МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного
управління та національної безпеки
Кафедра психології

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Яремчук Юліана Віталіївна

УДК 159.9:364

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери

053 «Психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістра

кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Керівник роботи
МАТЕЮК Олег Анатолійович
доктор психологічних наук, професор

Житомир – 2025

Висновок кафедри _____

за результатами попереднього захисту: _____

Протокол засідання кафедри

№_____ від «___»_____ 2025 року

Завідувач кафедри

_____ _____ _____

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (прізвище, ім’я, по батькові)

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти _____ захистила

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою _____

за шкалою ECTS _____

за національною шкалою _____

Секретар ЕК

_____ _____ _____

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (прізвище, ім’я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Яремчук Ю. В. Соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 053 – Психологія. – Поліський національний університет, Житомир, 2025.

У кваліфікаційній роботі здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери. Проаналізовано поняття згуртованості команди та її структурні компоненти. Розкрито особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери. Охарактеризовано вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку через модель розвитку групи, процеси адаптації та організаційні умови функціонування команди. Емпірично досліджено рівень згуртованості команди працівників соціальної сфери. Розроблено та апробовано програму психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери.

Ключові слова: групова динаміка, згуртованість команди, працівники соціальної сфери, психологічний клімат, типи прив'язаності, психологічний супровід.

ANNOTATION

Yaremchuk Yu. Socio-psychological factors of team cohesion among social sphere workers. – Qualification work as a manuscript.

Qualification work for obtaining the Master's degree in specialty 053 – Psychology. – Polissya National University, Zhytomyr, 2025.

The qualification work provides theoretical substantiation and empirical research of socio-psychological factors of team cohesion among social sphere workers. The concept of team cohesion and its structural components are analyzed. The features of team cohesion among social sphere professionals are revealed. The influence of socio-psychological factors on group dynamics of workers is characterized. The influence of socio-psychological factors on group dynamics through the group development model, adaptation processes, and organizational conditions of team functioning is characterized. A program of psychological support for team cohesion among social sphere workers has been developed and tested.

Keywords: attachment types, group dynamics, psychological climate, psychological support, team cohesion, social sphere workers.

ЗМІСТ

ВСТУП..... 6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОМАНДНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ 8
1.1. Згуртованість команди як предмет соціально-психологічного аналізу 10
1.2 . Особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери……..15
1.3. Вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку працівників соціальної сфери..... 26
Висновки до розділу 1 331
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОМАНДНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ..... 35
2.1. Організація та етапи емпіричного дослідження 35
2.2. Вибір та обґрунтування психодіагностичних методів дослідження соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери..... 37
2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження..... 43
Висновки до розділу 2 51
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ЗГУРТУВАННЯ КОМАНДИ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ 53
3.1. Методи та технології покращення групової динаміки в команді працівників 53
3.2. Розробка програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери 60
3.3. Апробація та оцінка ефективності розробленої програми 69
Висновки до розділу 3 74
ВИСНОВКИ..... 76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....
ДОДАТКИ 87

ВСТУП

Актуальність теми. Соціальна сфера в сучасних умовах стикається з численними викликами, пов’язаними зі зростанням кількості вразливих категорій населення, ускладненням соціальних проблем, необхідністю міжвідомчої координації та обмеженістю ресурсів. Ефективність діяльності працівників соціальної сфери значною мірою залежить від якості командної взаємодії, здатності фахівців координувати зусилля, підтримувати одне одного в емоційно напружених ситуаціях, спільно приймати рішення щодо складних випадків. Згуртованість команди виступає важливим чинником, що визначає продуктивність спільної діяльності, задоволеність працівників професією та якість послуг.

Специфіка роботи в соціальній сфері полягає у високому емоційному навантаженні, постійному контакті з людськими стражданнями, необхідності приймати відповідальні рішення в умовах невизначеності сучасних реалій життя. За таких обставин згуртована команда стає важливим захисним чинником, що дозволяє розподіляти психологічне навантаження, обмінюватися досвідом, знаходити підтримку колег. Водночас формування згуртованості в командах соціальних працівників ускладнюється об’єктивними чинниками – неоднорідністю професійного складу, плинністю кадрів, різницею в досвіді та підходах до роботи, організаційними обмеженнями.

Соціально-психологічні чинники згуртованості команди: комунікація, довіра, психологічний клімат, лідерство, групові норми, мотивація набувають особливої значущості в контексті соціальної роботи. Розуміння механізмів впливу цих чинників на формування командної єдності дозволяє цілеспрямовано створювати умови для розвитку згуртованості, попереджати деструктивні процеси в групі, підвищувати стійкість команди до професійного стресу.

Попри численні наукові розвідки у вітчизняній психологічній науці бракує досліджень, які системно аналізують специфіку згуртованості у контексті колективу працівників соціальної сфери та з урахуванням особливостей їх професійної діяльності. Потреба в удосконаленні командної роботи в соціальній

сфері, недостатня розробленість теоретичних і методичних аспектів формування згуртованості в цій професійній групі зумовлюють актуальність даного дослідження.

Метою дослідження є теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери, розробити програму психологічного супроводу згуртування команди соціальних працівників.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати поняття згуртованості команди та її структурні компоненти в контексті соціально-психологічного аналізу.

2. Розкрити особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери.

3. Охарактеризувати вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку працівників соціальної сфери.

4. Емпірично дослідити рівень згуртованості команди працівників соціальної сфери.

5. Провести аналіз методів та технологій покращення групової динаміки в команді працівників та розробити програму психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери.

6. Впровадити та оцінити ефективність розробленої програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери.

Об’єкт дослідження: згуртованість команди працівників соціальної сфери.

Предмет дослідження: соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери.

Гіпотеза дослідження: згуртованість команди працівників соціальної сфери детермінується комплексом соціально-психологічних чинників, серед яких провідну роль відіграють психологічний клімат у колективі, особливості комунікації, рівень довіри між членами команди, стиль керівництва та мотивація до спільної діяльності.

Теоретико-методологічна база. Концептуальною основою для проведення дослідження стали праці сучасних українських та іноземних науковців з проблем: згуртованості колективу у зміцненні трудових відносин (О. Денісюк, Н. Довгань, О. Лаврук, С. Рудакова, Т. Семигіна, О. Симоненко, І. Цимбал, Я. Якименко та інші); впливу соціально-психологічних чинників на розвиток згуртованості працівників, зокрема соціальної сфери та методи (С. Голубєва, О. Денисюк, І. Кравець, Р. Колесніченко, З. Крупник, М. Семикіна, Н. Совира, М Чорна та інші); розробки методології діагностики та розвитку згуртованості (І. Астремська, В. Байдик, Н. Базалійська, Н. Данилюк, І. Зудова, М. Казанжи, Л. Карамушка, К. Терещенко та інші). Дослідження іноземних науковців (D. Beal, M. Burke, R. Cohen, C. Evans, K. Dion, P. Goodman, E. Ravlin та інші) стосувалися вивчення впливу згуртованості на продуктивність функціонування груп працівників.

Методи та організація дослідження: теоретичні – аналіз наукової літератури – систематизація та узагальнення теоретичних даних з наукових джерел; порівняльний аналіз – зіставлення різних підходів до визначення згуртованості команди та ролі прив'язаності у формуванні групової динаміки, зокрема у професійному контексті соціальних служб; методи систематизації та узагальнення інформації; емпіричні – психодіагностичні методики: Самооцінка генералізованого типу прив'язаності (адаптація М. Казанжи, Ю. Вторнікової); Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі (Л. Карамушка); Індекс організаційної напруженості (Р. Кан та ін., модифікація Л. Карамушки, К. Терещенко); статистичні методи математичної обробки даних: кореляційний аналіз за допомогою лінійної кореляції Пірсона.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі центрів соціальних служб та служб у справах дітей м. Житомира. Вибірку дослідження склали 30 працівників соціальних служб: 15 із центрів соціальних служб та 15 із служб у справах дітей, віком від 25 до 45 років, з досвідом роботи від 2 до 10 років.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що

уперше:

– комплексно проаналізовано соціально-психологічні чинники згуртованості в командах працівників соціальної сфери з урахуванням специфіки їх професійної діяльності;

виявлено:

– особливості прояву згуртованості в умовах високого емоційного навантаження, міжвідомчої взаємодії та обмеженості ресурсів;

встановлено:

– взаємозв'язки між психологічним кліматом, стилем керівництва, мотивацією та рівнем згуртованості команди в контексті соціальної роботи.

Теоретичне значення роботи полягає у поглибленні розуміння ролі прив'язаності як чинника, що впливає на згуртованість команд, зокрема у професійному середовищі з високим емоційним навантаженням; розширенні знань про соціально-психологічні механізми формування ефективної командної взаємодії у складних умовах діяльності центрів соціальних служб і служб у справах дітей.

Практичне значення дослідження полягає у розробці рекомендацій для підвищення згуртованості команд працівників соціономічного напряму, методом врахування їх стилів прив'язаності, що може бути використано керівниками центрів соціальних служб і служб у справах дітей для оптимізації робочих процесів; покращенні міжособистісних стосунків у командах завдяки практичним заходам, спрямованим на корекцію деструктивних впливів тривожного чи уникаючого стилів прив'язаності, що сприяє зниженню конфліктності та підвищенню співпраці.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку опрацьованих джерел (70 позицій) та додатки. Основний зміст викладено на 74 сторінках. Загальний обсяг роботи складає 94 сторінки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОМАНДНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1. Згуртованість команди як предмет соціально-психологічного аналізу

Згуртованість команди належить до фундаментальних понять соціальної психології, що відображає ступінь єдності групи, міцність міжособистісних зв'язків та спільність цілей її учасників. У науковій літературі згуртованість розглядають як багатовимірний феномен, що характеризує якість групової взаємодії та визначає ефективність спільної діяльності.

Історичний розвиток концепції згуртованості в психології демонструє еволюцію від простих уявлень про групову привабливість до складних багатофакторних моделей. Початкові дослідження фокусувалися на емоційній прив'язаності членів групи один до одного, розглядаючи згуртованість через призму міжособистісної атракції [52; 43]. Подальші наукові розвідки розширили розуміння феномену, включивши до нього такі аспекти, як прихильність до групових завдань, ідентифікація з груповими цілями та гордість за приналежність до команди. Сучасне розуміння згуртованості інтегрує індивідуальний, груповий та організаційний рівні аналізу, враховуючи складність взаємодії між особистісними характеристиками членів команди, груповими процесами та організаційним контекстом [15; 55].

У соціально-психологічному контексті згуртованість визначається як інтегративна характеристика команди, що проявляється через довіру між її учасниками, спільність цінностей і цілей, відчуття приналежності до колективу та готовність до співпраці. Вивчення згуртованості дозволяє зрозуміти, як внутрішньо групові процеси впливають на ефективність роботи команди, її стійкість до зовнішніх викликів і здатність адаптуватися до змін [2; 60].

Теоретичні основи аналізу згуртованості беруть початок із праць класиків соціальної психології. Зокрема, І. Цимбал розглядає згуртованість, як результат дії сил притягання та відштовхування, тобто, притягання до групи виникає через

позитивні фактори, такі як взаємна симпатія, спільні інтереси чи привабливість завдань, тоді як відштовхування може бути спричинене конфліктами, розбіжностями у поглядах чи зовнішнім тиском [51].

С. Рудакова наголошує, що згуртованість є не статичною характеристикою, а динамічним процесом, який залежить від взаємодії членів групи та їх сприйняття колективу як цілісності [37].

Л. Фестінгер запропонував розглядати згуртованість через три основні компоненти [63]:

1. Міжособистісна привабливість відображає емоційний зв'язок між членами команди, який базується на симпатії, довірі та взаємній повазі.

2. Прагнення до спільної мети вказує на когнітивний аспект згуртованості, коли учасники усвідомлюють важливість колективних завдань і спрямовують свої зусилля на їхнє досягнення.

3. Групова гордість, своєю чергою, пов'язана з почуттям ідентичності та престижу, яке виникає у членів команди через їх приналежність до неї.

За С. Голубєвим *згуртованість колективу* є соціально-психологічним поняттям, що характеризує єдність поведінки його членів, та заснована на спільності інтересів, ціннісних орієнтацій, норм, цілей і дій щодо їх досягнення [12, с. 282].

На згуртованість впливає цілий перелік факторів, більшість із яких мають соціально-психологічну природу. Виокремлюють шість характеристик групи, які визначають її згуртованість [12]:

1. Інтегрованість – ознака єдності, злитості, спільності членів групи один з одним (ступінь прояву конформізму).

2. Мікроклімат – визначає самопочуття кожної особистості в групі, її задоволеність групою, комфортність у ній.

3. Референтність – ступінь прийняття членами групи її еталонів (норм, цінностей, цілей). 4. Лідерство – ступінь провідного активного впливу окремих особистостей на групу в цілому в контексті здійснення групових завдань.

5. Інтрагрупова активність – захід активізації групою складових її особистостей.

6. Інтергрупова активність – ступінь впливу даної групи на інші групи у спільності.

На думку Я. Якименко, основними факторами, що впливають на згуртованість команди, є емоційна близькість, спільність цілей і рольові взаємодії, що проявляється через рівень довіри, емпатії та взаєморозуміння між членами команди [56].

У праці О. Сімоненко вказано, що згуртованість має свої прояви на різних рівнях функціонування команди: на емоційному рівні вона виражається у відчутті безпеки та комфорту серед колег, що дозволяє працівникам відкрито ділитися думками та почуттями. На когнітивному рівні згуртованість проявляється у спільному баченні цілей і стратегій їх досягнення, що сприяє ефективному плануванню та прийняттю рішень. На поведінковому рівні вона виявляється через скоординовані дії, готовність до взаємодопомоги та активну участь у групових процесах [44].

О. Цегельник розглядає згуртованість колективу як показник міцності соціально-психологічних зв’язків між його учасниками. Вона відображає ступінь цілісності колективу в межах організації, забезпечує узгодженість його функціонування та створює умови для реалізації потенціалу кожного працівника. Показники згуртованості та підходи до управління колективом змінюються залежно від стадії його життєвого циклу, який охоплює такі етапи: виникнення, становлення, стабілізацію, зрілість, старіння та розпад [49].

Соціальне планування здійснюється через підготовку спеціального плану соціального розвитку колективу. Такий механізм слугує інструментом упорядкування соціальних відносин відповідно до стратегічних цілей і завдань організації. План соціального розвитку зазвичай укладається щонайменше на п’ятирічний період, оскільки коротші строки не дають змоги ефективно розв’язувати соціальні проблеми.

Н. Довгань звертає увагу на те, що соціальну згуртованість розглядають переважно у трьох аспектах єднання суспільств: культурно-територіальному, державноуправлінському та соціального капіталу; а елементи вимірів соціальної згуртованості можна класифікувати за характеристикою відносин у суспільстві, характером прояву, сферами діяльності, розташуванням у просторі, характером відносин і взаємодій [16; 17]

За спостереженнями В. Духневича, згуртованість можна аналізувати під різними кутами, адже вона має кілька напрямів та вимірів. Об'єктивний вимір охоплює реальні соціальні та політичні процеси, що проявляються у житті суспільства, та відображає конкретні форми залученості громадян до спільних практик. Оцінювати його можна через показники, що мають чітке емпіричне вираження: наявність соціальних зв'язків, рівень економічної справедливості, активність населення у громадському житті тощо. Такий підхід дозволяє визначити фактичний стан згуртованості, проте не враховує внутрішніх переживань чи суб'єктивного відчуття людей [18].

Тобто сучасні підходи трактують згуртованість як інтегральну характеристику, що виникає на перетині кількох важливих площин групової динаміки: перша площина стосується емоційних зв'язків між членами команди – взаємної симпатії, довіри, відкритості у спілкуванні. Друга пов'язана з інструментальним виміром – спільною орієнтацією на досягнення результату, узгодженістю дій, розподілом ролей. Третя відображає ціннісно-смисловий компонент – спільність поглядів, принципів, розуміння значущості спільної справи.

Соціологи підкреслюють, що явище згуртованості є багатогранним і охоплює цілу низку основних соціальних понять, пов'язаних із мірою єдності та взаємної підтримки в суспільстві, не можна його зводити лише до окремих характеристик чи до узагальнених показників, адже воно проявляється на різних рівнях – від поведінки окремих індивідів до функціонування соціальних структур. Отже, згуртованість відображає комплекс взаємодій як між людьми,

так і між соціальними інституціями, а також взаємний вплив особистості та соціальної системи загалом [6].

Усвідомлення необхідності взаємодії всередині колективу чи групи виступає основою ефективного функціонування не лише окремого працівника, а усієї спільноти загалом. На відміну від інтегрованості, яка лише фіксує наявність єдності, організаційна культура відображає активну позицію членів колективу та їх готовність до співпраці, взаємну зацікавленість у спільній діяльності та результативність колективної взаємодії. Єдність колективу трансформується зі статичної характеристики згуртованого середовища в динамічну властивість, що постійно відтворюється у процесі спільної діяльності [12, с. 283].

Цей процес формується щоразу заново у таких контекстах [27]:

1. Під час прийняття рішень, адже розуміння необхідності взаємодії забезпечує узгодженість дій і підвищує результативність роботи як кожного окремого фахівця, так і колективу в цілому.

2. У становленні сприятливого соціально-психологічного клімату, який визначає рівень довіри, комфорту та емоційного самопочуття учасників групи.

3. Через розвиток соціальних компетентностей і лідерських здібностей керівника, що є чинниками підтримання згуртованості та стабільності міжособистісних відносин.

4. За допомогою емоційного інтелекту, який забезпечує здатність налагоджувати ефективні зв’язки як усередині групи, так і між різними колективами. Емоційний інтелект відображає уміння аналізувати емоційні стани, розуміти почуття інших, а також застосовувати емоційні ресурси для досягнення цілей, пов’язаних із комунікацією, мотивацією та регулюванням стосунків.

Є. Карпенко зазначає, що від управління взаєминами як складника емоційного інтелекту залежить успішність здійснення впливу на інших людей, мотивування їх до дружної командної роботи, надихаючи власним прикладом. Ефективне управління взаєминами у груповій взаємодії охоплює такі складові [24, с. 45-46]:

– наснагу, тобто здатність надихати інших і формувати привабливе бачення майбутнього розвитку колективу;

– вплив, що передбачає володіння різними стратегіями переконання та підтримку професійного зростання співробітників через конструктивний відгук і рекомендації;

– сприяння змінам – уміння ініціювати інновації, оптимізувати управлінські процеси та спрямовувати команду на досягнення нових завдань;

– зміцнення міжособистісних зв'язків через налагодження взаємодопомоги, взаєморозуміння та узгодження позицій;

– побудову командної співпраці, що сприяє формуванню спільних цінностей, єдності орієнтацій та підтриманню позитивного морально-психологічного клімату в організації.

О. Лаврук та В. Ковальчук вказують, що для ефективного керівництва та регулювання емоційного напруження у трудовій діяльності керівникові необхідно [29, с. 203]:

– усвідомлювати, як власні емоційні реакції та способи інтерпретації подій впливають на сприйняття різних типів особистостей і визначення управлінських стратегій;

– розвивати самоконтроль для зниження впливу негативних емоцій на професійні рішення;

– формувати комунікативну гнучкість – уміння чітко доносити свої думки, вислуховувати інших без виявів агресії чи роздратування;

– об'єктивно оцінювати власні сильні та слабкі сторони і вживати заходів для компенсації браку досвіду в емоційному саморегулюванні.

За таких умов емоційний інтелект керівника виступає управлінським ресурсом та превентивним чинником, що запобігає формуванню «токсичних» взаємин у колективі. Він допомагає своєчасно розпізнати потенційні ризики й уникнути загострень у міжособистісних відносинах. У цьому контексті емоції набувають статусу стратегічного ресурсу, оскільки «їх стан впливає на здібності людини швидко приймати виважені рішення, на формування згуртованості

трудового колективу, яка є необхідною умовою забезпечення його адекватної реакції на складні ситуації. Тому управління емоціями в колективі є важливим ресурсом формування позитивного соціально-психологічного клімату і розвитку інтелектуального капіталу» [29, с. 204].

Механізми формування згуртованості базуються на фундаментальних соціально-психологічних процесах, серед яких особливе місце посідають процеси соціальної ідентифікації та категоризації. Коли індивіди починають сприймати себе як частину команди, відбувається трансформація особистої ідентичності в соціальну, що супроводжується посиленням внутрішньогрупової солідарності. Важливу роль відіграють процеси соціального порівняння, через які члени команди оцінюють власний внесок та статус у групі.

Згуртованість тісно пов’язана з іншими груповими феноменами, утворюючи складну систему взаємовпливів. Високий рівень згуртованості зазвичай корелює з покращенням комунікації всередині команди, підвищенням задоволеності роботою та зниженням плинності кадрів. Водночас надмірна згуртованість може призводити до явища групо-мислення, коли прагнення до консенсусу пригнічує критичне мислення та інноваційність. Згуртованість впливає на формування групових норм, які регулюють поведінку членів команди та визначають стандарти продуктивності.

О. Цегельник визначає, що розвиток і згуртованість колективу проходять через п’ять основних етапів, кожен із яких має свої особливості [49]:

1. Утворення – початкова фаза, коли існує лише формальна група людей без реальної взаємодії; згуртованість майже відсутня.

2. Формування – виникає активне ядро колективу, утворюються мікрогрупи, з’являються перші ознаки психологічної сумісності та взаємної зацікавленості.

3. Стабілізація – виробляються спільні цілі й норми, встановлюється співпраця між мікрогрупами, формується стійкіший рівень згуртованості.

4. Зрілість – колектив досягає високої згуртованості та ефективності, раціонально використовує ресурси й демонструє стабільно високі результати.

5. Старіння та руйнація – цілі застарівають, зростає рутина, спостерігається застій; завершальний етап часто пов’язаний із реорганізацією чи ліквідацією організації.

Отже, можна зробити висновок що згуртованість команди виконує низку важливих функцій у груповій діяльності:

1. Інтегративна функція полягає в об’єднанні індивідуальних зусиль у спільний потенціал, координації дій учасників, синхронізації їх діяльності.

2. Регулятивна функція виявляється у впливі групових норм на поведінку окремих членів, підтримці дисципліни, стимулюванні відповідальності.

3. Адаптивна функція допомагає команді пристосовуватися до змінних умов зовнішнього середовища, долати перешкоди, зберігати стабільність у кризових ситуаціях.

Соціально-психологічний аналіз згуртованості неможливий також без урахування культурного контексту, який визначає норми та цінності командної взаємодії. Згуртованість команди становить собою складне багатокомпонентне утворення, що інтегрує емоційні, когнітивні, поведінкові та мотиваційні аспекти групової взаємодії. Розуміння структурних компонентів згуртованості, механізмів її формування та функцій у діяльності команди створює теоретичне підґрунтя для аналізу чинників, що впливають на цей феномен.

1.2. Особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери

Команди фахівців соціальної сфери становлять особливу категорію професійних груп, діяльність яких характеризується специфічними умовами, що суттєво впливають на формування та прояви згуртованості. Робота з вразливими категоріями населення, високе емоційне навантаження, необхідність міжвідомчої взаємодії та обмеженість ресурсів створюють унікальний контекст, у якому згуртованість команди набуває особливого значення для ефективності професійної діяльності та збереження психологічного добробуту працівників.

Т. Семигіна, та І. Мигович, наголошують, що соціальним працівникам часто доводиться співпрацювати зі своїми колегами, відповідальними за надання інших соціальних послуг, а також юристами, психологами, медиками тощо, тобто працювати в команді. Такі команди є малими групами, яким властиві всі ознаки групової динаміки. Термін команда вчені визначають, як відносно невелика група осіб, об'єднаних спільними цілями, які мають високий рівень взаємозалежності [10, с. 270]

Специфіка професійної діяльності соціальних працівників полягає у безпосередній взаємодії з людьми, які опинилися у складних життєвих обставинах – бездомними, особами з інвалідністю, жертвами насильства, сім'ями у кризових ситуаціях. Така робота вимагає високої емпатії, здатності до емоційного включення, готовності надавати підтримку в ситуаціях, що часто не мають швидкого або однозначного вирішення. Постійний контакт із людським стражданням, необхідність приймати рішення в умовах невизначеності, відповідальність за долі клієнтів створюють значне психологічне навантаження.

Спираючись на дослідження ряду науковців (М. Лукашевича [5] Т. Семигіної [18]), можна окреслити основні закономірності соціальної роботи. До них відносимо взаємозв'язок соціальних процесів у суспільстві, соціальній політиці та соціальній роботі; зумовленість змісту, форми та методів соціальної роботи конкретними обставинами життєдіяльності різних груп, спільнот, індивідів; розв'язання соціальних проблем, виходячи з особистих потреб, інтересів клієнтів; залежність результативності соціальної роботи від професіоналізму і моральних якостей спеціалістів, можливостей соціальної системи держави та суспільства; передбачене структурування об'єкта соціальної роботи; визначення пріоритетів пізнання і перетворення об'єкта.

Враховуючи таку багатоаспектність закономірностей, варто запропонувати загальне визначення: закономірності соціальної роботи – суттєві, стійкі та такі, що повторюються, зв'язки, які проявляються під час взаємодії суб'єкта соціальної роботи й обумовлюють характер і спрямованість її впливу на розвиток конкретних соціальних явищ та відносин [1, с. 45].

Соціальна робота за своєю природою є практичною діяльністю, направленою на надання допомоги людині. Клієнтами соціальних служб є різні категорії осіб: багатодітні сім'ї, люди з обмеженими можливостями, жінки, які самостійно виховують дітей, діти під опікою та багато інших, які мають як матеріальні, так і складні психологічні проблеми. «Майстерність соціального працівника полягає в отриманні знань і вмінні адекватно та ефективно використовувати в практиці прикладні методики з різних напрямків практичної психологічної науки – арттерапії, психоаналізу, кататимно-імажинативної психотерапії тощо» [3, с. 9].

Згідно з Т. Семигіної та І. Мигович, у команді соціальної служби надзвичайно принципово мати співробітників, здатних виконувати різні ролі, адже в іншому випадку можливі збої в роботі, розбалансованість завдань та непропорційне навантаження на працівників. Щоб максимально реалізувати потенціал кожного члена команди, уникнути дезінтеграційних процесів і досягти високих результатів, слід враховувати індивідуальні особливості та уподобання працівників під час розподілу обов'язків. Деякі співробітники більше орієнтовані на інновації та готові присвячувати значний час і зусилля підготовці прогнозів та їх обґрунтуванню, інші ефективніше працюють на етапі реалізації ідей і програм, а третім легше дається аналіз і раціоналізація процесів, а також підготовка необхідної документації та звітів. Кожен член команди має певні індивідуальні якості, які варто враховувати для ефективної роботи колективу [10].

Розуміння індивідуальних особливостей кожного члена команди та їх професійних ролей є важливим, однак не менш значущим є з'ясування психологічних механізмів, які формують ці особливості та визначають характер міжособистісної взаємодії у колективі. Для глибшого аналізу факторів, що впливають на ефективність командної роботи соціальних працівників, доцільно звернутися до теоретичних основ формування стилів взаємодії між людьми.

Теорія прив'язаності, розроблена Дж. Боулбі та доповнена М. Ейнсворт є однією з фундаментальних концепцій у психології, яка пояснює природу

взаємостосунків через призму раннього досвіду взаємодії людини з головними фігурами, такими як батьки чи опікуни. Спочатку теорія була зосереджена на поясненні емоційного зв'язку між матір'ю та дитиною, однак згодом її принципи почали застосовувати до аналізу стосунків у дорослому віці, зокрема у професійних і командних контекстах. У рамках цього дослідження теорія прив'язаності розглядається як інструмент для розуміння того, як індивідуальні стилі прив'язаності впливають на командну взаємодію працівників соціологічного напряму, зокрема у центрах соціальних служб і службах у справах дітей [7; 30].

Дж. Боулбі стверджував, що прив'язаність є вродженою біологічною потребою, яка забезпечує виживання та емоційну стабільність людини. Він виокремив прив'язаність як систему поведінки, що активується у стресових ситуаціях і спрямована на пошук безпеки та захисту від значущої особи. М. Ейнсворт розвинула дану ідею, визначивши стилі прив'язаності у дітей: безпечний, тривожний (амбівалентний), уникаючий і дезорганізований. Згодом дослідники, такі як С. Хазан і Ф. Шейвер, довели, що виявлені стилі зберігаються у дорослому віці та впливають на романтичні, дружні та професійні стосунки [57; 61; 67].

Дослідники характеризують стилі прив'язаності наступним чином [57; 61; 67]:

1. Безпечний стиль прив'язаності характеризується впевненістю у доступності підтримки від інших, комфортним сприйняттям близькості та здатністю довіряти. Люди з таким стилем зазвичай відкриті до співпраці та легко встановлюють позитивні стосунки.

2. Тривожний стиль проявляється у надмірній потребі у схваленні, страху бути покинутим і чутливості до відторгнення. Такі люди можуть бути емоційно залежними від інших.

3. Уникаючий стиль виражається у прагненні до незалежності, дистанціюванні від близьких стосунків і придушенні емоційних потреб.

4. Дезорганізований стиль поєднує тривожність і уникнення, часто виникаючи внаслідок травматичного досвіду, і характеризується непослідовною поведінкою у стосунках.

М. Чорна зазначає, що у командному середовищі стилі прив’язаності впливають на те, як працівники взаємодіють один з одним, сприймають колег і реагують на групові процеси. Теорія прив’язаності допомагає пояснити, чому одні члени команди легко адаптуються до співпраці та підтримують згуртованість, тоді як інші можуть створювати напруження чи уникати взаємодії [53].

У контексті соціальних служб, на думку М. Семикіної, теорія прив’язаності також допомагає зрозуміти, як індивідуальні особливості працівників впливають на їх здатність до емпатії та співпраці – головних рис, необхідних для роботи з клієнтами та колегами. До прикладу, працівник із тривожним стилем може надмірно реагувати на критику від керівника чи колег, що створює напруження в команді, тоді як уникаючий стиль може ускладнювати спільну роботу через небажання ділитися емоціями чи брати участь у групових дискусіях. Водночас безпечний стиль сприяє формуванню атмосфери взаємоповаги та підтримки, що є основою для згуртованості [42].

Дослідження А. Полторак підкреслюють значення психологічної безпеки для згуртованості, що визначається як відчуття, що члени команди можуть вільно висловлювати ідеї чи емоції без страху осуду. У контексті соціальних служб це особливо актуально, адже працівники часто стикаються з етичними дилемами та потребують безпечного простору для рефлексії. Автори зазначають, що згуртованість підвищується, коли команда має лідера, який сприяє відкритості, однак специфіка соціальних служб у цих працях не розглядалася окремо [35].

Українські дослідники, такі як Н. Вознюк у своїх працях звертають увагу на згуртованість як фактор профілактики професійного вигорання у соціальних працівників. Вони зазначають, що згуртована команда створює буфер проти емоційного виснаження, однак не досліджують, які саме психологічні механізми

сприяють її формуванню у цьому контексті. Отримані висновки підтверджують важливість згуртованості, але бракує аналізу індивідуальних факторів, таких як прив'язаність, що могла б пояснити різницю у груповій динаміці [9].

Т. Семигіна вказує, що у професійному середовищі працівників соціальної сфери, зокрема в центрах соціальних служб і службах у справах дітей, згуртованість набуває особливого значення через специфіку їх діяльності. Такі команди щодня стикаються з високим рівнем емоційного стресу, пов'язаним із роботою з вразливими групами населення – сім'ями у кризових ситуаціях, дітьми-сиротами, жертвами насильства тощо. У таких умовах згуртованість стає не просто бажаною характеристикою, а необхідною умовою для ефективного виконання професійних завдань. Вона сприяє швидкому реагуванню на складні ситуації, координації зусиль між працівниками та підтримці один одного в умовах емоційного виснаження [40].

Згуртованість команди, як зазначалося вище, є критично значущою для ефективної роботи соціальних служб, особливо в умовах високого емоційного навантаження. Однак згуртованість не виникає сама по собі – вона формується в контексті певного організаційного середовища, яке або сприяє, або перешкоджає розвитку конструктивних взаємостосунків. Тому для комплексного розуміння особливостей, що впливають на ефективність командної взаємодії, необхідно розглянути ширший контекст – організаційний мікроклімат і стиль керівництва, які створюють фундамент для формування згуртованості та визначають якість професійного середовища соціальних працівників.

Організаційний мікроклімат, є важливою якісною стороною міжособистісних відносин, виявляється в сукупності внутрішніх (психологічних) умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку особистості в колективі [26, с. 4]. Проте не менш важливим фактором формування внутрішньої атмосфери групи є стосунки між керівниками та їх підлеглими, від чого значною мірою залежить якість та ефективність комунікації між окремими структурами та працівниками [48, с. 172]. Ефективне керівництво та якісні стосунки між керівниками та підлеглими

можуть суттєво покращувати мікроклімат у колективі, сприяти зниженню рівня конфліктності та підвищенню загальної задоволеності працею.

Як зауважує Н. Базалійська, соціально-психологічний клімат є характером міжособистісних відносин на індивідуальному, груповому або іншому рівні, який впливає на якість спільної діяльності та співіснування. Така якісна сторона міжособистісних відносин, невіддільна частина життя як особистості, так і колективу, а також сукупності психологічних умов, що впливають на всю систему суспільних відносин, спосіб життя людей, повсякденне самопочуття, працездатність, рівень творчої та особистісної самореалізації [4, с. 24].

Таким чином, соціально-психологічний клімат виробничого середовища є складним явищем, яке об'єднує конкретні системи взаємовідносин між членами колективу під впливом індивідуальних психофізіологічних особливостей, внутрішньо групових традицій і норм для створення специфічної колективної свідомості та формування настрою. Така сукупність психологічних станів або сприяють, або перешкоджають продуктивній спільній діяльності та всебічному розвитку індивідів у групі для досягнення індивідуальних та загальних цілей колективу [14, с. 1-2].

Характеристиками сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі є: довіра і вимогливість до співробітників; толерантність до думки оточення; доброзичлива критика; задоволення приналежністю до підприємства; високі рівні взаємодопомоги та емоційної підтримки; вільне висловлювання своєї думки при обговоренні питань, які хвилюють весь колектив; відповідальність за ситуацію в групі; достатні рівні поінформованості працівників про стан виконання поставлених завдань; усвідомлення колективних завдань та їх виконання [14, с. 1-2].

Характеристиками несприятливого психосоціального середовища в колективі є: переважання пригніченого настрою, песимізму, агресивності, конфронтації, антипатії працівників один до одного, наявності конкуренції, негативного ставлення до довірливих відносин між працівниками; відсутність норм рівноправності та справедливості у стосунках, зневажливе ставлення до

слабших працівників, висміювання нових співробітників; негативне ставлення до принциповості працівника, чесності, працьовитості та самовідданості; інертність та пасивність співробітників, бажання дати відсіч іншим, неможливість згуртувати колектив заради спільної мети; байдужість або заздрість до успіхів або невдач; розгубленість, взаємні звинувачення, невміння згуртувати колектив у складних ситуаціях [14, с. 1-2].

Взаємна підтримка в згуртованих командах соціальних працівників проявляється в емоційному плані та у практичній допомозі – обміні досвідом, спільному пошуку ресурсів для клієнтів, підстрахування колег у складних ситуаціях. Досвідчені фахівці передають новачкам неформальні знання про особливості роботи з різними категоріями клієнтів, способи уникнення типових помилок, стратегії збереження професійної ідентичності в умовах постійного стресу. Така взаємопідтримка та передача досвіду можлива лише за умови сприятливого організаційного середовища, яке створює умови для відкритої комунікації та довіри між членами команди.

Середовище організацій та підприємств, їх культура, психологічна сумісність та міжособистісні відносини працівників відіграють значну роль у виникненні, розвитку та вирішенні конфліктів між працівниками. Саме тому управління даними аспектами з позиції психологічної роботи може стати важливою особливістю згуртованості команди фахівців соціальної сфери у попередженні та мінімізації конфліктних ситуацій [14, с. 100].

Часто члени колективу підпорядковуються груповим нормам та цінностям задля отримання визнання та уникнення остракізму. За умови збігу таких норм та цінностей працівники можуть відчувати гордість за свою приналежність до успішної команди. Однак у випадку їх несумісності керівництво може штучно підтримувати їх у підлеглих, що разом з індивідуальними відмінностями та ситуативними факторами здатне провокувати тривожність на тлі широкого контексту колективної взаємодії [69].

Аналіз теоретичних підходів та специфіки професійної діяльності дозволяє виділити шість основних особливостей згуртованості команди фахівців соціальної сфери, які відрізняють її від інших професійних колективів:

1. Емоційна взаємозалежність як основа згуртованості. Постійний контакт із людським стражданням, робота з травматичним досвідом клієнтів створюють потужне емоційне навантаження, яке об'єднує працівників через спільне переживання професійного стресу. На відміну від інших сфер, де згуртованість формується переважно навколо спільних завдань, у соціальних службах вона ґрунтується на емоційній взаємопідтримці та здатності колег розуміти специфічні професійні переживання один одного.

2. Міжвідомча координація як чинник згуртованості. Робота соціальних працівників передбачає постійну взаємодію з представниками різних відомств – медиками, юристами, психологами, правоохоронцями. Така необхідність міжвідомчої співпраці вимагає від команди внутрішньої згуртованості для ефективного представництва інтересів клієнтів та узгодження позицій із зовнішніми партнерами.

3. Етична солідарність у прийнятті складних рішень. Соціальні працівники регулярно стикаються з етичними дилемами, де не існує однозначно правильних рішень. Згуртованість команди проявляється через колективну підтримку у прийнятті важких рішень, спільну відповідальність за наслідки втручання у життя клієнтів та захист колег від можливих звинувачень.

4. Передача неформального досвіду як механізм згуртованості. Специфіка роботи з вразливими групами вимагає знань, які неможливо отримати з підручників. Згуртовані команди створюють простір для передачі практичної мудрості – як спілкуватися з агресивними клієнтами, як уникати маніпуляцій, як зберігати професійні межі. Неформальна освіта стає одним із механізмів інтеграції нових членів команди.

5. Захисна функція згуртованості проти професійного вигорання. У соціальній сфері згуртованість виконує роль буфера проти емоційного виснаження. Команда стає простором для рефлексії, де працівники можуть

безпечно висловити свої сумніви, страхи та розчарування без ризику професійного осуду, що критично потрібне для збереження психологічного здоров'я.

6. Вплив стилів прив'язаності на командну динаміку. На відміну від багатьох інших професій, у соціальній роботі індивідуальні стилі прив'язаності працівників безпосередньо впливають як на їх взаємодію з колегами, так і на якість роботи з клієнтами. Працівники з безпечним стилем прив'язаності природно сприяють формуванню атмосфери довіри та відкритості, тоді як тривожний або уникаючий стилі можуть створювати виклики для згуртованості команди, що потребує усвідомленого управлінського втручання.

Отже, виділені особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери формують унікальний контекст, у якому згуртованість команди соціальних працівників є критично необхідною умовою для збереження професійної ідентичності, психологічного добробуту працівників та якості послуг, що надаються вразливим категоріям населення.

1.3. Вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку працівників соціальної сфери

Групова динаміка команд працівників соціальної сфери формується під впливом комплексу соціально-психологічних чинників, що визначають характер взаємодії між членами групи, особливості розвитку команди та ефективність спільної діяльності. Розуміння цих чинників дозволяє прогнозувати траєкторію розвитку команди, виявляти потенційні проблемні зони та цілеспрямовано впливати на процеси групової взаємодії.

Група становить собою сукупність осіб, які взаємодіють один з одним таким чином, що дії однієї людини впливають на інших. В організаціях більшість робіт виконується всередині груп, тому характер функціонування груп має важливі наслідки для продуктивності організації. Групи, де люди уживаються, відчувають бажання внести свій внесок у команду та здатні координувати свої

зусилля, можуть мати високий рівень ефективності, тоді як команди, що характеризуються екстремальними рівнями конфлікту чи ворожнечі, можуть деморалізувати членів робочої сили [65].

Серед основних соціально-психологічних чинників, що визначають групову динаміку, особливе значення мають механізми психологічної інтеграції колективу. На думку І. Зудової це засновано на аспектах, коли психологічно колектив об'єднує розуміння основних цілей спільної діяльності, норми, правила ефективної взаємодії, існує розуміння щодо взаємодопомоги, позитивно оцінюються ініціатива та активність в процесі спільної діяльності. Автор відзначає «психологічну і соціально-психологічну єдність, яка базується на сумісності темпераментів членів колективу та відповідності професійних і морально-психологічних якостей» [19, с. 342].

Розвиток групи відбувається через послідовні етапи, що мають специфічні характеристики та завдання. Американський організаційний психолог Б. Такман запропонував модель групової еволюції, яка включає п'ять етапів: формування, штурм, нормування, виконання та відкладання [54, с. 293] (рис 1.1.).



Рис. 1.1. Модель групової еволюції Б. Такмана

На етапі формування група вперше збирається разом, члени намагаються познайомитися один з одним, знайти спільну мову та визначити межі прийнятної поведінки. Етап штурму характеризується зростанням напруженості, коли учасники досліджують свою владу та вплив, можуть виникати гарячі дискусії та конфлікти щодо способів виконання завдань. На етапі нормування група виробляє власні правила та визначає операційні процедури, учасники відчувають себе більш згуртованими та кооперативними. Етап виконання характеризується високою продуктивністю, коли члени групи взаємозалежні, індивідуальність

поважається, а група функціонує як єдина сутність. Завершальний етап відкладання передбачає розпуск групи та рефлексію щодо досягнутого [34].

Розглядаючи міжособистісні відносини необхідно враховувати проблему особистісної відповідальності. Відповідальність як поняття відображає об'єктивний характер взаємин між людьми з погляду свідомого здійснення пред'явлених до них взаємних вимог особливо що стосується такої взаємодії всередині колективу, об'єднаного професійною діяльністю [48].

Проте реалізація особистісної відповідальності у професійній діяльності соціальних працівників ускладнюється специфічними умовами їх роботи, що характеризуються високим рівнем емоційного навантаження. Численні об'єктивні й суб'єктивні чинники викликають сильне емоційне напруження і стрес, що породжує незадоволеність, накопичення втоми та веде до виснаження та вигорання. Фізичні прояви цього процесу включають астенізацію, регулярні головні болі та безсоння, а психологічні й поведінкові симптоми проявляються як нудьга та образа, зниження працездатності, невпевненість, дратівливість, неспроможність приймати обдумані рішення [32, с. 34].

Внаслідок цього формується шаблонна модель спілкування, коли в роботі застосовуються стандартні навички та схеми, зникає творчий потенціал. Зростає бажання зменшити обсяг роботи через недбале її виконання, оскільки постійна втома від хронічного перевантаження перешкоджає якісній роботі. З'являється прагнення уникати додаткових завдань, збільшувати дистанцію у спілкуванні з колегами, відмовлятися від нових обов'язків. Комунікація стає формальною і призводить до «приховування» діяльності соціального працівника за інструкціями та правилами [32, с. 34].

Описані деструктивні процеси емоційного виснаження безпосередньо впливають на здатність працівника адаптуватися до змінних умов професійного середовища, що позначається на характері групової взаємодії. В. Вишньовський та Т. Люштей визначають соціально-психологічну адаптацію як процес інтеграції особистості в соціальне середовище, коли людина пристосовує свої психічні та соціальні характеристики до вимог цього середовища, причому

адаптація охоплює як індивідуальні, так і групові аспекти взаємодії між членами колективу. Дослідники виділяють три етапи адаптації. Початковий етап характеризується стресом через нові умови, коли працівник відчуває тривогу, невпевненість і страх. На середньому етапі відбувається пошук стратегій адаптації та формування нових соціальних зв'язків, людина шукає підтримку серед колег. Завершальний етап означає успішну інтеграцію в колектив, коли працівник почувається комфортно і продуктивно працює [8, с. 371].

Успішність адаптації залежить від індивідуальних чинників (особистісні риси, попередній досвід, стресостійкість) та групових (психологічний клімат, стиль лідерства, відкритість комунікації). Успішно адаптовані працівники краще розуміють свої ролі, ефективніше комунікують і рідше конфліктують. Натомість відсутність адаптації веде до стресу, вигорання, напруженості між колегами та зниження результативності роботи [8, с. 371–372]. Соціально-психологічна адаптація виступає важливим регулятором групової динаміки, визначаючи траєкторію розвитку команди та характер міжособистісних відносин у професійному середовищі соціальних працівників.

Проблемність адаптаційних процесів тісно пов'язана з порушенням балансу між усвідомленими та неусвідомленими чинниками групової взаємодії. П. Горностай розрізняє динамічну рівновагу, коли переважають свідомі чинники та відбувається ефективний обмін, та статичну, що характеризується домінуванням неусвідомлених компонентів. За умов статичної рівноваги значна психічна енергія витрачається на витіснення негативного матеріалу, а не на розв'язання суперечностей, група несвідомо протидіє змінам. Дослідник використовує метафору «психологічного метаболізму», описуючи опрацювання групою інформації, емоцій, дій учасників. Коли група не здатна ефективно опрацьовувати цей матеріал, порушується нормальне функціонування команди, зростає напруженість і активізуються групові захисні механізми [13, с. 77–78].

За визначенням науковців (П. Горностай, О. Коробанова, О. Плетка та ін.) підкреслюють, що вагомий внесок у становлення теоретичних засад групової взаємодії, зокрема в аспекті дослідження групових психічних феноменів і

проявів колективного несвідомого, належить саме груповій психотерапії. У межах цього напряму значного поширення набув груповий психоаналітичний підхід, який активно спирається на теорію об'єктних відносин, одним із засновників якої є М. Кляйн. Центральною ідеєю концепції є визнання прагнення до міжособистісних взаємин як базової інтеграційної сили, яка визначає поведінку людини. Поняття «взаємини» у цьому контексті має спільні риси з категорією «взаємодія», оскільки обидва феномени формуються через процеси інтерналізації [39, с. 9].

В. Біон розглядав динаміку групового процесу крізь призму його функціональної гармонійності або, навпаки, деструктивних, патологічних проявів. Особливу цінність для розвитку групової психології становлять ідеї З. Фулкса, який у межах власної концепції стверджував, що «в групі виникає нова психологічна реальність – «групова душа» («psyche group»)» [39, с. 9].

Відновлення динамічної рівноваги та оптимізація групової взаємодії потребують цілеспрямованого управлінського впливу на команду. У науковій літературі соціально-психологічні методи управління трактуються як способи здійснення управлінських впливів на персонал організації, що ґрунтуються на фундаментальних закономірностях соціологічної та психологічної науки. Методи можуть бути спрямовані як на окремі робочі групи, так і на конкретних співробітників [25].

І. Сушик та О. Сушик наголошують, що соціально-психологічні методи впливають на свідомість персоналу, корпоративну культуру взаємовідносин, а також на соціальні, етичні та ментальні потреби працівників. До таких методів належать розробка соціальних програм щодо покращення умов праці, застосування різних стилів керівництва та лідерства, моральне стимулювання, формування трудових колективів та сприятливого соціально-психологічного клімату, управління персоналом та груповою динамікою, соціальне регулювання, рольові трансформації, превентивні соціальні заходи, професійний відбір та підбір кадрів, гуманізація трудової діяльності, створення позитивного

психоемоційного стану в організації та емоційно-естетичного середовища колективної роботи [46].

Соціально-психологічні відносини мають різноманітні форми прояву в трудових колективах. Найбільш виразно вони виявляються на рівні первинних (контактних) колективів, де відбувається безпосередня взаємодія працівників через прямі міжособистісні контакти. Натомість у вторинних та великих колективах соціально-психологічні зв'язки проявляються через масові явища: громадський настрій, колективну думку, суспільну свідомість. Бувши результатом взаємодії численних змінних чинників, такі явища становлять особливу складність для управлінської практики [25].

Основні фактори, що впливають на згуртованість груп: схожість (чим більше подібні члени групи за віком, статтю, освітою, навичками, ставленням, цінностями та переконаннями, тим більша ймовірність зв'язку), стабільність (чим довше група залишається разом, тим більш згуртованою вона стає), розмір (менші групи мають вищий рівень згуртованості), підтримка (коли члени групи отримують коучинг і заохочуються підтримувати колег) та задоволеність (згуртованість корелює з тим, наскільки задоволені члени групи продуктивністю та відповідністю груповим нормам). Члени згуртованих груп зазвичай більш задоволені, відчувають більшу впевненість у собі та самооцінку, регулярно відвідують та активно беруть участь у групі, беручи на себе більшу відповідальність за функціонування. Дослідження показують, що чим згуртованіша група, тим продуктивнішою вона буде [59; 62].

Водночас групи можуть мати занадто велику згуртованість, коли виникає внутрішній тиск на відповідність, члени уникають конфліктів та цензурують себе, щоб підтримувати гармонію. Крім того, згуртованість посилює прийняття групових норм [64]. Можливість бути маргіналізованою тримає багатьох членів відповідно до більшості, що може призвести до групового мислення – тиску, який збільшує ризик помилкових рішень через зниження розумової ефективності, тестування реальності та морального судження, причому групове мислення найпоширеніше саме в високозгуртованих групах [66].

Ефективність соціально-психологічних методів управління груповою динамікою значною мірою залежить від організаційних умов функціонування команди. Т. Семигіна, І. Мигович та інші дослідники наголошують на принциповій важливості таких організаційних аспектів професійної соціальної роботи [10, с. 269]:

– злагоджена робота команди, особливо мультидисциплінарної, чітка система лідерства і підпорядкованості, компетентне управління персоналом, формування організаційної культури (відчуття належності, моральні норми, спільні цінності);

– система професійної підтримки (супервізії) соціальних працівників, навчання та підвищення кваліфікації кадрів;

– науково обґрунтовані стандарти соціальних послуг із залученням працівників до розроблення та оцінювання стандартів.

Колективна ефективність належить до сприйняття групою своєї здатності успішно працювати. На колективну ефективність впливає ряд факторів, включаючи спостереження за іншими групами, словесні переконання та те, як учасники відчувають себе в групі. Дослідження показують, що колективна ефективність групи пов’язана з її продуктивністю, причому цей зв’язок вище, коли взаємозалежність завдань (ступінь, якою завдання індивіда пов’язана з чужою роботою) висока. Групи з високою колективною ефективністю демонструють більшу наполегливість у складних ситуаціях, краще координують зусилля та досягають вищих результатів у спільній діяльності.

Комплексний вплив зазначених соціально-психологічних чинників – від механізмів психологічної інтеграції та адаптаційних процесів до балансу свідомого і несвідомого, згуртованості та колективної ефективності – визначає характер групової динаміки команд працівників соціальної сфери, створюючи передумови для продуктивної взаємодії або, навпаки, посилюючи проблемні тенденції у функціонуванні колективу.

Висновки до розділу 1

Теоретичний аналіз наукової літератури дозволив визначити сутність згуртованості команди, розкрити специфіку її формування у фахівців соціальної сфери та охарактеризувати вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку.

Згуртованість команди є інтегративною соціально-психологічною характеристикою, що відображає ступінь єдності групи, міцність міжособистісних зв'язків та спільність цілей її учасників. Встановлено, що згуртованість проявляється через три основні компоненти: міжособистісну привабливість (емоційний зв'язок, довіра та взаємна повага), прагнення до спільної мети (усвідомлення важливості колективних завдань) та групову гордість (почуття ідентичності через приналежність до команди). Виявлено, що згуртованість виконує інтегративну (об'єднання індивідуальних зусиль), регулятивну (вплив групових норм на поведінку) та адаптивну (пристосування до змінних умов) функції. З'ясовано, що на згуртованість впливають шість характеристик групи: інтегрованість, мікроклімат, референтність, лідерство, інтрагрупова та інтергрупова активність.

Згуртованість команди фахівців соціальної сфери характеризується шістьма специфічними особливостями: емоційна взаємозалежність як основа згуртованості (спільне переживання професійного стресу від контакту з людським стражданням); міжвідомча координація (необхідність взаємодії з різними фахівцями вимагає внутрішньої згуртованості); етична солідарність у прийнятті складних рішень (колективна підтримка та спільна відповідальність); передача неформального досвіду (простір для обміну практичною мудрістю); захисна функція проти професійного вигорання (безпечний простір для рефлексії); вплив стилів прив'язаності на командну динаміку (безпечний, тривожний, уникаючий, дезорганізований типи впливають на взаємодію з колегами та роботу з клієнтами). Встановлено, що соціально-психологічний клімат виступає важливим чинником згуртованості: сприятливий клімат

характеризується довірою, взаємодопомогою та емоційною підтримкою, несприятливий – конфронтацією та відсутністю справедливості у стосунках.

Групова динаміка команд працівників соціальної сфери формується під впливом комплексу соціально-психологічних чинників. Встановлено, що розвиток групи відбувається через п’ять етапів за моделлю Б. Такмана: формування, штурм, нормування, виконання та відкладання. Виявлено, що соціально-психологічна адаптація визначає характер групової взаємодії: успішно адаптовані працівники ефективніше комунікують і рідше конфліктують, натомість відсутність адаптації веде до стресу та вигорання. З’ясовано, що згуртованість залежить від схожості членів групи, розміру групи, успіху, виключності, конкуренції та спільної ідентичності. Встановлено, що ефективність групової динаміки залежить від організаційних умов: злагодженої роботи мультидисциплінарної команди, чіткої системи лідерства, формування організаційної культури та системи професійної підтримки.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КОМАНДНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Організація та етапи емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери спрямоване на виявлення взаємозв'язків між індивідуальними особливостями працівників, зокрема стилями прив'язаності, та характеристиками командної взаємодії – психологічним кліматом, організаційною напруженістю та рівнем згуртованості.

Мета емпіричного дослідження: виявити соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери та встановити їх взаємозв'язки з індивідуальними особливостями членів команди.

Завдання дослідження:

1. Діагностувати типи прив'язаності працівників соціальної сфери та виявити їх розподіл у професійних командах.

2. Дослідити рівень сприятливості соціально-психологічного клімату в колективах працівників соціальної сфери.

3. Оцінити ступінь організаційної напруженості в командах працівників соціальних служб.

4. Встановити кореляційні зв'язки між типами прив'язаності працівників та характеристиками командної взаємодії.

Гіпотеза емпіричного дослідження: згуртованість команди працівників соціальної сфери визначається індивідуально-психологічними особливостями членів команди, зокрема стилями прив'язаності, які впливають на формування соціально-психологічного клімату та рівень організаційної напруженості в колективі.

Емпіричне дослідження складається з трьох основних етапів:

1. Підготовчий етап – формування вибірки, до якої увійшли 30 працівників соціальних служб (15 із центрів соціальних служб і 15 із служб у справах дітей),

віком від 25 до 45 років, із досвідом роботи від 2 до 10 років. Вибірка репрезентує різні посади (соціальні працівники, психологи, керівники підрозділів) для забезпечення різноманітності даних.

2. Діагностичний етап – проведення тестування за допомогою обраних методик із подальшим збором первинних даних. Дослідження проводилося у робочий час у форматі індивідуального заповнення анкет із дотриманням принципів конфіденційності.

3. Аналітичний етап – обробка результатів із використанням статистичних методів для перевірки гіпотези про взаємозв'язок між стилями прив'язаності та згуртованістю команди.

Емпірична база та вибірка дослідження. Дослідження проводилося на базі центрів надання соціальних послуг та служб у справах дітей м. Житомира. Вибірку склали 30 працівників соціальної сфери віком від 25 до 45 років. Участь у дослідженні була добровільною та анонімною.

Серед досліджуваних переважну більшість становлять жінки – 87% (26 осіб), чоловіки – 13% (4 особи), що відповідає гендерній структурі працівників соціальної сфери в Україні. За місцем роботи респонденти розподілилися таким чином: 50% (15 осіб) – працівники центрів надання соціальних послуг, 50% (15 осіб) – працівники служб у справах дітей. За посадами: 70% (21 особа) – соціальні працівники, 20% (6 осіб) – практичні психологи, 10% (3 особи) – керівники підрозділів або заступники керівників.

Віковий розподіл учасників дослідження є досить рівномірним: 25-30 років – 23% (7 осіб), 31-35 років – 27% (8 осіб), 36-40 років – 30% (9 осіб), 41-45 років – 20% (6 осіб). За рівнем освіти всі респонденти мають вищу освіту: 67% (20 осіб) мають базову або повну вищу освіту за спеціальністю «Соціальна робота» або «Психологія», 33% (10 осіб) здобули вищу освіту за іншими спеціальностями та пройшли перепідготовку для роботи в соціальній сфері.

Стаж роботи у соціальній сфері становить: до 3 років – 17% (5 осіб), від 3 до 5 років – 23% (7 осіб), від 5 до 10 років – 37% (11 осіб), понад 10 років – 23% (7 осіб). Такий розподіл за стажем забезпечує можливість аналізу особливостей

командної взаємодії як серед працівників з різним досвідом роботи, так і з урахуванням процесів адаптації до професійної діяльності.

Критерії відбору учасників дослідження включали: досвід роботи в соціальній сфері не менше одного року, що забезпечує наявність достатнього досвіду командної взаємодії; робота в складі команди чисельністю не менше п’яти осіб; добровільна згода на участь у дослідженні.

Отже, організація емпіричного дослідження та сформована вибірка відповідають меті та завданням роботи, а обраний методичний інструментарій дозволяє комплексно вивчити соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери. Вибірка є репрезентативною для працівників соціальної сфери та дозволяє отримати достовірні дані про соціально-психологічні чинники згуртованості команд у цій професійній групі.

2.2. Вибір та обґрунтування психодіагностичних методів дослідження соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери

Для реалізації мети та завдань емпіричного дослідження було обрано комплекс психодіагностичних методик, що дозволяють комплексно вивчити як індивідуально-психологічні особливості працівників, так і характеристики групової динаміки в командах соціальної сфери. Вибір методик здійснювався з урахуванням їх валідності, надійності, адаптованості до дослідження професійних колективів та відповідності специфіці діяльності працівників соціальних служб.

Методика № 1. «Самооцінка генералізованого типу прив’язаності» (адаптація М. Казанжи, Ю. Вторнікової) [20; 58] (Додаток А) – методика призначена для визначення домінуючого стилю прив’язаності особистості у міжособистісних взаєминах.

Мета застосування методики: виявлення типу прив’язаності працівників соціальної сфери та встановлення його впливу на характер командної взаємодії.

В основу методики покладено два параметри, запропоновані М. Ейнсворт – міжособистісна тривога (пов’язана з побоюваннями відторгнення, недостатності уваги або втрати стосунків) та уникнення (проявляється в уникненні близькості, залежності та емоційної відкритості).

Методика складається з двох частин. У першій частині респондентам пропонується ознайомитися з характеристиками чотирьох стилів взаємовідносин та обрати той, що найбільше відповідає їх способу побудови стосунків, поставивши позначку навпроти відповідної літери (A, B, C або D). У другій частині учасники оцінюють за 7-бальною шкалою (де 1 – зовсім не відповідає, 7 – повністю відповідає) міру відповідності кожного з описаних стилів їх реальній поведінці у взаєминах.

Тип А «надійний» або «безпечний» характеризується позитивною моделлю себе та позитивною моделлю Іншого. Працівники з цим типом прив’язаності відчувають комфорт у близьких стосунках, легко зближуються з колегами, не бояться залежності від інших та довіряють членам команди.

Тип В «надзалучений» або «тривожно-суперечливий» характеризується негативною моделлю себе при позитивній моделі Іншого. Працівники цього типу прагнуть близькості та схвалення з боку колег, однак постійно переживають щодо надійності стосунків та власної цінності для команди.

Тип С «відсторонено-уникаючий» характеризується позитивною моделлю себе та негативною моделлю Іншого. Такі працівники цінують незалежність, прагнуть зберігати емоційну дистанцію у стосунках та уникають глибокої залежності від колег.

Тип D «боязливий» або «обережний» характеризується негативною моделлю себе та негативною моделлю Іншого. Працівники з цим типом прив’язаності прагнуть близькості, але водночас бояться її через невпевненість у собі та недовіру до інших.

Обробка результатів методики передбачає як якісний, так і кількісний аналіз. Якісний аналіз ґрунтується на визначенні домінуючого типу прив’язаності на основі вибору респондента у першій частині опитувальника.

Кількісний аналіз здійснюється шляхом підрахунку обраних варіантів для кожного з чотирьох типів, що дозволяє оцінити ступінь вираженості кожного стилю. Вибір даної методики обґрунтовується її здатністю виявляти індивідуально-психологічні особливості працівників, що мають безпосередній вплив на характер міжособистісної взаємодії в команді.

Методика № 2. «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» (Л. Карамушка) [22] (Додаток Б) – методика призначена для комплексної оцінки соціально-психологічного клімату в професійних колективах.

Мета застосування методики: визначення рівня сприятливості соціально-психологічного клімату в командах працівників соціальної сфери та виявлення чинників, що впливають на групову динаміку.

Методика розроблена Л. Карамушкою та широко використовується у дослідженнях організаційної психології для діагностики атмосфери в трудових колективах. Вона дозволяє оцінити комплекс характеристик групової взаємодії, пов’язаних зі згуртованістю команди, що визначають якість психологічного клімату в команді: рівень довіри між членами колективу, характер взаємопідтримки та взаємодопомоги, ступінь конфліктності у взаєминах, задоволеність працівників стосунками в команді, відкритість комунікації та готовність до співпраці.

Опитувальник складається з 15 запитань, кожне з яких спрямоване на оцінку конкретного аспекту групової динаміки. Запитання охоплюють широкий спектр характеристик командної взаємодії: ставлення працівників один до одного, готовність надавати підтримку в складних ситуаціях, наявність або відсутність міжособистісних конфліктів, рівень взаємної поваги, довіри та розуміння, задоволеність спілкуванням у колективі, відчуття психологічного комфорту на робочому місці. Респонденти відповідають на запитання, обираючи один із варіантів відповіді, які відображають різний ступінь прояву того чи іншого аспекту психологічного клімату.

Кожна відповідь оцінюється у балах відповідно до ключа методики. Інтерпретація результатів здійснюється на основі отриманих балів, що відповідають різним рівням сприятливості психологічного клімату.

Високий рівень сприятливості (високі бали) свідчить про наявність у команді позитивної атмосфери, характеризується високою довірою між працівниками, готовністю підтримувати один одного, низьким рівнем конфліктності, відкритою комунікацією та взаємоповагою.

Середній рівень сприятливості (середні бали) вказує на помірно позитивний психологічний клімат, де є певний рівень довіри та взаємопідтримки, але можуть виникати епізодичні напруження, непорозуміння або труднощі в комунікації.

Низький рівень сприятливості (низькі бали) відображає несприятливий психологічний клімат, характеризується підвищеною конфліктністю, недовірою між членами колективу, браком взаємопідтримки, закритістю комунікації та напруженістю у взаєминах.

Вибір даної методики обґрунтовується її специфічною адаптованістю до дослідження професійних колективів соціальної сфери та здатністю відображати ті аспекти групової динаміки, що безпосередньо пов’язані з формуванням згуртованості. Для працівників соціальних служб, які працюють в умовах високого емоційного навантаження та постійного контакту з кризовими ситуаціями, психологічний клімат у команді виступає важливим ресурсом професійної діяльності. Сприятливий клімат дозволяє розподіляти емоційне навантаження, отримувати підтримку від колег, обмінюватися досвідом, що є критично важливим для збереження професійного здоров’я та підтримання якості роботи.

Методика № 3. «Індекс організаційної напруженості» (Р. Кан та ін., модифікація Л. Карамушки, К. Терещенко) [21] (Додаток В) – методика призначена для діагностики рівня організаційного стресу в професійних колективах.

Мета застосування методики: оцінка ступеня організаційної напруженості в командах працівників соціальної сфери та виявлення стресових чинників, що впливають на командну взаємодію.

Методика була розроблена Р. Каном та співавторами і модифікована для умов українських організацій Л. Карамушкою та К. Терещенко. Вона дозволяє виявити рівень стресу, зумовленого організаційними чинниками, що є особливо актуальним для працівників соціальної сфери, які стикаються з емоційними викликами професійної діяльності та з організаційними обмеженнями: недостатнім фінансуванням, браком часу, перевантаженням завданнями, бюрократичними процедурами, невизначеністю у розподілі обов'язків та відповідальності.

Опитувальник включає 30 тверджень, які описують різні прояви організаційної напруженості у робочому середовищі. Твердження охоплюють широкий спектр стресових чинників: перевантаженість роботою та дефіцит часу для виконання завдань, рольову невизначеність та конфлікт ролей у професійній діяльності, труднощі у взаємодії з керівництвом або колегами, недостатність ресурсів для якісного виконання професійних обов'язків, відчуття незахищеності та нестабільності робочого місця, труднощі в узгодженні вимог роботи та особистого життя, відсутність визнання та підтримки з боку організації.

Процедура обробки результатів передбачає підрахунок балів за кожним твердженням відповідно до ключа методики. Бали підсумовуються, утворюючи інтегральний показник організаційної напруженості. Чим вищий сумарний бал, тим більший рівень організаційного стресу відчуває респондент у своїй професійній діяльності:

Високий рівень напруженості негативно впливає на згуртованість команди, оскільки стресовані працівники мають менше ресурсів для підтримки колег, більш схильні до конфліктів та емоційного виснаження.

Середній рівень організаційної напруженості вказує на те, що працівник зазнає помірного стресу, який проявляється періодично залежно від конкретних

робочих ситуацій. Такі працівники можуть адаптуватися до організаційних труднощів, однак за відсутності підтримки з боку команди або керівництва середній рівень стресу може поглиблюватися.

Низький рівень організаційної напруженості відображає мінімальний стрес, пов’язаний з організаційними чинниками. Працівники з низьким рівнем напруженості відчувають, що організаційні умови сприяють їх роботі, мають достатньо ресурсів для виконання завдань, відчувають підтримку з боку організації та ясність у своїх ролях.

Вибір даної методики обґрунтовується специфікою діяльності працівників соціальної сфери, для яких організаційні стресори часто накладаються на емоційні виклики професії. Соціальні служби в Україні функціонують в умовах обмежених ресурсів, високих вимог до якості послуг, складних бюрократичних процедур та нестабільності фінансування, що створює об’єктивні передумови для виникнення організаційної напруженості. Розуміння рівня та джерел цієї напруженості дозволяє оцінити, наскільки організаційний контекст сприяє або перешкоджає формуванню згуртованості команди, та визначити напрями для покращення організаційних умов праці.

Обрані психодіагностичні методики утворюють комплексний інструментарій, що дозволяє дослідити соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери на різних рівнях. Методика самооцінки типу прив’язаності виявляє індивідуально-психологічні особливості працівників, що впливають на їх готовність до близьких стосунків та співпраці. Методика оцінки соціально-психологічного клімату аналізує характеристики групової динаміки, що безпосередньо визначають згуртованість команди. Методика організаційної напруженості оцінює вплив зовнішніх організаційних стресорів на командну взаємодію. Поєднання цих методик дозволяє отримати цілісну картину чинників, що детермінують згуртованість команд у специфічних умовах діяльності соціальних служб.

Для аналізу взаємозв’язків між отриманими показниками використовується кореляційний аналіз за коефіцієнтом Пірсона. Кореляційний

аналіз дає змогу перевірити гіпотезу дослідження про те, що індивідуально-психологічні особливості працівників, зокрема стилі прив'язаності, пов'язані з характеристиками командної взаємодії. Визначення статистичної значущості кореляцій підтверджує або спростовує наявність систематичних зв'язків між досліджуваними змінними, що є важливим для формулювання науково обґрунтованих висновків.

Таким чином, обраний комплекс психодіагностичних методик є валідним та надійним інструментарієм для дослідження соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери, а використання методів математичної статистики забезпечує об'єктивність та наукову обґрунтованість результатів емпіричного дослідження.

2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Проведена діагностика за обраними психодіагностичними методиками дозволила отримати емпіричні дані про соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери. Результати кожного респондента були опрацьовані відповідно до ключів методик, систематизовані та піддані статистичній обробці. Аналіз отриманих даних здійснювався на трьох рівнях: описова статистика за кожною методикою, виявлення розподілу показників за рівнями та встановлення кореляційних зв'язків між досліджуваними змінними.

Результати діагностики за методикою №1 «Самооцінка генералізованого типу прив'язаності» (адаптація М. Казанжи, Ю. Вторнікової) представлені в таблиці 2.1 та на рисунку 2.1.

Таблиця 2.1

Розподіл типів прив'язаності у працівників соціальної сфери

(вибірка n=30)

Тип прив'язаності	Кількість осіб	(%)
Надійний (безпечний)	9	30%
Надзалучений (тривожно-суперечливий)	3	10%

Відсторонено-уникаючий	9	30%
Боязливий (обережний)	9	30%



Рис. 2.1. Розподіл типів прив'язаності у працівників соціальної сфери

Аналіз отриманих результатів показав, що розподіл типів прив'язаності у вибірці є неоднорідним. Надійний (безпечний) тип прив'язаності виявлено у 30% досліджуваних (9 осіб), що характеризує працівників з позитивним сприйняттям себе та інших, впевненістю у власній цінності та здатністю довіряти колегам. Надзалучений (тривожно-суперечливий) тип виявлено лише у 10% вибірки (3 особи), що вказує на відносно невелику частку працівників з негативним сприйняттям себе при позитивному ставленні до інших. Відсторонено-уникаючий тип прив'язаності діагностовано у 30% респондентів (9 осіб), що відображає наявність у команді працівників, схильних до емоційного дистанціювання, збереження автономності та уникнення глибокої залученості у міжособистісні стосунки. Боязливий (обережний) тип прив'язаності також виявлено у 30% досліджуваних (9 осіб), що свідчить про значну частку працівників з негативним ставленням як до себе, так і до інших. Таким чином,

розподіл типів прив’язаності демонструє переважання безпечного, уникаючого та боязливого стилів (по 30% кожен).

Результати діагностики за методикою №2 «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» (Л. Карамушка) представлені в таблиці 2.2 та на рисунку 2.2.

Таблиця 2.2

Рівень сприятливості соціально-психологічного клімату (вибірка n=30)

Рівень сприятливості	Кількість осіб	(%)
Високий	9	30%
Середній	15	50%
Низький	6	20%



Рис. 2.2. Рівень сприятливості соціально-психологічного клімату

Аналіз показників сприятливості соціально-психологічного клімату виявив наступний розподіл. Високий рівень сприятливості діагностовано у 30% вибірки (9 осіб), що свідчить про наявність у частині команд позитивної атмосфери, характеризується високою довірою між працівниками, взаємопідтримкою, відкритою комунікацією та низьким рівнем конфліктності. Такі колективи демонструють згуртованість та здатність ефективно

функціонувати навіть в умовах високого емоційного навантаження у роботі соціальних служб.

Середній рівень сприятливості виявлено у 50% досліджуваних (15 осіб), що вказує на переважання команд з помірно позитивним психологічним кліматом. У таких колективах присутній певний рівень взаєморозуміння та готовності до співпраці, однак можуть виникати епізодичні напруження, непорозуміння або труднощі в координації дій. Згуртованість у таких командах є нестабільною та залежить від конкретних ситуацій, зовнішніх умов або індивідуальних особливостей окремих членів колективу.

Низький рівень сприятливості зафіксовано у 20% вибірки (6 осіб), що відображає наявність несприятливого психологічного клімату в окремих командах. Такі колективи характеризуються підвищеною конфліктністю, недовірою між колегами, слабкою взаємопідтримкою та закритістю комунікації, що негативно впливає на ефективність спільної діяльності.

Таким чином, результати демонструють неоднорідність психологічного клімату у досліджуваних командах, при цьому половина вибірки перебуває на середньому рівні сприятливості, що вказує на потенційну можливість покращення ситуації через цілеспрямовані психологічні втручання.

Результати діагностики за методикою №3«Індекс організаційної напруженості» (Р. Кан та ін., модифікація Л. Карамушки, К. Терещенко) представлені в таблиці 2.3 та на рисунку 2.3.

Таблиця 2.3

Рівень організаційної напруженості (вибірка n=30)

Рівень напруженості	Кількість осіб	(%)
Високий	9	30%
Середній	12	40%
Низький	9	30%



Рис. 2.3. Рівень організаційної напруженості

Аналіз показників організаційної напруженості виявив наступний розподіл. Високий рівень організаційної напруженості діагностовано у 30% вибірки (9 осіб), що свідчить про те, що третина працівників регулярно відчуває значний стрес, зумовлений організаційними чинниками. До таких чинників належать перевантаження завданнями, нестача часу для якісного виконання роботи, недостатність матеріальних та інформаційних ресурсів, невизначеність у розподілі обов'язків та відповідальності, труднощі у взаємодії з керівництвом. Високий рівень напруженості негативно впливає на згуртованість команди, оскільки стресовані працівники мають менше психологічних ресурсів для підтримки колег та більш схильні до конфліктних взаємодій.

Середній рівень організаційної напруженості виявлено у 40% досліджуваних (12 осіб), що вказує на наявність помірного стресу, який проявляється періодично залежно від конкретних робочих ситуацій. Працівники цієї групи здатні адаптуватися до організаційних труднощів, однак за відсутності підтримки з боку команди або керівництва їх рівень стресу може підвищуватися, що ускладнює групову взаємодію.

Низький рівень організаційної напруженості зафіксовано у 30% вибірки (9 осіб), що відображає мінімальний стрес, пов'язаний з організаційними

чинниками. Працівники цієї групи відчувають, що організаційні умови в цілому сприяють їх діяльності, мають достатньо ресурсів для виконання завдань та відчувають підтримку з боку організації. Такі умови є сприятливими для формування згуртованості, оскільки працівники мають більше енергії для побудови позитивних стосунків з колегами.

Таким чином, розподіл показників організаційної напруженості демонструє, що 70% працівників відчувають середній або високий рівень стресу, пов'язаного з організаційними умовами праці, що вказує на необхідність оптимізації робочого середовища та розробки заходів для зниження організаційної напруженості як чинника, що впливає на згуртованість команди.

Для встановлення взаємозв'язків між типами прив'язаності працівників та характеристиками командної взаємодії було здійснено кореляційний аналіз за коефіцієнтом Пірсона. Результати кореляційного аналізу представлені в таблицях 2.4 – 2.6. Матриця лінійної кореляції Пірсона засобами програми SPSS представлена у Додатку Г.

Таблиця 2.4

Кореляційні зв'язки між типами прив'язаності та соціально-психологічним кліматом

Методика №1 Типи прив'язаності	Методика №2 Сприятливість соціально-психологічного клімату
Надійний (безпечний)	0,542*
Надзалучений (тривожно-суперечливий)	-0,382*
Відсторонено-уникаючий	-0,482*
Боязливий (обережний)	-0,314*
Критичне значення 0,3 при $p<0,05$	

Аналіз кореляційних зв'язків між типами прив'язаності та сприятливістю соціально-психологічного клімату (таблиця 2.4) виявив статистично значущі взаємозалежності. Встановлено позитивний кореляційний зв'язок середньої сили між надійним (безпечним) типом прив'язаності та сприятливістю психологічного клімату ($r=0,542$), що свідчить про те, що працівники з

безпечним типом прив'язаності сприяють формуванню позитивної атмосфери в команді. Виявлено негативний кореляційний зв'язок між надзалученим типом прив'язаності та сприятливістю клімату (r=-0,382), що вказує на те, що працівники з тривожним типом частіше стикаються з менш сприятливим кліматом у колективі або самі можуть сприяти його погіршенню через підвищену потребу у схваленні, чутливість до критики та схильність до створення емоційної напруги у взаєминах. Встановлено негативний кореляційний зв'язок середньої сили між відсторонено-уникаючим типом прив'язаності та сприятливістю клімату (r=-0,482), тобто працівники з уникаючим типом схильні до емоційного дистанціювання та обмеження міжособистісних контактів, сприяють формуванню менш сприятливого психологічного клімату. Кореляційний зв'язок між боязливим типом прив'язаності та сприятливістю клімату (r=-0,314) свідчить, що працівники з боязливим типом переживають внутрішній конфлікт між потребою у близькості та страхом відторгнення, виявляють обережність у взаємодії.

Таблиця 2.5

Кореляційні зв'язки між типами прив'язаності та організаційною напруженістю

Методика №1 Типи прив'язаності	Методика №3 Організаційна напруженість
Надійний (безпечний)	-0,481*
Надзалучений (тривожно-суперечливий)	0,312*
Відсторонено-уникаючий	0,480*
Боязливий (обережний)	0,422*
Критичне значення 0,3 при p<0,05	

Аналіз взаємозв'язків між типами прив'язаності та рівнем організаційної напруженості (таблиця 2.5) виявив наступні закономірності. Встановлено негативний кореляційний зв'язок між надійним (безпечним) типом прив'язаності та організаційною напруженістю (r=-0,481), тобто працівники з безпечним типом схильні відчувати нижчий рівень організаційного стресу. Не виявлено

статистично значущого зв'язку між надзалученим (тривожно-суперечливим) типом прив'язаності та організаційною напруженістю (r=0,312). Виявлено позитивний кореляційний зв'язок середньої сили між відсторонено-уникаючим типом прив'язаності та організаційною напруженістю (r=0,480), тобто працівники з уникаючим типом частіше відчувають підвищений рівень організаційного стресу. Встановлено позитивний кореляційний зв'язок між боязливим (обережним) типом прив'язаності та організаційною напруженістю (r=0,422), тобто працівники з боязливим типом частіше відчувають вищий рівень стресу в організаційних умовах. Невпевненість у собі та недовіра до інших, характерні для цього типу, посилюють сприйняття робочих труднощів як загрозливих та стресових.

Таблиця 2.6

Кореляційний зв'язок між соціально-психологічним кліматом та організаційною напруженістю

Методика №2 Соціально-психологічний клімат	Методика №3 Організаційна напруженість
Сприятливість соціально-психологічного клімату	-0,612*
Критичне значення 0,3 при p<0,05	

Аналіз взаємозв'язку між сприятливістю соціально-психологічного клімату та рівнем організаційної напруженості (таблиця 2.6) виявив статистично значущий негативний кореляційний зв'язок (r=-0,612). Така закономірність свідчить про те, що у командах з більш сприятливим психологічним кліматом працівники відчувають нижчий рівень організаційної напруженості, а високий рівень організаційного стресу асоціюється з несприятливим психологічним кліматом.

Кореляційний аналіз підтвердив наявність статистично значущих взаємозв'язків між типами прив'язаності працівників та характеристиками командної взаємодії. Безпечний тип прив'язаності позитивно пов'язаний зі сприятливим психологічним кліматом та негативно – з організаційною

напруженістю, що робить його важливим ресурсом для формування згуртованості. Уникаючий та боязливий типи негативно впливають на психологічний клімат та підвищують організаційну напруженість, що створює перешкоди для згуртованості команди. Виявлений сильний зв'язок між психологічним кліматом та організаційною напруженістю підкреслює системний характер соціально-психологічних чинників згуртованості. Такі отримані результати підтверджують гіпотезу про взаємозв'язок різних соціально-психологічних чинників згуртованості та вказує, що позитивний психологічний клімат може виступати буфером, що пом'якшує вплив організаційних стресорів на працівників.

Отже, результати констатувального етапу емпіричного дослідження підтвердили гіпотезу про те, що згуртованість команди працівників соціальної сфери детермінується комплексом соціально-психологічних чинників, серед яких провідну роль відіграють індивідуально-психологічні особливості членів команди (типи прив'язаності), характеристики групової динаміки (психологічний клімат) та організаційні умови (рівень напруженості). Отримані дані стали основою для розробки програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери

Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників згуртування команди працівників соціальної сфери на вибірці 30 респондентів передбачало чітку організацію та використання валідних методів для збору й аналізу емпіричних даних: «Самооцінка генералізованого типу прив'язаності» (адаптація М. Казанжи, Ю. Вторнікової), «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» (Л. Карамушка), «Індекс організаційної напруженості» (Р. Кан та ін., модифікація Л. Карамушки, К. Терещенко).

За результатами констатувального етапу дослідження виявлені основні тенденції: переважання різноманітних типів прив'язаності у вибірці з рівномірним розподілом безпечного, уникаючого та боязливого типів (по 30%)

при мінімальній представленості тривожно-суперечливого типу (10%) відображає складну структуру команд соціальних служб, що створює як ресурси, так і виклики для згуртованості. Половина досліджуваних (50%) характеризується середнім рівнем сприятливості психологічного клімату, що вказує на потенційну можливість покращення групової динаміки через цілеспрямовані психологічні втручання, при цьому 20% демонструють низький рівень сприятливості, що потребує невідкладних заходів. Більшість працівників (70%) відчувають середній або високий рівень організаційної напруженості, що відображає складні умови функціонування соціальних служб та вказує на необхідність оптимізації організаційного середовища як чинника, що впливає на згуртованість. Кореляційний аналіз показав, що безпечний тип прив'язаності є важливим ресурсом згуртованості, оскільки статистично значуще пов'язаний з більш сприятливим психологічним кліматом та нижчим рівнем організаційної напруженості, тоді як уникаючий та боязливий типи створюють перешкоди для формування командної єдності. Виявлений сильний негативний зв'язок між сприятливістю психологічного клімату та організаційною напруженістю підтверджує комплексний характер соціально-психологічних чинників згуртованості та необхідність їх інтегрованого врахування при розробці програм психологічного супроводу команд соціальних служб.

Підтверджено висунуту гіпотезу емпіричного дослідження про те, що згуртованість команди працівників соціальної сфери детермінується комплексом соціально-психологічних чинників, серед яких провідну роль відіграють індивідуально-психологічні особливості членів команди (типи прив'язаності), характеристики групової динаміки (психологічний клімат) та організаційні умови (рівень напруженості).

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ЗГУРТУВАННЯ КОМАНДИ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

3.1. Методи та технології покращення групової динаміки в команді працівників

Групова динаміка в командах соціальних працівників є основним чинником ефективності їх професійної діяльності. У контексті роботи команд соціальних працівників розуміння цих процесів є особливо важливим, оскільки специфіка їх діяльності передбачає постійну взаємодію з вразливими категоріями населення, що супроводжується високим емоційним навантаженням та ризиком професійного вигорання.

Теорія групової динаміки, розроблена Куртом Левіном, описує процеси, що відбуваються в соціальній групі протягом усього циклу її існування – від утворення до розпаду. Процеси ґрунтуються на доцентрових і відцентрових силах, що діють усередині груп і між ними, зумовлюючи розвиток та зміни як самих груп у цілому, так і взаємостосунків у них [68].

П. Гоностай, В. Горбунова та ін., вказують, що серед найефективніших методів роботи з груповою динамікою виокремлюються методи дії. Як наголошують автори, «методи дії мають низку незаперечних переваг порівняно з іншими видами практики. По-перше, методи дії працюють з реальними ситуаціями із життя і діяльності людей, а це значить, що вони максимально наближені до дійсності. По-друге, побудовані на них тренінгові та інші практичні технологічні процеси базуються не на розмірковуванні (як у більшості інших тренінгів), а на дії». Крім того, «така практика дає змогу торкатися глибших особистісних пластів. А це означає, що з’являється можливість, з одного боку, знаходити й опрацьовувати внутрішньоособистісні перешкоди для ефективної діяльності (бар’єри, стереотипи, страхи і т. ін.). З другого боку, така робота допомагає розкриттю внутрішньоособистісних ресурсів, підвищенню спонтанності та творчого потенціалу людини та соціальних груп» [31, с. 8].

Як зауважує З. Крупник, соціальна сфера входить до переліку унікальних професійних галузей, де нерідко особистісні характеристики фахівця, а не його професійна підготовка та навички, стають визначальними для результативності та якості роботи. З цієї причини підготовка соціального працівника включає опанування професійними основами спеціальності, розвиток особистості, виховання морально-етичних якостей, які майбутній спеціаліст застосовуватиме в роботі з людьми. Однак слід підкреслити, що соціальний працівник неодмінно повинен володіти як професійними компетенціями, так і відповідними особистісними рисами [28, с. 22].

Робота соціального працівника включає комунікаційну компоненту – активне та часто тривале телефонне спілкування з клієнтами. Водночас на сьогодні як зазначає О. Главацька складності телефонних комунікацій пов’язані з відсутністю візуального контакту, потрібного для сприйняття невербальної інформації про особливості абонента та його емоційний стан, а також для візуального впливу на співрозмовника й передачі необхідної інформації. Крім того, усі телефонні розмови мають часові межі та потребують високої відповідальності за точність інформації [11, с. 53].

Є. Карпенко зазначає «Група відображає суспільство в мініатюрі. В ній моделюється система взаємовідносин учасників, яка присутня в реальному житті, що дає їм можливість в атмосфері психологічної безпеки ретельно її проаналізувати, зробити відповідні висновки та втілити їх у життя». У тренінгу «людина може навчатися нових умінь, експериментувати з різними стилями стосунків серед рівних партнерів». Взаємодія в групі створює напругу, яка допомагає з’ясувати психологічні проблеми кожного. У разі вмілого її використання вона підживлює енергетику групових процесів [23, с. 12].

Сучасні українські дослідники специфіки розвитку колективу в соціальній сфері (Т. Семигіна, І. Мигович, І. Грига, Н. Кабаченко, О. Савчук та ін.) пропонують класифікацію важливих індивідуальних характеристик працівників в системі розвитку згуртованості команди організації [10] (таблиця 3.1).

Таблиця 3.1

Індивідуальні характеристики працівників в системі розвитку згуртованості колективу

Тип	Характеристика	Позитивні риси	Слабкості
Працівник служби	Консервативний, ретельний, старанний, передбачуваний	Організаторські здібності, здоровий глузд, працьовитість, самодисципліна	Недостатня гнучкість і слабка реакція на неперевірені (свіжі) ідеї
Головуючий	Спокійний, самоконтрольований, впевнений	Здатність неупереджено ставитися до потенційних співпрацівників відповідно до їх заслуг. Глибоке усвідомлення цілей і завдань	Посередній інтелект і творчий потенціал
Закрійник	Високоорганізований, непересічний, оригінальний, динамічний	Динамічність, здатність протистояти інерції, самовдоволеності, неефективності чи самообману	Нетерплячість, роздратованість і провокативність
Мозок	Індивідуалістський, вдумливий і неортодоксальний	Уява, інтелект і знання	Надмірний романтизм, недооцінення практичних деталей
Дослідник ресурсів	Екстраверт, ентузіаст, допитливий і комунікативний	Вміння йти на контакт з людьми, досліджувати нове. Здатність реагувати на виклик	Здатність швидко захоплюватися і втрачати інтерес
Оцінювач-контролер	Тверезий, неемоційний, розсудливий, обачний	Розважливість, практичність	Дефіцит наснаги, здатності заохочувати інших
Працівник команди	Соціально орієнтований, м’який і чутливий	Здатність реагувати на людей і ситуації, сприяти колективному духові	Нерішучість у кризові моменти
Завершувач	Старанний (ретельний), організований, дисциплінований, совісний, турботливий	Здатність доводити все до кінця, досконалість (до педантизму)	Переоцінка дрібниць, недовіра, намагання все тримати під контролем, побоювання спонтанного розвитку подій

Розглянемо детально окремі методи та підходи до розвитку згуртованості команди працівників соціальної сфери:

1. Технології долання рольової напруженості. Рольова напруженість проявляється як внутрішній психологічний дискомфорт учасника групи, що виникає у разі невідповідності між його уявленнями про власну роль (рольовою Я-концепцією) та очікуваннями групи щодо виконання цієї ролі. Для вивчення та корекції таких суперечностей використовують як вербальні, так і невербальні методи – творчі завдання: створення малюнків, схем, графічних моделей взаємодії тощо, що дозволяють наочно відобразити структуру рольових відносин у групі [33, с. 26].

2. Розвиток статусно-рольової комунікації. Кожен учасник групи займає певне місце в системі міжособистісних стосунків, що визначає його соціальну позицію, обсяг повноважень, відповідальність та рівень авторитету серед колег. Одним із ефективних способів візуалізації таких взаємин є методика піктографічного зображення групового простору й психологічних дистанцій між членами колективу. Піктограми створюються на основі асоціацій і відображають значущі характеристики учасників групи як членів певної соціальної спільноти [33, с. 63].

3. Рольова гра є моделлю самого життя. Рольова гра є ефективною моделлю життєвих ситуацій, що має потужний практичний потенціал для застосування в різних сферах соціальної діяльності. Основу рольового тренінгу становить відтворення реальних взаємодій через виконання ролей, які відповідають соціальним статусам та функціям учасників групи [33, с. 74].

4. Психодрама як інтегральний метод «базується, власне, на рольовій грі, але нею не обмежується. Психодрама охоплює велику групу технік, серед яких у нашому контексті найважливішими є дублювання, обмін ролями, дзеркало. Завдяки їх використанню можна проаналізувати ситуацію під різними кутами зору, поставити себе на місце іншого, зрозуміти неусвідомлені чинники його поведінки тощо». Особливістю психодрами є те, що «в психодраматичній рольовій грі обов’язково має бути протагоніст (головний герой), який пропонує для постановки свою життєву ситуацію» [31, с. 9-10; 33, с. 74]

5. Соціодрама є особливо ефективним методом для роботи з командами соціальних працівників. Вона «дуже схожа на психодраму, а відрізняється тим, що в ній розглядається тема, яка є спільною для групи, і протагоністом у соціодрамі виступає вся група». Метод соціодрами створено спеціально для психологічної роботи з груповими темами: соціальними стереотипами та упередженнями, груповими ідентичностями, колективними травмами, міжгруповими та внутрішньогруповими конфліктами та протистояннями, образом ворога та багатьма іншими проблемами великих і малих груп [31, с. 9; 33, с. 74]. Для соціальних працівників застосування соціодрами може бути застосована для опрацюванні таких проблем як: емоційне вигорання, перевантаженість, невдоволення важкими клієнтами, порушення професійних меж та інші проблеми, що виникають у практиці соціальної роботи.

6. Психологічний тренінг як спосіб групової роботи має вагоме значення для поліпшення групової динаміки команд соціальних працівників. Є. Карпенко зазначає, що на відміну від психотерапії, «метою тренінгової роботи є не лікування, а надання психологічної допомоги. Тому тренінги не вирізняються такою глибиною і тотальністю впливу на особистість, як психотерапія». Особливістю тренінгової роботи є те, що «отримання емоційного досвіду під час участі в тренінгу часто домінує над його когнітивним компонентом». Тренінг дозволяє не просто засвоїти нову інформацію про командну роботу, а пережити справжній досвід конструктивної взаємодії [23, с. 10].

7. Супервізія посідає окреме місце серед методів професійної підтримки команд соціальних працівників. Діяльність фахівця соціальної сфери складно уявити без взаємодії з професійним товариством, без можливості трансляції накопиченого досвіду від більш досвідчених колег до початківців. Здатність звертатися за підтримкою і приймати допомогу є однією з найважливіших професійних якостей [38]. Супервізія – «це надання професійної допомоги працівнику або закладу, яка спрямована на подолання професійних труднощів, на аналіз недоліків та вдосконалення організації роботи» [45, с. 173]. Закон України «Про соціальні послуги» визначає супервізію як професійну підтримку

працівників, спрямовану на подолання професійних труднощів, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації, дотримання етичних норм, забезпечення емоційної підтримки [36].

8. Інтервізія є груповим методом навчання у групі фахівців, які займають однакові статуси. На відміну від супервізії, де завжди є більш досвідчений фахівець, інтервізію можна розглядати як обмін досвідом між колегами, у результаті якого визначаються спільні проблеми та здійснюється загальний пошук шляхів їх подолання. Колегіальність та рівноправність учасників інтервізії дозволяють вирішувати й проблеми психологічного клімату в колективі [38].

9. Техніки налагодження контакту та узгодження позицій. На цьому етапі реалізуються принципи, які сприяють зростанню довіри та взаємної зацікавленості між членами команди, утвердження «спільності мети та завдань» і про принцип «незалежності ролей», коли кожен виконує свої функції незалежно від дій інших. До ефективних прийомів цього напряму належать: «звернення за порадою», «прикладна дія», «пропозиція колективного рішення» та «узагальнення висновків», які стимулюють єдність у процесі спільної діяльності [45, с. 137].

10. Техніка «активного слухання». Рефлексивне слухання охоплює різні способи залучення у спілкування: невербальні прояви емпатії, вербальні уточнення, парафрази, редагування висловлювань, вербалізацію почуттів і підсумовування. Нерефлексивне слухання відбувається без втручання і не передбачає відображення емоцій співрозмовника. Для соціального працівника оволодіння цим умінням означає розвиток здатності концентрувати увагу та створювати довірчу атмосферу під час комунікації в команді [45, с. 141].

11. Аналіз конфліктів і психологічних ігор за допомогою «Драматичного трикутника» С. Карпмана, який дозволяє виявити типові ролі учасників конфлікту (Рятівник, Переслідувач, Жертва) та дослідити їх взаємодію. Конфліктну ситуацію відтворюють у вигляді сценічної гри, де один із членів групи презентує власний досвід, а згодом його роль бере на себе дублер.

Головний учасник разом із ведучим спостерігає сцену збоку, як у «психодраматичному дзеркалі», після чого здійснюється колективний аналіз подій і переживань [33, с. 77].

У провідних країнах світу розроблено спеціальні тренінги для розв'язання проблем у колективній роботі працівників. Н. Теренда, Т. Павлів та О. Теренда описують метод Балінта: заняття проводять кілька разів на місяць, тривалістю 1,5–2 год, протягом декількох років. Група працівників складається в середньому з 8–12 осіб. На заняттях «розглядають різні ситуації, які можуть траплятися в професійній діяльності, труднощі, невдачі», використовують «рольові ігри, елементи психодрами, різноманітні способи невербальної комунікації» [47, с. 31].

Отже, покращення групової динаміки в командах соціальних працівників може здійснюватися через систему взаємопов'язаних методів та технологій:

– методи дії (психодрама та соціодрама), які дозволяють працювати з реальними ситуаціями та опрацьовувати внутрішньоособистісні перешкоди для ефективної діяльності;

– психологічний тренінг, у якому моделюється система взаємовідносин учасників та створюється можливість експериментувати з різними стилями стосунків;

– супервізія та інтервізія як форми професійної підтримки, спрямовані на професійне зростання та запобігання професійному вигоранню;

– методи профілактики професійного вигорання, що охоплюють фізіологічний та емоційний рівні;

– метод спеціалізованого групового підхіда до опрацювання професійних труднощів.

Комплексне застосування цих методів створює сприятливі умови для розвитку команди, підвищення її ефективності та збереження професійного здоров'я соціальних працівників. Системна робота з груповою динамікою дозволяє не лише розв'язувати поточні проблеми командної взаємодії, а також

формувати стійкість до професійних стресів, розвивати внутрішньоособистісні ресурси фахівців та зберігати їхнє професійне здоров'я

3.2. Розробка програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери

Експеримент складається з трьох основних етапів, кожен із яких має свої завдання та специфіку. На підготовчому етапі визначаємо мету – підвищення згуртованості через корекцію впливу стилів прив'язаності – і розробляємо програму заходів. Програма включає тренінги з розвитку довіри, комунікаційні вправи та сесії зворотного зв'язку, адаптовані до результатів діагностики стилів прив'язаності та рівня згуртованості, отриманих на попередніх етапах дослідження.

Метою запропонованої тренінгової програми є підвищення рівня згуртованості команди працівників соціальної сфери через розвиток довіри, покращення комунікації, зміцнення взаємопідтримки та формування навичок спільного подолання професійних труднощів.

Завдання програми:

1. Розвинути у працівників навички відкритої та ефективної комунікації в команді.

2. Сформувати атмосферу довіри та психологічної безпеки у колективі.

3. Поглибити взаєморозуміння між членами команди.

4. Відпрацювати навички спільного вирішення професійних завдань та конфліктних ситуацій.

5. Розвинути стратегії взаємопідтримки та профілактики професійного вигорання в команді.

6. Розвинути навички профілактики емоційного виснаження та запобігання конфліктів у групі.

Структура програми: тренінгова програма розрахована на 4 заняття тривалістю 2 години. Заняття проводяться 1 раз на тиждень у складі команд по 10-15 осіб. Програма побудована за принципом поступового поглиблення

групової взаємодії від знайомства та встановлення контакту до формування стійких зв’язків взаємопідтримки.

Перший етап програми – мотиваційний.

Тренінг 1. Знайомство та встановлення довіри (2 год)

Мета: створення атмосфери психологічної безпеки, встановлення довірливих стосунків між членами команди, усвідомлення важливості згуртованості для ефективної роботи.

Вправа «Представлення через історію»

Учасникам пропонується представити себе через коротку історію з професійного досвіду, яка найкраще характеризує їх підхід до роботи. Після кожної розповіді інші члени команди висловлюють, що їм запам’яталося і що їх об’єднує з розповідачем. Психолог виступає в ролі координатора висловлювань учасників.

Обговорення: Які спільні цінності та досвід ви виявили в історіях колег? Що вас здивувало у розповідях? Які труднощі у професійній діяльності є спільними для всієї команди?

Лекція-бесіда «Згуртованість команди у соціальній сфері»

Питання для обговорення:

1. Поняття згуртованості команди та її компоненти: довіра, комунікація, взаємопідтримка, спільні цілі.

2. Роль згуртованості у профілактиці професійного вигорання працівників соціальної сфери.

3. Виклики для згуртованості: високе емоційне навантаження, плинність кадрів, обмеженість ресурсів.

Вправа «Довірливе падіння»

Учасники об’єднуються в трійки. Один учасник стає в центрі, закриває очі та розслабляється, а двоє інших стають позаду та попереду, готові його підхопити. Центральний учасник падає назад або вперед, довіряючи партнерам. Потім учасники міняються ролями.

Обговорення: Які відчуття виникали, коли ви довіряли іншим? Чи легко вам було розслабитися? Що допомагає відчути довіру до колег? Як довіра проявляється у щоденній роботі команди?

Вправа «Мережа довіри»

Учасники стають у коло. Перший тримає клубок ниток, називає своє ім'я та те, що він може запропонувати команді (навичку, підтримку, досвід тощо). Потім передає клубок іншому учаснику, тримаючи кінець нитки. Той, хто отримав клубок, також ділиться своїм внеском та передає далі. Поступово утворюється мережа з ниток, що символізує взаємозв'язки в команді. Один учасник злегка смикає нитку – всі відчувають, як це впливає на мережу.

Обговорення: Що символізує ця мережа для нашої команди? Як дії одного працівника впливають на всю команду? Що потрібно для того, щоб ця мережа була міцною? Які наші сильні сторони як команди?

Вправа «Правила нашої команди»

Учасники спільно формулюють правила взаємодії в команді, які підтримуватимуть атмосферу довіри та психологічної безпеки. Кожен пропонує по одному правилу, пояснюючи його важливість. Спільно обговорюються та приймаються найважливіші правила.

Обговорення: Які правила є найбільш важливими для нашої команди? Чому саме ці принципи ми обираємо? Як ми будемо дотримуватися цих правил у щоденній роботі?

Підбивання підсумків: Що нового ви дізналися про своїх колег? Які вправи були для вас найбільш значущими? Що ви винесли для себе з цього заняття? Як змінилося ваше сприйняття команди?

Другий етап програми – основний.

Тренінг 2. Ефективна комунікація в команді (2 год)

Мета: розвиток навичок відкритої, асертивної комунікації, активного слухання, конструктивного зворотного зв'язку та вирішення комунікативних непорозумінь.

Вправа «Активне слухання»

Учасники діляться на пари. Один розповідає про складну робочу ситуацію протягом 5 хвилин, а другий тільки слухає, демонструючи невербальні знаки уваги. Потім слухач переказує почуте, намагаючись передати не лише зміст, але й емоції. Після цього учасники міняються ролями.

Обговорення: Як ви відчували себе, коли вас уважно слухали? Що допомагало відчути, що вас розуміють? Які труднощі виникали при слуханні? Як активне слухання може покращити взаємодію в команді?

Вправа «Я-висловлювання»

Учасники вчаться формулювати свої почуття, потреби та прохання за допомогою «Я-висловлювань» замість звинувачень. Тренер демонструє різницю між «Ти-висловлюваннями» («Ти завжди запізнюєшся на зустрічі») та «Я-висловлюваннями» («Я відчуваю дискомфорт, коли зустріч починається пізніше, бо маю обмежений час»). Учасники практикуються в парах, переформулюючи типові робочі ситуації.

Обговорення: Яка різниця у сприйнятті цих двох форм комунікації? Як «Я-висловлювання» впливає на атмосферу в команді? У яких робочих ситуаціях вам буде корисним використовувати цей підхід?

Лекція-бесіда «Бар'єри комунікації та шляхи їх подолання»

1. Типові комунікативні бар'єри у командах соціальних працівників: емоційне перевантаження, припущення та стереотипи, невміння висловлювати потреби.

2. Принципи конструктивного зворотного зв'язку в команді.

3. Роль невербальної комунікації у встановленні контакту та довіри.

Вправа «Зворотний зв'язок-подарунок»

Учасники сідають у коло. Кожен по черзі отримує зворотний зв'язок від інших членів команди за принципом «Я ціную в тобі...», «Мені подобається, як ти...», «Я вдячний тобі за...». Кожен учасник фіксує отриманий зворотний зв'язок.

Обговорення: Які почуття у вас викликало отримання позитивного зворотного зв'язку? Чи є щось, що вас здивувало? Наскільки часто ми висловлюємо подяку та визнання колегам у щоденній роботі? Як це впливає на згуртованість?

Рольова гра «Складна розмова»

Учасники в парах розігрують типові складні комунікативні ситуації з роботи соціальної служби (конфлікт через розподіл навантаження, непорозуміння щодо підходів до роботи з клієнтом тощо). Інші спостерігають та дають зворотний зв'язок щодо ефективності комунікації.

Обговорення: Які стратегії виявилися найбільш ефективними у складних розмовах? Що заважало порозумінню? Як можна було діяти інакше? Які висновки ви робите для своєї роботи?

Підбивання підсумків: Які навички комунікації є найбільш важливими для нашої команди? Що ви готові змінити у своєму стилі спілкування з колегами? Як покращення комунікації може вплинути на згуртованість та ефективність команди?

Тренінг 3. Спільне подолання професійних викликів (2 год)

Мета: формування навичок командного вирішення проблем, конструктивного подолання конфліктів, взаємопідтримки у складних професійних ситуаціях.

Вправа «Спільна справа»

Команда отримує завдання побудувати якомога вищу конструкцію з обмежених матеріалів (папір, скотч, нитки) за 15 хвилин без використання вербальної комунікації. Після виконання обговорюється процес співпраці.

Обговорення: Як ви організовували спільну роботу без слів? Хто взяв на себе роль координатора? Які труднощі виникали? Що допомагало досягти результату? Як цей досвід перегукується з вашою реальною роботою?

Лекція-бесіда «Командна робота у соціальній сфері»

Питання для загального обговорення:

1. Особливості командної роботи в умовах високого емоційного навантаження.

2. Розподіл ролей у команді: лідер, генератор ідей, виконавець, аналітик, підтримувач.

3. Конструктивне вирішення конфліктів як ресурс розвитку команди.

Соціодрама «Складний випадок»

Команда отримує опис реальної складної ситуації з практики соціальної роботи (наприклад, сімейний конфлікт, необхідність міжвідомчої взаємодії, обмежені ресурси). Учасники розподіляють ролі (клієнт, соціальний працівник, керівник, представник іншої служби) та розігрують ситуацію, шукаючи оптимальне рішення. Після вистави відбувається обмін ролями та рефлексія.

Обговорення: Які емоції ви відчували в різних ролях? Як командна взаємодія допомогла знайти рішення? Які перешкоди заважали ефективній співпраці? Що ви можете застосувати у реальній роботі?

Інтерактивна вправа «Ресурси команди»

Робота в парах та малих групах. Учасники діляться на групи та отримують опис проблемної ситуації з браком ресурсів (часу, коштів, персоналу).

Завдання – кожної групи знайти креативні рішення, використовуючи внутрішні ресурси команди: навички, досвід, зв’язки, взаємопідтримку.

Обговорення: Які ресурси нашої команди ми часто не помічаємо? Як взаємопідтримка може компенсувати брак матеріальних ресурсів? Які приклади успішної командної роботи в обмежених умовах ви можете згадати?

Інтерактивна вправа «Емоційна підтримка»

Учасники об’єднуються в трійки. Один ділиться реальною складною робочою ситуацією, що викликає емоційне виснаження. Двоє інших надають підтримку: один – емоційну (емпатію, розуміння), другий – практичну (пропонує варіанти дій). Потім учасники міняються ролями.

Обговорення: Який тип підтримки був для вас більш важливим у складній ситуації? Що ви відчували, підтримуючи колегу? Як команда може запобігати професійному вигоранню окремих членів?

Підбивання підсумків: Які стратегії спільного подолання труднощів виявилися найбільш ефективними? Яка роль у команді є найбільш природною для вас? Як командна робота може полегшити професійні виклики соціальної сфери?

Третій етап програми – рефлексія та закріплення.

Тренінг 4. Взаємопідтримка та профілактика вигорання (2 год)

Мета: формування стійкої системи взаємопідтримки в команді, розвиток навичок розпізнавання ознак професійного вигорання у себе та колег, створення ресурсного середовища для збереження професійного здоров'я.

Вправа «Мій актуальний настрій»

Учасники розташовуються в приміщенні відповідно до свого емоційного стану: один кут символізує «емоційне виснаження», протилежний – «ресурсний стан», центр – «нейтральний стан». Кожен коротко пояснює свій вибір позиції та що на нього вплинуло.

Обговорення: Що найбільше впливає на ваш емоційний стан на роботі? Які ознаки вигорання ви помічаєте у собі та колегах? Як команда може підтримати того, хто перебуває у стані виснаження?

Лекція-бесіда «Професійне вигорання у соціальній сфері»

Питання для обговорення:

1. Специфіка вигорання у працівників соціальної сфери: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція досягнень.

2. Ранні ознаки вигорання: зміни у поведінці, емоційних реакціях, ставленні до роботи.

3. Роль командної підтримки у профілактиці вигорання: емоційна розвантажка, обмін досвідом, взаємодопомога.

4. Принципи супервізії та інтервізії у соціальній роботі.

Кейс «Консультація»

Команда сідає у коло. Один учасник (на добровільних засадах) представляє складний професійний випадок, який викликає у нього труднощі або емоційне напруження. Інші учасники по черзі пропонують різні погляди на ситуацію,

діляться схожим досвідом, пропонують варіанти дій. За час заняття опрацьовуються 2-3 випадки. Обговорення: Що дала вам можливість поділитися складним випадком з командою? Які нові погляди на ситуацію ви отримали? Як досвід колег може допомогти у вашій роботі? Чи готові ви регулярно практикувати такі обговорення в команді?

Вправа «Шкала реалістичних досягнень»

Кожний учасник отримує бланк «Шкали реалістичних досягнень», де необхідно:

1. Обрати одну актуальну задачу з роботи в команді фахівців.

2. Визначити, який результат був би: ідеальним (100%), добрим (75%), прийнятним (50%), мінімально достатнім (25%) для командної роботи у складній ситуації.

3. Визначити найближчі малі кроки для просування вперед та необхідні для цього реалістичні наявні на сьогодні засоби.

4. Сформулювати поради для учасників команди на той випадок, якщо прогрес буде повільнішим, ніж очікується.

Після індивідуальної роботи учасники обговорюють з психологом, як змінюється їх емоційне ставлення до командної роботи при використанні таких підходів.

Інтерактивна вправа «Копінг-стратегії команди»

Учасники діляться на групи та складають спільний список стратегій подолання стресу та підтримки ресурсного стану, які можна використовувати як індивідуально, так і командно (короткі перерви для розвантаження, взаємна підтримка, гумор, обмін досвідом, спільні активності тощо). Створюється загальний «банк ресурсів команди».

Обговорення: Які стратегії ви вже використовуєте? Що нового ви дізналися від колег? Як можна інтегрувати ці практики у щоденну роботу? Які командні ритуали підтримки ми можемо запровадити?

Вправа «Листи підтримки»

Кожен учасник отримує аркуш паперу зі своїм ім’ям. Аркуші передаються по колу, і кожен пише короткі слова підтримки, вдячності або побажання колезі. Наприкінці кожен отримує свій лист з посланнями від усієї команди.

Обговорення: Які емоції викликало читання підтримки від колег? Які послання були для вас найбільш значущими? Як регулярне висловлювання вдячності та визнання може змінити атмосферу в команді?

Підбивання підсумків тренінгової програми:

1. Які ваші основні відкриття після проходження цієї програми?

2. Що з отриманого досвіду ви готові застосовувати у своїй професійній діяльності?

3. Які зміни у команді ви помітили за час програми?

4. Як ви бачите подальший розвиток згуртованості нашої команди?

5. Які практики підтримки ми будемо продовжувати використовувати?

Очікувані результати впровадження тренінгової програми:

1. Підвищення рівня довіри та психологічної безпеки. Формування атмосфери відкритості та взаємної підтримки, де працівники почуваються комфортно, ділячись професійними труднощами та емоційними переживаннями, що сприяє зміцненню міжособистісних зв’язків у команді.

2. Покращення комунікації у контексті розвитку навичок асертивного висловлювання потреб та емоцій, конструктивного зворотного зв’язку, що зменшує непорозуміння, конфлікти та напругу в командній взаємодії.

3. Формування навичок командного вирішення проблем, спільної роботи над складними професійними завданнями, розвиток гнучкості у розподілі ролей, здатності використовувати ресурси команди для подолання обмежень.

4. Встановлення практик емоційної підтримки, обміну досвідом, інтервізії, що забезпечує профілактику професійного вигорання та підтримує ресурсний стан працівників.

5. Зниження організаційної напруженості. Розвиток командних стратегій подолання стресу та оптимізація групової динаміки призводять до зменшення сприйняття організаційних труднощів як непереборних.

6. Покращення психологічного клімату та зміцнення міжособистісних зв'язків сприяють зростанню задоволеності професійною діяльністю та зниженню плинності кадрів.

Таким чином, представлена тренінгова програма психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери є комплексною та різнобічною. Вона охоплює базові аспекти командної взаємодії – від встановлення довіри до формування стійкої системи взаємопідтримки. Програма побудована з урахуванням специфіки професійної діяльності соціальних працівників та спрямована на розвиток тих компонентів згуртованості, дефіцит яких було виявлено в емпіричному дослідженні.

3.3. Апробація та оцінка ефективності розробленої програми

Розроблена програма психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери була апробована на базі тих самих установ, де проводилося констатувальне дослідження. Програма реалізовувалася протягом чотирьох місяців та включала цикл групових тренінгових занять.

Для оцінки ефективності програми було проведено повторну діагностику за тими самими психодіагностичними методиками через два тижні після завершення програми. Порівняльний аналіз показників до та після психологічного втручання дозволив оцінити динаміку соціально-психологічних чинників згуртованості команди.

Результати повторної діагностики за методикою «Самооцінка генералізованого типу прив'язаності» представлені в таблиці 3.1 та на рис. 3.1.

Таблиця 3.1

Динаміка розподілу типів прив'язаності до та після програми (вибірка n=30)

Тип прив'язаності	До програми		Після програми		Динаміка
	К-ть	%	К-ть	%	

Надійний (безпечний)	9	30%	14	47%	+17%
Надзалучений (тривожно-суперечливий)	3	10%	4	13%	+3%
Відсторонено-уникаючий	9	30%	6	20%	-10%
Боязливий (обережний)	9	30%	6	20%	-10%

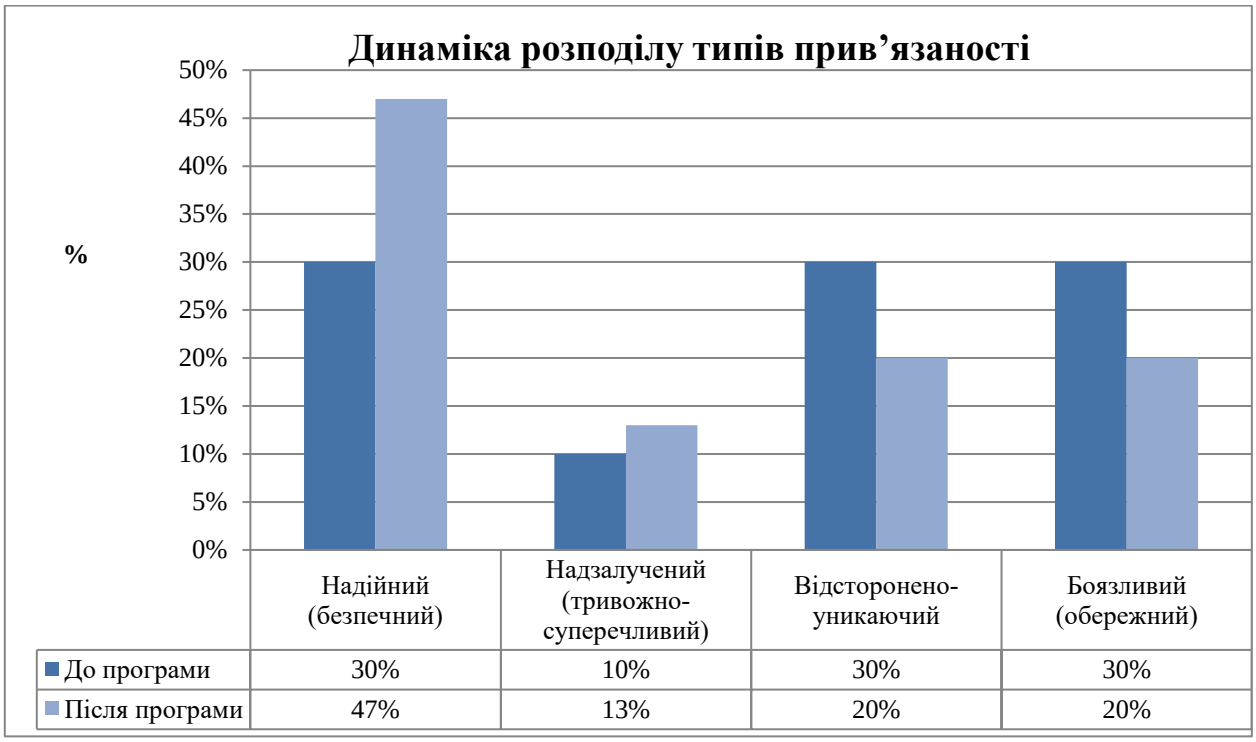


Рис. 3.1. Динаміка розподілу типів прив'язаності

Порівняльний аналіз показників типів прив'язаності до та після програми психологічного супроводу виявив, що частка працівників з надійним (безпечним) типом прив'язаності зросла з 30% (9 осіб) до 47% (14 осіб), що становить приріст 17%. Таке зростання свідчить, що програма сприяла підвищенню впевненості у власній цінності, зміцненню довіри до колег у частини учасників. Частка працівників з надзалученим (тривожно-суперечливим) типом зросла незначно до 13% (4 особи), що може вказувати на стійкість цього типу прив'язаності до короткострокових психологічних втручань або на необхідність більш тривалої та інтенсивної роботи з працівниками цього типу. Частка працівників з відсторонено-уникаючим типом зменшилася з 30% (9 осіб) до 20% (6 осіб), що становить зниження на 10%. Частка працівників з

боязливим (обережним) типом зменшилася з 30% (9 осіб) до 20% (6 осіб), що становить зниження на 10%.

Результати повторної діагностики за методикою «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» представлені в таблиці 3.2 та на рис. 3.2.

Таблиця 3.2

Динаміка рівня сприятливості соціально-психологічного клімату до та після програми (вибірка n=30)

Рівень сприятливості	До програми		Після програми		Динаміка
	К-ть	%	К-ть	%	
Високий	9	30%	12	40%	+10%
Середній	15	50%	15	50%	0%
Низький	6	20%	3	10%	-10%

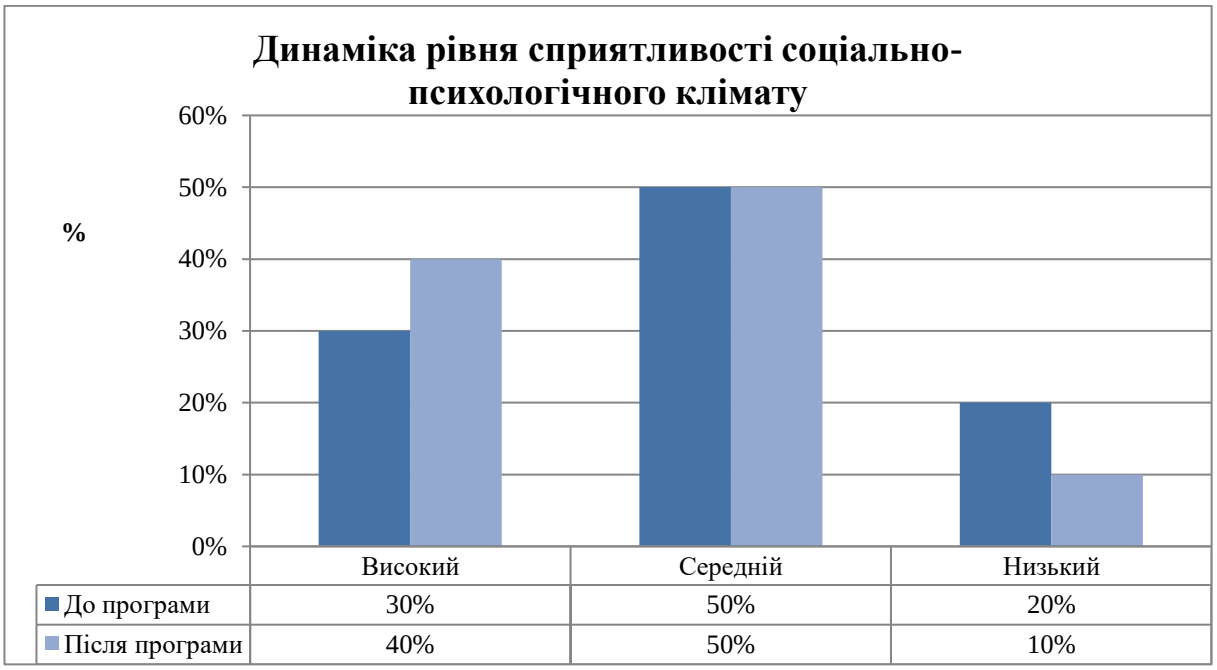


Рис. 3.2. Динаміка рівня сприятливості соціально-психологічного клімату

Порівняльний аналіз показників сприятливості соціально-психологічного клімату виявив позитивні зміни в командах після програми психологічного супроводу. Частка працівників, які оцінюють психологічний клімат як високо сприятливий, зросла з 30% (9 осіб) до 40% (12 осіб), що становить підвищення на 10%. Частка працівників, які оцінюють клімат як помірно сприятливий

(середній рівень), залишилася незмінною на рівні 50% (15 осіб), що вказує на стабільність цієї групи. Частка працівників, які оцінюють психологічний клімат як несприятливий (низький рівень), зменшилася з 20% (6 осіб) до 10% (3 особи), що становить зниження на 10%.

Результати повторної діагностики за методикою «Індекс організаційної напруженості» представлені в таблиці 3.3 та на рисунку 3.3.

Таблиця 3.3

Динаміка рівня організаційної напруженості до та після програми (вибірка n=30)

Рівень сприятливості	До програми		Після програми		Динаміка
	К-ть	%	К-ть	%	
Високий	9	30%	6	20%	-10%
Середній	12	40%	11	37%	-3%
Низький	9	30%	13	43%	+13%

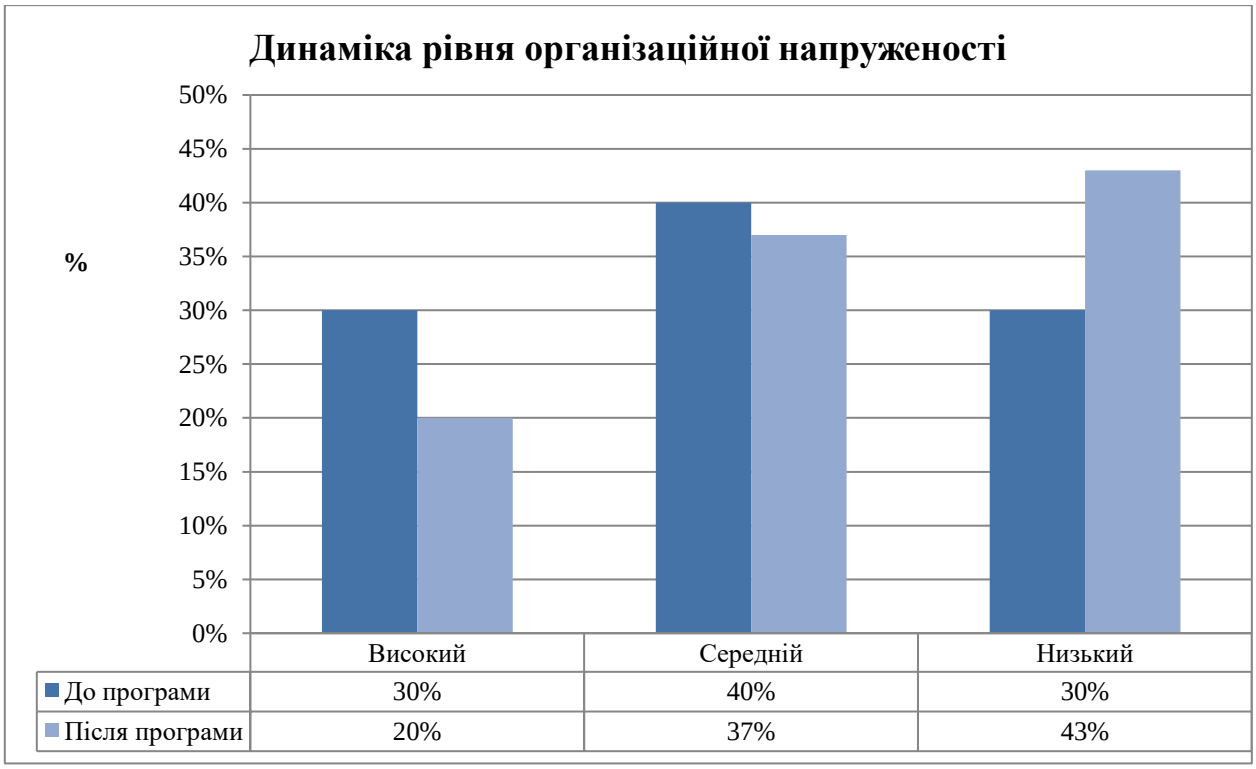


Рис. 3.3. Динаміка рівня організаційної напруженості

Порівняльний аналіз показників організаційної напруженості виявив позитивні зміни після реалізації програми психологічного супроводу. Частка працівників з високим рівнем організаційної напруженості зменшилася з 30% (9

осіб) до 20% (6 осіб), що становить зниження на 10%. Тобто програма сприяла зменшенню сприйняття організаційних труднощів як стресових у частини працівників, можливо, завдяки розвитку навичок колективного справляння зі стресом та підвищенню рівня взаємопідтримки в команді.

Частка працівників з середнім рівнем організаційної напруженості знизилася з 40% (12 осіб) до 37% (11 осіб), що становить 3%, що є певною позитивною динамікою. Частка працівників з низьким рівнем організаційної напруженості зросла з 30% (9 осіб) до 43% (13 осіб), що становить приріст на 13%. Тобто зниження організаційної напруженості потребує як психологічних втручань на рівні команди, так і системних організаційних змін.

Виявлені обмеження програми у роботі з тривожним та боязливим типами прив’язаності (мінімальна динаміка) вказують на необхідність розробки спеціалізованих довготривалих заходів для працівників з цими типами, оскільки вони потребують більш глибокої психологічної роботи для змін у базових моделях прив’язаності.

Отже, апробація розробленої програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери підтвердила її ефективність у покращенні соціально-психологічних чинників згуртованості. Програма продемонструвала позитивний вплив на розподіл типів прив’язаності, сприятливість психологічного клімату та рівень організаційної напруженості в командах. Водночас виявлені обмеження програми вказують на напрями подальшого вдосконалення психологічного супроводу, зокрема необхідність розробки спеціалізованих заходів для працівників з глибоко укоріненими дезадаптивними типами прив’язаності.

Висновки до розділу 3

Результати третього розділу дослідження засвідчили ефективність комплексного підходу до психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери.

На основі аналізу наукової літератури визначено, що покращення групової динаміки в командах соціальних працівників може здійснюватися через систему взаємопов'язаних методів та технологій: методи дії (психодрама та соціодрама), які дозволяють працювати з реальними ситуаціями та опрацьовувати внутрішньоособистісні перешкоди для ефективної діяльності; психологічний тренінг, у якому моделюється система взаємовідносин учасників та створюється можливість експериментувати з різними стилями стосунків; супервізія та інтервізія як форми професійної підтримки, спрямовані на професійне зростання та запобігання професійному вигоранню; методи профілактики професійного вигорання, що охоплюють фізіологічний та емоційний рівні. Встановлено, що комплексне застосування цих методів створює сприятливі умови для розвитку команди, підвищення її ефективності та збереження професійного здоров'я соціальних працівників.

Розроблено програму психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери, що включає чотири тренінгові заняття тривалістю дві години кожне: «Знайомство та встановлення довіри» (мотиваційний етап), «Ефективна комунікація в команді» та «Спільне подолання професійних викликів» (основний етап), «Взаємопідтримка та профілактика вигорання» (рефлексія та закріплення). Програма побудована з урахуванням специфіки професійної діяльності соціальних працівників – високого емоційного навантаження, необхідності командної взаємодії в кризових ситуаціях, міждисциплінарної співпраці та обмеженості ресурсів. Метою програми є підвищення рівня згуртованості команди через розвиток довіри, покращення комунікації, зміцнення взаємопідтримки та формування навичок спільного подолання професійних труднощів.

Апробація розробленої програми підтвердила її ефективність у покращенні соціально-психологічних чинників згуртованості команди працівників соціальної сфери. Встановлено, що після реалізації програми частка працівників з надійним (безпечним) типом прив'язаності зросла на 17%, з відсторонено-уникаючим та боязливим типами зменшилася з 30% до 20%, що свідчить про розвиток більш адаптивних моделей міжособистісної взаємодії. Виявлено покращення соціально-психологічного клімату: частка працівників з високим рівнем сприятливості зросла на 10%, а з низьким рівнем зменшилася вдвічі. Виявлено зниження організаційної напруженості: частка працівників з високим рівнем зменшилася на 10%, а з низьким рівнем зросла на13%. Тобто розроблена програма підтримки сприяла спряла розвитку ресурсів командної згуртованості та успішному вирішенню організаційних труднощів. Водночас виявлені обмеження програми у роботі з тривожним типом прив'язаності вказують на необхідність розробки спеціалізованих довготривалих заходів для працівників з глибоко укоріненими дезадаптивними типами прив'язаності.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено соціально-психологічні чинники згуртованості команди працівників соціальної сфери, розроблено та апробовано програму психологічного супроводу згуртування команди соціальних працівників. Отримані результати дослідження стали підставою для формулювання наступних висновків:

1. На основі вивчення наукової літератури за темою роботи проаналізовано поняття згуртованості команди та її структурні компоненти в контексті соціально-психологічного аналізу. З'ясовано, що згуртованість команди є інтегративною соціально-психологічною характеристикою, яка відображає ступінь єдності групи, міцність міжособистісних зв'язків та спільність цілей її учасників. Встановлено, що структурними компонентами згуртованості є міжособистісна привабливість, прагнення до спільної мети та почуття ідентичності через приналежність до команди. Виявлено, що згуртованість виконує три основні функції: інтегративну, регулятивну та адаптивну. На згуртованість впливають характеристики групи: інтегрованість, мікроклімат, референтність, лідерство, інтрагрупова та інтергрупова активність.

2. Розкрито особливості згуртованості команди фахівців соціальної сфери, що детермінуються специфікою їхньої професійної діяльності. Виявлено шість основних особливостей: емоційна взаємозалежність (спільне переживання професійного стресу від контакту з людським стражданням), міжвідомча координація (необхідність взаємодії з різними фахівцями вимагає внутрішньої згуртованості), етична солідарність (колективна підтримка у прийнятті складних рішень та спільна відповідальність), передача неформального досвіду (обмін практичною мудрістю щодо роботи з вразливими групами), захисна функція проти професійного вигорання (безпечний простір для рефлексії) та вплив стилів прив'язаності на командну динаміку (безпечний, тривожний, уникаючий, дезорганізований типи впливають на взаємодію з колегами). Встановлено, що соціально-психологічний клімат виступає важливим чинником згуртованості:

сприятливий клімат характеризується довірою та взаємопідтримкою, несприятливий – конфронтацією та відсутністю справедливості у стосунках.

3. Охарактеризовано вплив соціально-психологічних чинників на групову динаміку працівників соціальної сфери. Встановлено, що розвиток групи відбувається через п’ять етапів за моделлю Б. Такмана: формування, штурм, нормування, виконання та відкладання. Виявлено, що соціально-психологічна адаптація визначає характер групової взаємодії. Згуртованість залежить від схожості членів групи, розміру групи, успіху, виключності, міжгрупової конкуренції та спільної ідентичності. Встановлено, що ефективність групової динаміки визначається організаційними умовами: злагодженою роботою мультидисциплінарної команди, чіткою системою лідерства, формуванням організаційної культури та системою професійної підтримки.

4. Емпірично досліджено рівень згуртованості команди працівників соціальної сфери та встановлено взаємозв’язки між соціально-психологічними чинниками. Діагностика 30 працівників центрів надання соціальних послуг та служб у справах дітей виявила, що лише 30% мають безпечний тип прив’язаності, тоді як 60% демонструють уникаючий або боязливий типи. Встановлено, що половина досліджуваних (50%) характеризується середнім рівнем сприятливості психологічного клімату, 20% – низьким. Виявлено, що 70% працівників відчувають середній або високий рівень організаційної напруженості. Кореляційний аналіз підтвердив наявність статистично значущих взаємозв’язків: безпечний тип прив’язаності позитивно корелює зі сприятливим психологічним кліматом ($r=0,542$) та негативно з організаційною напруженістю ($r=-0,481$); уникаючий та боязливий типи негативно впливають на психологічний клімат ($r=-0,482$ та $r=-0,314$ відповідно) та підвищують організаційну напруженість ($r=0,480$ та $r=0,422$ відповідно); виявлено сильний негативний зв’язок між психологічним кліматом та організаційною напруженістю ($r=-0,612$), що підтверджує системний характер впливу соціально-психологічних чинників на згуртованість команди соціальних працівників.

5. Проведено аналіз методів та технологій покращення групової динаміки в команді працівників соціальної сфери та розроблено програму психологічного супроводу згуртування команди. Встановлено, що найефективнішими методами роботи з груповою динамікою є методи дії (психодрама та соціодрама), психологічний тренінг, супервізія та інтервізія, методи профілактики професійного вигорання. На основі теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження розроблено програму психологічного супроводу, що включає чотири тренінгові заняття. Програма побудована з урахуванням специфіки професійної діяльності соціальних працівників та спрямована на розвиток довіри, покращення комунікації, зміцнення взаємопідтримки та формування навичок спільного подолання професійних труднощів.

6. Впроваджено та оцінено ефективність розробленої програми психологічного супроводу згуртування команди працівників соціальної сфери. Встановлено статистично значущі позитивні зміни у розподілі типів прив’язаності: частка працівників з безпечним типом зросла на 17%, а з уникаючим та боязливим типами зменшилася на10%. Виявлено покращення соціально-психологічного клімату, де частка працівників з низьким рівнем зменшилася вдвічі. Зафіксовано зниження організаційної напруженості. Отримані результати підтвердили гіпотезу дослідження про те, що згуртованість команди працівників соціальної сфери детермінується комплексом соціально-психологічних чинників, серед яких провідну роль відіграють індивідуально-психологічні особливості членів команди, а цілеспрямований психологічний супровід сприяє оптимізації цих чинників та підвищенню згуртованості команди. Перспективи подальших досліджень полягають в розробці системи підтримки для закріплення навичок згуртованої командної роботи, дослідженні довготривалих ефектів програми на стабільність команди та показники професійного здоров’я працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні питання соціальної роботи : навч. посіб. / О.М. Денисюк та ін. ; ред. кол.: О.В. Епель, Т.Л. Лях, І.В. Силантьєва. Ужгород : РІК-У, 2023. 420 с.

2. Артеменко І. Е. Формування навичок тайм-менеджменту у майбутнього соціального працівника в умовах вищого навчального закладу. *Соціальна робота. Соціальна педагогіка.* Серія 11. 2017. С. 138-142.

3. Астремська І. В. Прикладні методики та основи супервізії в соціальній роботі : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2017. 396 с.

4. Базалійська Н.П., Микитюк С.С. Удосконалення соціально-психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління,* 2017. Вип. 1. С. 24-31.

5. Бондаренко Г. До проблеми формування професійних компетенцій майбутніх соціальних працівників *Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток:* Матеріали ІІІ Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (26-27 травня 2016 р.). Львів, 2016. С. 64-68.

6. Бондаренко, М., Бабенко, С., Боровський, О. Соціальна згуртованість в Україні (досвід аплікації методики bertelsmann stiftung до даних європейського соціального дослідження). *Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія : Соціологія*, 2017. №1(8). С. 58–65.

7. Вертель А. Теорія прив’язаності Джона Боулбі як альтернатива психоаналітичним уявленням про ранній соціально-емоційний розвиток дитини. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету. Серія : Педагогіка*, 2023. №2.31. С. 17-24.

8. Вишньовський В. В., Люштей Т. А. Вплив соціально-психологічної адаптації особистості на ефективність діяльності трудового колективу. *Актуальні задачі сучасних технологій* : матеріали XIII Міжнародної наук.-практ. конфер. (11–12 грудня 2024 р.). Тернопіль: ТНТУ, 2024. С. 371–375.

9. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*, 2015. № 1-4. С. 167-176.

10. Вступ до соціальної роботи: навч. посіб. / За ред.. Т. В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ: «Академвидав», 2005. 200 с.

11. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*, 2018. Vol. 4. No. 2. P. 46-62

12. Голубєв С.М. Соціально-психологічні складові згуртованості трудового колективу. *Економічний розвиток і спадщина Семена Кузнеця* : матеріали V науково-практ. конф. (26–27 лист. 2020 р.). Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2020. С. 282-283.

13. Горностай П. П. Групова взаємодія як динаміка свідомого і несвідомого групи. *Наукові студії із соціальної та політичної психології,* 2018. Вип. 42 (45). С. 72–85.

14. Данилюк З.Л., Царук І.М. Формування соціально-психологічного клімату в колективі. URL: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/11/152.pdf (дата звернення: 05.05.2023).

15. Дейнеко, О. (2021). Моделі конструювання соціальної згуртованості: теоретичні рефлексії та емпіричні кейси. *Соціологічні студії*, 2021. №1(18). С. 33–40.

16. Довгань Н.О. Пошуки вимірів згуртованості: академічний дискурс. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І.Вернадського. Серія: Психологія*, 2024. №35 (74). С. 97–103.

17. Довгань, Н. Соціальна згуртованість суспільства: теорія і практика. *Проблеми політичної психології*, 2024. №15(29). С. 30–49.

18. Духневич, В. Соціальна згуртованість як об’єкт психологічного дослідження. *Проблеми політичної психології*, 2024. №16(30). С. 9-23.

19. Зудова І.Ю. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки,* 2017. Вип. 20. С. 341-344.

20. Казанжи М. Й., Вторнікова Ю. Україномовна адаптація комплексу

методик діагностики прив’язаності особистості. *Наука і освіта*, 2022. № 4. С. 41-47.

21. Карамушка Л. М., Терещенко К. В. Модифікація та адаптація методики «Індекс організаційної напруженості» *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2018. №4(15). С. 48-59.

22. Карамушка Л.М. Психологія управління; Навч. посіб. Київ: Міленіум, 2003. 427 с.

23. Карпенко Є. В. Основи психотренінгу: Навчальний посібник. Дрогобич, 2015. 78 с.

24. Карпенко Є.В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості: дис.. докт. психол. наук.19.00.07. Івано-Франківськ, 2020. 497 с.

25. Колісніченко Р. М., Зіміна Ю.О., Головань Л.В., Гора А.В. Соціально-психологічні аспекти управління трудовою діяльністю колективу на підприємстві . *Наукові перспективи,* 2021. № 10(16). С. 390-401.

26. Комфортна атмосфера в колективі – запорука успіху : методико-бібліографічні матеріали Харківського обл. університету / уклад. Н.М. Грачова. Харків : ХОУНБ, 2017. 25 с.

27. Кравець І. М., Совира Н. Р. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі та шляхи його поліпшення. *Modernization of socioeconomic systems: the new economic conditions* : International scientific conference.. Kielce, Poland : proceedings of the conference. Kielce: Baltija Publ, 2016, Pt. II. P. 73-76.

28. Крупник З. Професійне становлення соціального працівника в сучасних умовах життя: соціально-психологічний аспект. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матеріали Міжнародної наук.-практ. конфер. (4-5 листопада 2022 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т.2. С. 21-24.

29. Лаврук О. С., Ковальчук В. Г. Управління емоційним станом і згуртованістю колективу. *Економічні науки*, 2014. С. 201-204.

30. Лазос Г. П. Стиль прив’язаності як вадливий фактор резильєнтності

фахівців допоміжних професій. *Психологічний журнал інституту психології ім. Г.С. Костюка,* №6. 2020. С. 130-144.

31. Методи групової роботи в системі освіти : методичні рекомендації / П. П. Горностай, В. В. Горбунова, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка, Г. В. Циганенко, Л. Г. Чорна ; за ред. П. П. Горностая. Київ : Міленіум, 2017. 64 с.

32. Миколюк С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. Ввічливість. *Humanitas*, 2022. Вип. 6. С. 31-36.

33. Оптимізація групової взаємодії в малих групах : посібник / П. П. Горностай, Л. Г. Чорна, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка, Г. В. Циганенко ; за наук. ред. П. П. Горностая. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 126 с.

34. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П. П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко та ін. ; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. 580 с.

35. Полторак А. М., Смірнова К. В. Сучасні методи підвищення згуртованості колективу. *Матеріали Студентської наукової конференції Одеського державного екологічного університету* (10-17 травня 2023р.). Одеса: ОДЕКУ, 2023. С. 49-51.

36. Про соціальні послуги : Закон України Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19/ed20190117#n42 (дата звернення: 07.11.2025).

37. Рудакова С., данилевич Н, Щетініна Л., Поплавська О., Суховерська Д. Згуртованість колективу громадської організації під час війни. *Вісник КрНУ ім. Михайла Остроґ,* 2022. №6. С. 47-54.

38. Сабат Н. І., Сабат Н. В. Актуальні проблеми діяльності психологічної служби в системі освіти : навч.-метод. посіб. Соціальна робота. Івано-Франківськ : НАІР, 2021. 216 с.

39. Свідоме і несвідоме у груповій взаємодії : монографія / П. П. Горностай, О. Л. Коробанова та ін. ; за наук. ред. П. П. Горностая. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 244 с.

40. Семигіна Т. В. Роль професійних стандартів у професійній соціалізації соціальних працівників. *Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методологічні та прикладні аспекти* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю (31 трав. 2023 р.). Умань: ЦП «Компринт», 2023. С. 196-197.

41. Семигіна, Т. В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. *Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України*, 2015. №(1-2). С. 6-11.

42. Семикіна М. Оцінка мотиваційної ролі корпоративної культури підприємства в контексті соціальної відповідальності. *Академічні візії,* 2024. №28. С. 59-63.

43. Сіверс, З. Аналіз теоретичних досліджень соціальної згуртованості в зарубіжних наукових джерела. *Проблеми політичної психології*, 2023. №14(28). С. 36-61.

44. Сімоненко О. А. Згуртованість колективу як один із важливих показників соціально-психологічного клімату організації. *The 4 th International scientific and practical conference Scientific research in the modern world* (February 9-11, 2023) Perfect Publishing, Toronto, Canada, 2023. С. 56-59.

45. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навч.-метод. посіб. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.

46. Сушик І.В., Сушик О.Г. Морально-психологічний та психоеоційний стан організації як показник якості менеджментую *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*, 2021. № 2 (6). С. 106-117

47. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Професійне вигорання – одна з невирішених проблем системи охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2021. № 2 (88). С. 29–33.

48. Фурман А.А., Макарчук Н.М. Вплив соціально-психологічного клімату трудового колективу на становлення особистості. *Габітус. Серія : Психологія праці*, 2021. Вип. 32. С. 171-175.

49. Цегельник О.М. Згуртованість та соціальний розвиток колективу. *Наукова бібліотека Хмельницького національного університету.* URL: https://library.khmnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/02/2015/ceg_zgu.htm (дата звернення: 10.11.2025).

50. Церковна А. В., Харламова В. В. Використання соціально-психологічних методів управління персоналом. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління.* 2019. Том 16. Вип.3 (37).

51. Цимбал І. П. Згуртованість колективу: роль тренінгів у зміцненні трудових відносин. *Актуальні підходи до охорони праці в професійній освіті. Концепція «Безпека 360 градусів»:* електронний збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, (24 жовтня 2024 р.) Біла Церква: БІНПО, 2024. С. 66-70.

52. Черкаський А.В. Психологія управлінських команд: теорія та сучасна практика: рефер. Дис.. докт. психол. наук. 19.00.05. Київ, 2024. 40 с.

53. Чорна М. В., Яцюк М. В. Соціально-психологічні умови формування почуття прив'язаності. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія : Педагогіка. Психологія*, 2025. №6. С. 223-229.

54. Чорна Т. В. Психологічні аспекти проєктування команди наукової бібліотеки ЗВО України. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції / упор. О.Г. Паркулаб. Івано-Франківськ, 2021. С. 292-295.

55. Шайгородський Ю. Ж. Солідарність: науково-практична концсптуалізація феномену. *Суспільно-політична солідарність в Україні в умовах війни:* монографія. Київ : ІПіЕнД ім. І. Ф. Кураса НАН України, 2024. С. 9-31.

56. Якименко Я. В. Розвиток згуртованості колективу організації як управлінська проблема. *Розвиток системи управління організацією*: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. онлайн-конференції з міжнародною участю (19-20 травня 2022 р.). Харків: ХНПУ імені Г. С. Сковороди, 2022. С. 261-263.

57. Ainsworth M. D. S., Blehar M. C., Waters E., Wall S. Patterns of attachment: Assessed in the strange situation and at home. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.

1978. 171 p.

58. Bartholomew, K., Horowitz, L. M. Attachment styles among young adults: A test of a fourcategory model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1991. Vol. 61. P. 226–244.

59. Beal D. J., Cohen R. R., Burke M. J., McLendon C. L. Cohesion and performance in groups: A meta-analytic clarification of construct relations. *Journal of Applied Psychology*, 2003. Vol. 88. P. 989–1004.

60. Berger-Schmitt, R. Considering Social Cohesion in Quality of Life Assessments: Concept and Measurement.Social Indicators Research, 2002. 58(1/3). C. 403–428.

61. Bowlby J. A secure base: Parent-child attachment and healthy human development. London: Routledge; Tavistock professional book, 1988. 225 p.

62. Evans C. R., Dion K. L. Group cohesion and performance: A meta-analysis. *Small Group Research*, 1991. Vol. 22. P. 175–186.

63. Festinger L., Ono H., Burnham C. A. Efference and the conscious experience of perception. *Journal of Experimental Psychology*, 1967. №74. P. 1-36.

64. Goodman P. S., Ravlin E., Schminke M. Understanding groups in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 1987. Vol. 9. P. 121–173.

65. Group Dynamics. Organizational Behavior. LibreTexts, 2022. URL: https://socialsci.libretexts.org/Bookshelves/Psychology/Organizational_Psychology/Book%3A_Organizational_Behavior_(OpenStax)/09%3A_Groups_and_Teams/9.02%3A_Group_Dynamics (дата звернення: 14.11.2025).

66. Janis I. L. Victims of groupthink. New York: Houghton Mifflin, 1972. 277 p.

67. Kazan C., Shaver P. Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, №52(3), 1987. P. 511-524.

68. Kurt Lewin: groups, experiential learning and action research URL: https://infed.org/dir/welcome/kurt-lewin-groups-experiential-learning-and-action-research (дата звернення: 08.11.2025).

69. Roos P., Gelfand M., Nau D., Lun J. Societal threat and cultural variation

in the strength of social norms: An evolutionary basis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2015. Vol. 129. P. 14-23.

70. Yip J. A., Levine E. E., Brooks A. W., Schweitzer M. E. Worry at work: How organizational culture promotes anxiety. *Research in Organizational Behavior*, 2020. Vol. 40. P. 100-124.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Самооцінка генералізованого типу прив'язаності» (адаптація М. Казанжи, Ю. Вторнікової)

Вивчення генералізованого типу прив'язаності проводилося з використанням російськомовної версії методики К. Бартолом'ю та Л. Горовиця. Випробуваним пропонується співвіднести свій звичний тип відносин із чотирма прототипами (вибрати один, найбільш повно відповідний, а потім оцінити за 7-бальною шкалою ступінь виразності у себе кожного з них). Дослідник у результаті отримує якісні та кількісні показники типу прив'язаності. В основу прототипів покладено два параметри, зазначених ще М. Ейнсворт – міжособистісна тривога (з приводу розлучення, заперечення або недостатнього кохання) та уникнення (близькість, залежність, емоційність). В інтерпретації Кім Бартолом'ю ці параметри є внутрішніми робочими моделями себе та Іншого. Вона запропонувала розглядати вимір тривоги як модель себе (негативну чи позитивну), а вимір уникнення – як модель Іншого (так само, негативну чи позитивну). Таким чином, чотири типи утворено шляхом поєднання цих двох параметрів.

Інструкція.

1. Нижче наводиться характеристика чотирьох стилів взаємовідносин, які найчастіше описуються людьми. Поставте помітку навпроти літери, що означає той стиль, який підходить Вам найбільше або описує Вас якнайкраще.

Твердження:

_____A. Мені приємно відчувати близькість та/ або взаємозалежність: легко зближуватися з іншими людьми, відчувати свою залежність від них та їх залежність від мене. Я рідко турбуюся про те, що мене можуть покинути або про те, що хтось може надто зблизитися зі мною.

_____B. Я дуже потребую близькості: мені здається, що люди не хочуть зближуватися зі мною так, як того хотілося б мені. Я часто турбуюся про те, чи справді мій партнер любить мене і чи хоче залишатися зі мною. Я хочу повністю злитися з іншою людиною, і це бажання часом відлякує людей.

_____C. Я можу обходитися без близьких емоційних стосунків; мені важливо відчувати свою свободу і самодостатність, тому я волію ні від кого не залежати сам і не викликати залежність від мене в інших.

_____D. Мені нелегко зближуватись з іншими людьми. Я хочу цього, але мені важко повністю покладатися на людей і залежати від когось. Я боюся, що якщо дозволю собі довіритися іншій людині, вона може мене поранити чи вразити.

2. Оцініть, будь ласка, наскільки кожен із описаних вище стилів взаємовідносин відповідає Вашому (за 7-бальною шкалою).

Стиль	Повністю не згоден	Не згоден	Нейтральний	Скоріше згоден	Згоден	Повністю згоден	Скоріше не згоден
	1	2	3	4	5	6	7
1. Стиль A							
2. Стиль B							
3. Стиль C							
4. Стиль D							

1. Тип A – «надійний», або «безпечний» – характеризується позитивним поглядом на себе та інших (вважає себе гідним кохання, а партнерів – чуйними та надійними);

2. Тип B – «надзалучений», або «тривожносуперечливий» – має негативне уявлення про себе та позитивне – про інших;

3. Тип C – «відсторонено-уникаючий» – має позитивну модель себе та негативну модель Іншого;

4. Тип D – «боязливий», або «обережний» – негативно ставиться і до себе, і до інших. К. Бартолом'ю передбачала, що, оскільки люди схильні до узгодженого уявлення про себе та інших, тип A і тип D мають бути переважаючими.

Додаток Б

Методика «Аналіз та оцінка соціально-психологічного клімату в колективі» (Л. Карамушка)

Інструкція. Нижче наведені деякі характеристики роботи в житті трудового колективу. Заповнюючи таблицю, на кожній шкалі, що визначає ступінь тієї чи іншої характеристики, зробіть свої позначки:

- позначкою «Х» вкажіть, наскільки дана характеристика притаманна Вашому колективу на сьогодні;
- позначкою «0» вкажіть місце характеристики, що мала б займати, на Вашу думку, в роботі та в житті колективу.

№	Характеристики	1	2	3	4	5	6	7
1	Можливість в рамках Вашого колективу вибирати напрямок своєї діяльності, зміст робіт							
2	Можливість в межах визначених термінів встановлювати на свій розсуд черговість робіт, вибирати спосіб та час їх виконання							
3	Можливість вибору тих співробітників, з ким хотілось би виконувати ту чи іншу роботу							
4	Можливість зміни напрямку робіт, виду діяльності							
5	Задоволеність стосунками з колегами по роботі							
6	Задоволеність стосунками з керівником							
7	Можливість проявити свої ділові якості							
8	Визнання та схвалення колегами по роботі Ваших заслуг та досягнень							
9	Визнання та схвалення колегами по роботі Ваших особистих якостей							
10	Визнання та схвалення керівником Ваших особистих якостей							
11	Отримання чітких однозначних завдань							
12	Визначеність, ясність у стосунках з керівником							
13	Ступінь нервового напруження, пов’язаного з роботою							
14	Ступінь нервового напруження, пов’язаного з колегами по роботі							
15	Ступінь нервового напруження, пов’язаного з керівником							

Обробка даних: Для інтерпретації результатів дослідження необхідно розрахувати середнє арифметичне по кожному показнику та знайти їх співвідношення за формулою: М = Х/0. Чим значення М ближче до 1, тим більш сприятливий мікроклімат у колективі.

Досвід використання зазначеної методики свідчить про те, що вона дає можливість діагностувати такі показники:

1) загальну оцінку соціально-психологічного клімату в колективі (рівень його сприятливості);

2) оцінку «реального» та «ідеального» соціально-психологічного клімату (орієнтацію членів колективу на «реальні» та «ідеальні» показники клімату);

3) особливості двох основних складових соціально-психологічного клімату:

а) орієнтацію на справу;

б) орієнтацію на людей.

Для діагностики орієнтації членів колективу на справу використовувались такі питання: 1; 2; 3; 4; 7; 11; 13.

Для діагностики орієнтації членів колективу на людей використовувались такі питання: 5; 6; 8; 9; 10; 12; 14; 15.

Розподіл показників сприятливості соціально-психологічного клімату за рівнями

Рівень сприятливості	Розподіл балів	Характеристика
Низький	1,0 – 2,5	Несприятливий психологічний клімат, високий рівень конфліктності, недовіра між членами колективу, слабка взаємопідтримка
Середній	2,6 – 4,0	Помірно сприятливий клімат, певний рівень взаєморозуміння та співпраці, епізодичні напруження
Високий	4,1 – 5,0	Сприятливий психологічний клімат, висока довіра, взаємопідтримка, відкрита комунікація, низький рівень конфліктності

Додаток В

Методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Кан та ін.)

(модифікація Л. Карамушки, К. Терещенко)

Індекс напруженості в організації складається з 30 тверджень, які описують вияви організаційної напруженості. Респондентів просять оцінити, як часто їх турбує кожний вияв напруженості, за 5-бальною шкалою.

Інструкція. Поставте позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п’яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Текст опитувальника:

№	Твердження	Ніколи 1	Рідко 2	Іноді 3	Часто 4	Завжди 5
1	Ви відчуваєте, що у вас недостатньо повноважень для виконання своїх робочих обов’язків					
2	Ви не розумієте обсяг роботи та власні робочі обов’язки					
3	Ви не знаєте, які існують для вас можливості для зростання та просування по службі					
4	Ви відчуваєте занадто велике робоче навантаження, з яким не можете впоратися протягом звичайного робочого дня					
5	Ви відчуваєте, що не можете задовольнити конфліктуючі вимоги різних людей, що займають вищу посаду					
6	Ви відчуваєте, що недостатньо кваліфіковані, щоб впоратися з роботою					
7	Ви не знаєте того, що ваш начальник думає про вас, як він оцінює вашу діяльність					
8	Ви констатуєте, що не можете отримати інформацію, необхідну для роботи					
9	Ви відчуваєте, що вас можуть не любити і не приймати люди, з якими працюєте					
10	Ви відчуваєте, що не здатні вплинути на рішення та дії вашого безпосереднього керівника щодо вас					
11	Ви не знаєте, що очікують від вас люди, з якими працюєте					
12	Ви маєте відчуття, що завеликий обсяг роботи, яку ви виконуєте, може впливати на її якість					
13	Ви відчуваєте, що на роботі маєте виконувати речі, що суперечать вашим переконанням					
14	Ви відчуваєте, що ваша робота заважає вашому сімейному життю					
15	Ви відчуваєте, що ваша робота пов’язана з постійним введенням необґрунтованих та непідготовлених реформ					

16	Ви відчуваєте, що ваша робота вимагає введення інноваційних змін (нових напрямків роботи, нових технологій, методів роботи та ін.), однак у вашій організації не створюються необхідні для цього умови					
17	Ви відчуваєте, що ваша робота потребує поліпшення професійного здоров'я (створення умов для відпочинку, профілактики та подолання професійного стресу, синдрому професійного вигорання тощо)					
18	Ви відчуваєте, що робота, яку ви виконуєте, потребує значно вищої заробітної плати					
19	Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов					
20	Ви відчуваєте необхідність зміни порядку атестації працівників та присвоєння вищої категорії					
21	Ви відчуваєте, що у вашій організації існує невідповідність між вимогами щодо підвищення кваліфікації працівників (проходження стажування в інших організаціях, участь в дистанційних курсах навчання, в міжнародних семінарах, конференціях тощо) та наявними умовами для її здійснення					
22	Ви відчуваєте протиріччя між вашою потребою в управлінні освітньою організацією (визначення політики освітньої організації, введення інноваційних напрямків діяльності тощо) та реальною вашою участю в цьому процесі					
23	Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації					
24	Ви відчуваєте, що умови вашої роботи (забезпечення канцтоварами, комп'ютерною технікою, періодичними виданнями, книгами та ін.) не відповідають інноваційним вимогам, які висуваються до вашої роботи					
25	Ви відчуваєте, що скорочення працівників у вашій організації не дає можливість успішно реалізувати освітні реформи та негативно позначається на ефективності роботи					
26	Ви відчуваєте, що профспілковий комітет вашої організації не сприяє захисту ваших професійних інтересів і не створює достатньо умов для вашого соціального забезпечення					
27	Ви відчуваєте, що напруженість на роботі не дає вам розвиватися в інших сферах вашого життя (турбота про ваше здоров'я, хобі, подорожі тощо)					

28	Ви відчуваєте, що поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом (в одній або в кількох організаціях) обумовлює високий рівень вашої професійної напруженості і негативно позначається на інших сферах вашого життя					
29	Ви відчуваєте, що у вашій організації присутнє явище мобінгу (психологічного терору, агресивної поведінки окремих працівників до інших працівників тощо)					
30	Ви відчуваєте, що у вашій організації не достатньо умов для професійної мобільності працівників, оскільки діяльність працівників жорстко підпорядкована певним правилам і нормам					

Обробка та інтерпретація результатів.

Для підрахунку середнього індексу організаційної напруженості сумуються бали за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів.

Розподіл показників організаційної напруженості за рівнями

Рівень організаційної напруженості	Розподіл балів	Характеристика
Низький	1,0 – 2,3	Мінімальний стрес від організаційних чинників, достатність ресурсів для роботи, відчуття підтримки з боку організації
Середній	2,4 – 3,7	Помірний рівень стресу, що проявляється періодично залежно від робочих умов, можливість адаптації
Високий	3,8 – 5,0	Значний стрес через організаційні чинники, перевантаження, нестача часу та ресурсів, високий рівень напруженості

Додаток Г

Таблиця Г.1

Таблиця зведених емпіричних даних за методиками діагностування

№	Методика №1 Типи прив'язаності (бали)				Методика №2 Соціально-психологічний клімат (бали)	Методика №3 Організаційна напруженість (бали)
	Нб	Нтс	ВУ	Бо		
1	2	1	4	1	4,8	1,5
2	4	4	2	2	2,1	3,1
3	3	2	2	2	3,3	3,5
4	2	3	2	2	3,0	3,2
5	3	2	4	2	3,5	4,1
6	4	1	1	1	4,3	1,3
7	1	4	4	2	2,2	4,4
8	1	3	3	4	2,6	2,1
9	2	3	4	3	2,0	3,1
10	3	3	2	4	4,1	3,3
11	1	3	3	4	3,2	3,4
12	4	2	2	1	4,1	1,5
13	2	2	4	2	2,1	4,1
14	3	3	1	4	4,5	2,0
15	2	4	4	4	3,3	3,4
16	1	3	4	3	3,8	4,1
17	3	1	1	4	4,1	4,3
18	4	1	2	1	4,5	2,2
19	1	2	3	4	2,9	3,1
20	1	3	4	3	2,3	4,5
21	4	3	2	1	4,4	1,6
22	2	2	3	2	2,9	3,0
23	4	1	2	1	3,1	3,3
24	2	3	3	4	2,0	4,3
25	3	2	4	2	3,5	3,8
26	4	1	1	1	4,2	2,0
27	3	3	2	4	3,2	3,4
28	4	1	2	1	4,6	2,1
29	2	1	3	2	1,6	3,8
30	4	3	2	1	4,1	3,3

Таблиця Г.2

Матриця лінійної кореляції Пірсона засобами програми SPSS

Correlations							
		М1_Нб	М1_Нтс	М1_ВУ	М1_Бо	М2_СП_клімат	М3_Орг.Напр
М1_Нб	Pearson Correlation	1	-,379*	-,681**	-,591**	,542**	-,481**
	Sig. (2-tailed)		,039	,000	,001	,002	,007
	N	30	30	30	30	30	30
М1_Нтс	Pearson Correlation	-,379*	1	,305	,483**	-,382*	,312
	Sig. (2-tailed)	,039		,101	,007	,037	,093
	N	30	30	30	30	30	30
М1_ВУ	Pearson Correlation	-,681**	,305	1	,160	-,482**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,000	,101		,399	,007	,007
	N	30	30	30	30	30	30
М1_Бо	Pearson Correlation	-,591**	,483**	,160	1	-,314	,422*
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,399		,091	,020
	N	30	30	30	30	30	30
М2_СП_клімат	Pearson Correlation	,542**	-,382*	-,482**	-,314	1	-,612**
	Sig. (2-tailed)	,002	,037	,007	,091		,000
	N	30	30	30	30	30	30
М3_Орг.Напр	Pearson Correlation	-,481**	,312	,480**	,422*	-,612**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,093	,007	,020	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).