонентов психологического климата – эмоционального, поведенческого и когнитивного – были исключены испытуемые, давшие компоненту неопределенную оценку, а подгруппы испытуемых, давших положительную и отрицательную оценку, сравнивались по результатам каждой шкалы методик диагностики конфликтности.

В дальнейшем была проведена диагностика работников коллективов реабилитационных центров в целом, обработка полученных данных. Были выявлены особенности психологического климата в коллективах, степень выраженности конфликтоустойчивости специалистов, наиболее предпочитаемые стили поведения в исследуемых группах. На основе полученных данных был проведен корреляционный анализ взаимосвязи между особенностями психологического климата в коллективе и выраженностью конфликтоустойчивостью, предпочитаемой стратегией поведения в конфликтной ситуации. На завершающем этапе исследования были предложены рекомендации по формированию благоприятного климата в коллективах работников, повышению конфликтоустойчивости среди работников.

**Выводы.** В ходе исследования обнаружены статистически значимые различия, которые показывают зависимость психологического климата в коллективе от уровня конфликтности работников.

Были даны рекомендации, направленные на формирование благоприятного психологического климата в коллективах, повышение конфликтоустойчивости сотрудников. Рекомендации учитывают этапы

развития коллектива, важность отношений между сотрудниками и руководством.

Были кратко обобщены основные выводы по главам ВКР.

Проведенный анализ психолого-педагогической литературы по проблемам психологического климата и конфликтоустойчивости показал, что между исследователями не существует единого мнения по поводу определения психологического климата. Психологический климат является сложным социально-психологическим образованием группы, отражающий качественную сторону межличностных отношений и выражающий общее настроение группы, что проявляется в виде особенностей психологических условий, отражающихся на особенностях совместной деятельности, её продуктивности, также оказывающих воздействие на развитие личности участников коллектива

Под конфликтом можно понимать столкновение различных интересов, ценностей, идей либо мнений людей, где стороны имеют противоположные позиции, при этом они предъявляют требования. Под конфликтоустойчивостью понимают определенный психологический тип личности человека, который способен учитывать внешние и внутренние факторы и причины конфликта.

На основании полученных в ходе данного исследования выводов и фактов были подготовлены рекомендации. В дальнейшем планируется продолжить работу по изучению психологического климата коллектива.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В первой главе мы провели подробный анализ литературы по проблеме исследования, а именно проанализировали теоретические основы психологического климата и конфликтоустойчивости работников реабилитационного центра, и выявили, что:

Конфликтоустойчивый сотрудник организации, руководствуясь психологическими знаниями и навыками в конфликтных ситуациях, способен грамотно вести себя в них, избегая эскалации конфликта, и сосредотачивает свои усилия на конструктивном разрешении проблемы. Для людей с низким уровнем конфликтоустойчивости характерно то, что они могут легко пойти на конфликт даже в случае незначительных разногласий, при этом не проявляя должного уважения к мнению и действиям другого.

В эмпирической части работы было проведено исследование, частично подтвердившее гипотезу о существовании взаимосвязей показателей конфликтоустойчивости и психологическим климатом в трудовом коллективе реабилитационного центра. В качестве испытуемых выступали сотрудники трех реабилитационных центров – двух из Саратова и одного из Волгограда. В задачи исследования не входило сравнение отдельных коллективов между собой, выборка изучалась в совокупности. Были использованы три методики диагностики психологического климата (экспресс-методика изучения социально-психологического климата в трудовом коллективе О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто, методика изучения психологического климата в коллективе А.Н. Лутошкина, методика определения стиля руководства трудовым коллективом В.П. Захарова) и три методики диагностики конфликтности (тест «Самооценка конфликтности» В.Ф. Ряховского, тест описания поведения в конфликте К. Томаса, тест агрессивности А. Басса и А. Дарки). Обработка результатов проводилась с помощью математико-статистических методов – U-критерия Манна – Уитни и коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

Полученные эмпирические данные показали, что выраженность диагностированных показателей частично обусловлена профессиональными особенностями выборки испытуемых. При вторичной статистической обработке обнаружилось, что существуют достоверные взаимосвязи между компонентами психологического климата в коллективе сотрудников

реабилитационных центров и показателями конфликтности (фактически обратными конфликтоустойчивости).

Таким образом, задачи исследования решены, цель достигнута, выдвинутая гипотеза частично подтверждена.