

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА**  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**МЕЛАШЕНКО ОЛЬГА ОЛЕГОВНА**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**РАЗВИТИЕ ЭМПАТИЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ ЧЛЕНОВ  
ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА СРЕДСТВАМИ СОЦИАЛЬНО-  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы  
Социальная психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

Руководитель  
канд. психол. наук, доцент Груздева О.В.

Обучающийся  
Мелашенко О.О.

Дата защиты

Оценка

Красноярск 2021

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА И ЭМПАТИЧЕСКИХ СПОСОБНОСТЕЙ ЧЛЕНОВ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА.....	7
1.1. Трудовой коллектив и социальные факторы его благополучия .....	7
1.2. Влияние эмпатических качеств на психологический климат в трудовом коллективе.....	18
1.3. Понятие социально-психологического тренинга и его развивающих возможностях.....	24
Вывод по главе 1 .....	29
ГЛАВА 2. РАЗВИТИЕ ЭМПАТИЧЕСКИХ КАЧЕСТВ ЧЛЕНОВ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА.....	31
2.1. Предпроектное исследование .....	31
2.2. Развитие эмпатических способностей членов трудового коллектива средствами социально-психологического тренинга.....	38
Вывод по главе 2 .....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	52
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	57

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Вопрос об успешном развитии коллектива, формировании его психологического климата - одна из ключевых проблем социальной теории и практики. Интерес к данной проблеме продиктован, прежде всего, возрастающими требованиями к уровню психологической вовлеченности личности в его профессиональную деятельность и усложнением душевной жизни людей, постоянным ростом их личностных стремлений, масштабом и глубиной барьеров, которые возникают и находятся на пути к реализации психологических резервов коллектива. Анализ психологического климата любого коллектива важен, потому что это, прежде всего показатель уровня социального развития коллектива и его психологических резервов, способный более полно реализоваться в профессиональной деятельности. Психологический климат определяет гармоничное развитие и вовлеченность человека в процесс своего развития. При этом в процессе взаимодействия внутри коллектива важной чертой личности является развитое чувство сопереживания.

Наличие эмпатических способностей предполагает навыки, развитые для работы со своей эмоциональной сферой, способность анализировать собственные чувства и эмоции и осознавать опыт других. Ведь от того, как каждый из них взаимодействует с окружающими его людьми, через восприятие, зависят определенное соотношение чувств и эмоций, переживаемых субъективным, определенное отношение к другому человеку и комфортное пребывание в помещении коллектива.

Проблема исследования состоит в изучении влияния социально-психологического тренинга на развитие эмпатии и улучшение психологического климата коллектива организации.

Таким образом, изучение проблемы влияния уровня эмпатии на психологический климат коллектива позволит, на наш взгляд, определить

важность эмпатии в развитии межличностных отношений не только в процессе существования коллективного, поддерживая его психологический климат, но также и на поведении индивида в целом. В то же время, несмотря на то, что особенности психологического климата в коллективах достаточно глубоко и подробно рассматриваются в отечественной и зарубежной литературе, вопрос о специфическом влиянии уровня эмпатии на психологический климат остается малоизученным.

Противоречие заключается в том, что в большинстве работ, посвященных изучению командных отношений, данная проблема рассматривается на основе трудовых отношений, где главное - продуктивность труда, а такие человеческие составляющие, такие как моральная атмосфера, доверие и высокие требования членов группы по отношению друг к другу не учитывается свобода слова, его личное мнение при обсуждении вопросов, касающихся всей команды, а также высокая степень эмоциональной вовлеченности и взаимной поддержки в ситуациях, вызывающих разочарование у одного из членов команды.

Целью исследования является изучение влияния социально-психологического тренинга на развитие эмпатических способностей и улучшение психологического климата в трудовом коллективе.

Объект исследования эмпатические способности членов трудового коллектива как фактор благополучия психологического климата в трудовом коллективе.

Предмет исследования: социально-психологический тренинг как средство развития эмпатических способностей членов трудового коллектива.

Проектная идея

В связи с тем, что существует связь психологического климата в трудовом коллективе и эмпатических качеств его членов, предполагаем позитивное влияние социально-психологического тренинга на развитие

эмпатических способностей и улучшение психологического климата трудового коллектива.

В целях исследования нами были поставлены и последовательно решены следующие основные задачи:

1. Осуществить теоретический анализ научных подходов к изучению влияния эмпатии работников на психологический климат в организации.

2. Определить сформированность эмпатических способностей у работников организации.

3. Разработать и внедрить тренинговую программы по развитию эмпатических способностей членов трудового коллектива организации.

База и выборка исследования:

ООО «ХХ» - коммерческая организация г. Красноярск. Всего в исследовании приняли участие 15 работников организации. Это директор, бухгалтер, сотрудники отдела продаж (6 менеджеров), сотрудники склада (логист, поставщик, заведующий, кладовщик), водители (2 человека), маркетолог.

Всего в тестировании приняли участие 15 респондентов. Из них 10 женщин, 5 мужчин.

Методологической и теоретической основой исследования выступили: общепсихологические и психофизиологические концепции деятельности (А.Н. Леонтьев, С.Д. Максименко, С. Л. Рубинштейн); положения теории общения (О.О. Бодалев, М.И. Боришевский, В.О. Кан-Калек, Г.О. Ковалев и др.); теоретические основы формирования личности (В.О. Сластенин, Т.М. Титаренко, Н.В. Чепелева); положение о сущность эмпатии (А. Бен, К. Роджерс, Т. Шибутани); о механизмах эмпатии, ее роли в общении (Г.М. Андреева, Т.П. Гаврилова, К. Роджерс, В.П. Филатов, И.М. Юсупов и др.) о формах, методах, пути формирования чувств (Ш.А. Амонашвили, В.А. Сухомлинский и др.) психолого-педагогические основы сотрудничества и

субъект-субъектных отношений (Ш.А. Амонашвили, Г.О. Балл, М.И. Боришевский, В.О. Кан-Калек и др.).

На этапе предпроектного исследования применялись следующие методы:

1) теоретические (анализ, синтез, систематизация, классификация и обобщение);

2) психодиагностические методы, а именно методы тестирования - методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко, Социометрическая карта;

Практическое значение: разработанную тренинговую программу можно применять с целью повышения эмпатических способностей работников организаций и улучшение психологического климата в трудовых коллективах.

Структура работы: работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованных источников.

Во введении обоснована актуальность выбранной темы исследования, цель и задачи работы.

В первой главе проведен теоретический анализ научных подходов к изучению психологического климата трудового коллектива.

Во второй главе представлено эмпирическое исследование связи между психологическим климатом и эмпатическими качествами в трудовом коллективе.

В заключении приведены краткие итоги работы.

Список литературы включает 66 наименований.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ НАУЧНЫХ ПОДХОДОВ К ИЗУЧЕНИЮ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА

## 1.1. Трудовой коллектив и социальные факторы его благополучия

Современные изменения в экономических и социальных сферах социума, предъявляют высокие требования к трудовой деятельности человека. Что неизбежно связано с изменениями привычных стратегий и тактик управления. Особенно актуализировалась проблема психологического климата организации, поскольку ее верное решение приведет к корректному построению отношений, как по вертикали, так и по горизонтали власти.

В этой связи важным является выбор руководством оптимальных форм взаимодействия с сотрудниками, которая должна базироваться на знаниях психологии общения и соблюдения законодательства РФ. Это неизбежно повлияет на включенность человеком в его трудовую деятельность, что приведет к положительным результатам самой компании.

Социально-психологический климат коллектива зависит от содержания и условий деятельности, ее мотивов, целей, профессиональной квалификации и профессиональной пригодности работников к определенному виду трудовой деятельности, а также от их индивидуально-психологических особенностей [9].

Также нужно заметить, что особым значением для социально-психологического климата коллектива обладает мотивация отдельных его членов. Например, условия решения поставленных рабочих задач могут во многом определять внутреннюю мотивацию членов коллектива, усиливая, либо ослабляя ее. Если положительные отношения членов коллектива к работе консолидируются, то это усиливает их мотивированность на выполнение трудовой деятельности в целом. Направленность мотивации получает свое выражение через то, что личность работника ориентирована на

достижение личного, коллективистского и делового успеха. При этом данная ориентация имеет непосредственную зависимость от того, как взаимосвязаны между собой члены коллектива. Чем в большей степени члены коллектива взаимосвязаны друг с другом, тем больше увеличивается их мотивированность на достижение общей эффективности совместной деятельности [4; 8].

Благоприятный климат в группе не только положительно влияет на результаты труда, но и помогает раскрытию новых возможностей. Важной особенностью психологического климата является то, что благодаря ему, возможно, понаблюдать психологическое состояние всех проявлений коллективной жизни, поскольку психологический климат включает в себя широкое взаимодействие социальных, групповых и личностных факторов как условий труда. Отношение одного человека влияет на отношение другого человека, который с ним общается. Следовательно, именно так устанавливается эмоциональная связь, состоящий из эмоций, чувств, мыслей и настроений людей.

Психологический климат влияет на трудовой настрой и на каждого сотрудника в отдельности. Благоприятный психологический климат способствует желанию работать с высокой степенью самоотдачи, а неблагоприятный существенно снижает мотивацию и, как следствие, конечные объемы работ. В советской науке психологический климат включал в себя целый комплекс явлений, поддающихся контролю, прогнозированию и развитию. Именно это понимание было взято за основу в исследованиях психологического климата коллективов, которые проводились при помощи отображения соотношений внешних и внутренних условий в детерминации поведения [32].

Стоит заметить, что понятие психологический климат в нашей стране появилось не так давно. Итак, приступим к более подробному рассмотрению

этого феномена. Климат - статистический режим условий погоды, характерный для данного района за период в несколько десятилетий [3].

Соответственно, опираясь на это определение, становится понятным, что, говоря о психологическом климате, речь также ведется о системе отношений, которая сложилась за некоторый период, однако не подвержена статичности.

Одними из первых авторов, которые предоставили дефиницию психологического климата, были Г.А. Моченов и М.М. Ночевник, согласно мнению которых, под психологическим климатом следует понимать эмоционально-психологический настрой, состоящий в коллективе в процессе работы и проявляется в тех взаимоотношениях, которые устанавливаются на основе объективных и субъективных взаимосвязей между членами коллектива, формальными и неформальными группами при личных контактах между людьми [32].

Психологический словарь, дает следующее определение психологический климат - является качественной стороной межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих деятельности и всестороннему развитию личности в группе [9].

Согласно педагогическому словарю, психологический климат - это межличностные отношения, типичные для трудового или учебного коллектива, которые определяют его основное настроение [41].

Изучая психологический климат организации, ученый К.К. Платонов считал, что этот феномен не просто общая сумма отдельных характеристик, а единая структура: «Когда мы говорим о социально-психологический климат, это означает, что речь идет не о таких материальные вещи, как влажность или температура воздуха или стимулирования труда, или даже взаимоотношения между людьми в процессе труда, а о психологическом

отображения всего комплекса этих явлений, причем отображении скорее в настроениях и эмоциях, чем в рациональной форме» [42].

Структура психологического климата по А.М. Нагимовой:

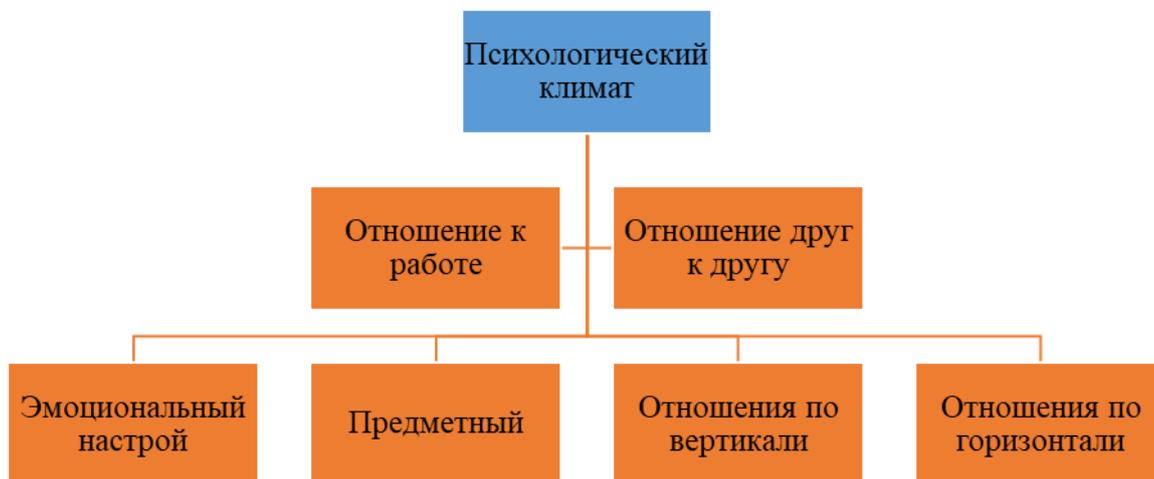


Рисунок 1. Блок-схема структуры психологического климата по А.М. Нагимовой

По мнению Л.Г. Почебут Л [43], психологический климат имеет два уровня. Первый относительно постоянный, статический, включающей стабильные взаимоотношения внутри организации, и интерес к работе и коллегам. Этот уровень психологического климата является сформированным, способным долгое сохранять свою сущность, несмотря на столкновение со сложными для организации обстоятельствами. Так как данный уровень в меньшей степени зависит от внешнего воздействия окружающей среды, он оказывает непосредственное влияние на трудовую деятельность, работоспособность, количество и качество труда. Второй уровень, наоборот, является динамическим изменяющейся и представляет собой ежедневный настроение сотрудников в процессе работы. Этот уровень,

по мнению автора, можно назвать психологической атмосферой, по сравнению с психологическим климатом, который характеризуется как более быстрый, с многочисленными временными изменениями и наименьшим осознанием членами организации, влияет только на настроение и работоспособность членов группы только в пределах одного рабочего дня.

Изменения психологического климата более выражены и заметны, они лучше осознаются и сильнее переживаются членами организации, однако, значительные количественные изменения в психологической атмосфере способны привести к изменениям в психологическом климате, поэтому их взаимозависимость можно назвать как влияние части на целое. Это же понимание ложится в то определение психологического климата, дает Л.Г. Почебут, согласно которому он представляет собой состояние организации как одного целого, включающего отдельные групповые состояния. Психологический климат представляет собой не сумму групповых состояний, а их интеграл [26; 43].

Таким образом, можно выделить следующие подходы к описываемого явления: - психологический климат отражает психологический настрой организации и не рассматривает его другие социальные стороны; - психологический климат отражает дисциплину, деятельность и другие показатели организации; - психологический климат отражает удовлетворенность членов организации отношениями и производственной деятельностью в целом.

Очень важным является разграничение психологического климата и факторов, влияющих на него. Психологический климат, в первую очередь, представляет собой персональное отношение людей к групповой деятельности и отношение друг к другу. В то же время, межличностные отношения можно разделить на горизонтальные (между сотрудниками, между руководителями равного степени руководства) и вертикальные (между руководителем и сотрудниками, между руководителями равного

степени руководства). «В конечном итоге все многообразие отношений, - отмечает Б.Д. Парыгин, - рассматривается через призму двух основных параметров психического настроя - эмоционального и предметного» [40].

В свою очередь, под предметным настроем, имеется в виду, концентрация внимания и способ восприятия человеком его деятельности, а под эмоциональным - его эмоциональное отношение, с точки зрения, удовлетворенности или неудовлетворенности. При этом, эмоциональная составляющая, как правило, сказывается «+», «-», «0», что означает эмоционально-положительные, эмоционально-негативные и нейтральные отношения. В человеческом общении они выступают как симпатии, антипатии и равнодушие. Совместно с эмоциональным и предметным отношениями важнейшими элементами психологического климата организации является отношение к миру в целом или ценностные ориентации личности, а также отношение непосредственно к самому себе. Так, первое формируется в течение человеческой жизни и не ограничивается только организацией. Каждый член организации определяет свое сознание, восприятие, оценку и ощущение собственного «я», опираясь на перечисленные параметры. Эффективность управленческого процесса и реализация поставленных задач находится в прямой зависимости от психической кондиции организации, от возможностей использовать свои способности и резервы [22].

Данные показатели членов организации можно охарактеризовать следующими показателями:

- 1) степенью психологического включения членов в деятельность;
- 2) согласованностью их усилий и отношений;
- 3) эффективностью деятельности;
- 4) потенциалами личностей и организации;
- 5) возможностями и резервами;
- 6) препятствиями, стоящими на пути достижения цели;

7) благоприятными преобразованиями личности и организации в целом.

Одним из наиболее существенных критериев благоприятного климата в организации является уважение человека человеком. «Производительность труда достигает наибольшей высоты только там, где человек будет отдаваться любимым занятием в окружении симпатичных ему товарищей» - указывал Г.В. Плеханов [52].

Рассматривая психологический климат, надо учитывать сложную систему социальных и социально-психологических отношений, которые появляются в результате взаимных связей микро- и макросреды. В конечном итоге психологический климат демонстрирует отношения в макросреде и находится в большей зависимости от каких-либо ее изменений. Улучшение психологического климата в организации непосредственно повлияет на производительность профессиональной деятельности. В этом случае важным является установление уровня и особенностей развития организации, кроме этого - установление факторов, способствующих развитию и коррекции.

Таковыми факторами формирования психологического климата являются:

- а) организационная структура предприятия;
- б) характер производственных отношений, относится к организации;
- в) непосредственные условия и содержание трудовой деятельности;
- г) специфика работы органов управления и самоуправления;
- д) особенность руководства;
- е) уровень совпадения официальной и неофициальной структуры группы;
- ж) психологические особенности членов организации;
- з) качественные и половозрастные особенности группы [2].

Факторами, влияющими на психологический климат также, является формальная структура группы, способ распределения полномочий, наличие

одной цели. Взаимозависимость задач, нечеткое распределение функциональных обязанностей, несоответствие сотрудника его профессиональной роли, психологическая несовместимость участников совместной деятельности повышают напряженность отношений в группе и могут стать источником конфликтов. Психологическая совместимость, также является важным фактором, влияющим на психологический климат. В том случае, когда у участников коллектива схожие характеристики, им, безусловно, проще производить совместной деятельности, так как это способствует взаимодействию [47].

Однако, в основе психологической совместимости могут быть и различные характеристики, способствуют взаимодополняемости и достижению целей и поставленных задач. Условием и результатом совместимости является межличностная симпатия, привязанность участников взаимодействия друг к другу.

Можно выделить три уровня совместимости:

- 1) психофизиологическая,
- 2) психологическая,
- 3) социально-психологическая.

Психофизиологический уровень совместимости имеет в своей основе оптимальное сочетание особенностей системы органов чувств (зрение, слух, осязание и др.) и свойств темперамента. Этот уровень совместимости приобретает особое значение при организации совместной деятельности. Сангвиник и меланхолик будут справляться с поставленной задачей со скоростью, которая может отразиться на рабочем процессе и взаимоотношений между сотрудниками, послужить причиной возникновения напряженности.

Для психологического уровня характерна совместимость характеров, мотивов, способов поведения. Социально-психологический уровень совместимости проявляется в согласованности социальных ролей, установок,

ориентиров и интересов. В продолжение данной позиции уместно перейти к мнению И.М. Обозова, который выделяет феномен износа и определяет его как результат совместимости сотрудников [37].

Изношенность - это показатель согласованности межиндивидуальной взаимодействия в условиях конкретной совместной деятельности. Изношенность характеризуется высокой производительностью деятельности участников организации [19].

Среди факторов, влияющих на психологический климат в организации, самым важным является стиль руководства:

- при демократическом стиле развивается общительность и доверительные взаимоотношения, дружба. Не возникает ощущения давления и навязывания решений только от вышестоящих по должности. Такой стиль руководства способствует благоприятному психологическому климату;

- при авторитарном стиле, как правило, устанавливается высокая степень враждебности, недоверия, непорядочного поведения и давления сверху. Но если при установлении такого стиля членам организации удастся достигать поставленных целей и добиваться успеха в работе, то этот факт приводит к оправданию использования данного стиля в понимании участников организации, и это способствует установлению благоприятного психологического климата;

- при попустительском стиле следует выделить низкую производительность и качество работы, также данный стиль отличается неудовлетворенностью совместной деятельностью и, как следствие, может привести к неблагоприятному психологическому климату в организации [3].

Состояние современного рынка товаров и услуг требует использования возможных средств, способствующих увеличению деятельной эффективности. Управление психологическим климатом организации, однозначно, представляет собой один из таких инструментов.

Рассмотрение в качестве составной психологического климата отношение к имиджевым характеристикам организации. Первоначальный выбор организации, в которой придется работать, тесно соотносится с имиджевыми характеристиками места. Лишь намерение работать в такой организации свидетельствует о подчинении своих ценностей, убеждений и взглядов ценностям, убеждениям и взглядам уже имеющихся в данной организации.

Как правило, имидж подразделяется на внешний и внутренний. В свою очередь, под внешним понимают имидж из внешней среды, направленный на потребителей (логотип, стиль, интерьер сотрудников, их униформа). Конечно, его влияние, опосредованное на психологический климат организации. В свою очередь, внутренний имидж выражается в представлении сотрудников об организации, в которой они работают, а также в особенностях делового общения, правилах, корпоративных отношениях [29].

Таким образом, несмотря на то, что имидж не выступает в качестве определяющего фактора при формировании психологического климата организации, его значению не следует оставлять без внимания. Также следует отметить, что различают благоприятный и неблагоприятный психологический климат в организации. Для благоприятного психологического климата характерно оптимизм, доверительное общение, уважение, чувство безопасности и комфорта, взаимовыручка, забота и внимание, уверенность, плюрализм мнений, отсутствие зависти и т.д. Для неблагоприятного психологического климата, наоборот, характерно пессимизм, недоверие, скука, высокая конфликтность отношений в группе, неуверенность, непонимание, враждебность, подозрительность, неприятие, нежелание работать на общие цели и др.

О психологическом климате в организации можно косвенно судить по признакам, к которым относятся: текучесть кадров; показатели

производительности труда; качество работ или услуг; степень соблюдения дисциплины; отношение к имуществу организации у сотрудников; количество перерывов в работе [21].

Перечисляя признаки благоприятного психологического климата, Р.С. Немов [34] отделял следующие: доверительное отношение и высокая требовательность членов группы друг к другу; конструктивная критика; плюрализм мнений; недопустимости давления со стороны руководства на сотрудников и равные права на признание наиболее содержательного решения, способствует развитию трудового процесса; осведомленность членов коллектива о его задачах и состоянии дел для их выполнения; желание быть частью коллектива; взаимопомощь и эмоциональная включенность в ситуацию; ответственное отношение к работе.

Также, по мнению Р.С. Немова, удовлетворенность работой имеет большое значение для благоприятного психологического, насколько работа является творческой, интересной, разнообразной, соответствует профессиональному уровню и позволяет реализовать потенциал [48].

Привлекательность работы зависит от того, насколько ее условия соответствуют ожиданиям субъекта и позволяют реализовать его собственные интересы, удовлетворить потребности личности:

- 1) в хороших условиях труда и достойной материальном вознаграждении;
- 2) в общении и дружеских межличностных отношениях;
- 3) в успехе, достижениях, признании и личном авторитете, обладании властью и возможностью влиять на поведение других;
- 4) в творческой и интересной работе, возможности профессионального и личностного развития, реализации своего потенциала [50].

Таким образом, становится совершенно очевидным, что при управлении организацией необходимо учитывать факторы и закономерности, влияющие на формирование психологического климата. Психологический

климат коллектива напрямую влияет на производительность профессиональной деятельности организации. Неблагоприятный психологический климат в организации, в том числе, характеризуется высокой конфликтностью отношений в коллективе, нежеланием достижения целей, тогда как для благоприятного климата в организации характерны такие характеристики, как взаимопомощь, эмоциональная включенность в ситуацию, ответственное отношение к труду и др. Согласно вышеперечисленного, учет факторов, влияющих на формирование психологического климата коллектива должно быть задачей, которая ставится под контроль организацией, желающей достичь высоких результатов и производительности своей деятельности.

## **1.2. Влияние эмпатических качеств на психологический климат в трудовом коллективе**

Чаще всего под эмпатией понимается способность человека сопереживать другому, понимать его эмоции и чувства, а также способность участвовать в эмоциональной жизни других людей [4].

Наиболее полная и последовательная теория эмпатии была разработана Шелером (1926), разрабатывая теорию симпатии, он определял ее как соучастие в эмоциональной жизни другого. Автор отмечал, что также под симпатией может пониматься специфический акт познания личности человека как объекта высшей ценности. В то же время сам акт эмпатии реализует потенциал человека, независимо от уровня эмпатии - органического или духовного [51].

Помимо этой теории, вопросы эмпатии связаны с теорией восприятия, разработанной в «Эстетике и психологии губ» (1907). Таким образом, Липс считал, что восприятие - это особый тип познания сущности предмета или

объекта. Человек способен осознавать себя и свои переживания через содержание объекта или объекта, проецируя на него свое «я». Восприятие предполагает усвоение воспринимаемого объекта: в процессе восприятия посредством проекции индивид понимает общую точку между собой и объектом [53].

Восприятие другого человека основывается на желании найти в нем собственный опыт. Наблюдая за мимикой чужого лица, субъект инстинктивно имитирует их, что вызывает соответствующее ощущение, уже знакомое субъекту. Любой акт познания, включая объекты природы и искусства, можно свести к самопознанию путем объективации своего «Я». [43].

В современных исследованиях эмпатия рассматривается как эмоциональный процесс, как процесс понимания другого человека, а также как вчувствование в другого.

Т. Шибутани считает, что эмпатию можно определить, как понимание аффективных ориентации другого, соучастие в его переживаниях [54].

В.М. Банщиков, В.Ю. Завьялов, У.П. Короленко предлагают рассматривать эмпатию исключительно как интеллектуальный процесс осмысления внутренней жизни другого человека без переживаний и эмоций [16].

Р. Даймонд и Ю. Бронфенбреннер, исследуя процесс эмпатии, доказывают ее связь с эмоциональной сферой личности. Они считают, что эмпатия представляет собой способность человека распознавать мысли и чувства другого. В своих исследованиях ученые рассматривали ситуации, в которых незнакомые друг с другом люди в специально организованной ситуации предсказывали ответы друг друга [4]. Этот вид эмпатии получил название когнитивной. Ученые выяснили, что люди, которые могли понимать и предсказывать ответы другого, обладали способностями к сочувствию, бескорыстной помощи, высоким уровнем общительности.

Современные исследователи эмпатии рассматривают данное свойство с трех сторон:

- 1) как эмоциональное явление;
- 2) как процесс понимания;
- 3) как восприятие другого, его мыслей и переживаний.

Чаще всего эмпатия определяется как ответ одного человека на переживания и чувства другого. При этом в зарубежных исследованиях предлагается развести понятия «сопереживание» и «сочувствие», поскольку в первом случае предполагается некое слияние с другим человеком и перенос его переживаний на себя, а в другом – участие в переживаниях другого при сохранении собственного нейтралитета [5].

В рамках современной отечественной психологии также нет единого мнения относительно трактовки понятия эмпатии. Она определяется в различных работах и как процесс, и как состояние, и как способность. Эмпатия связывается с самыми различными сторонами личности и психическими процессами, поэтому в работах предстает под синонимами «доброжелательность», «чуткость», «сопереживание» и т.д.

С.Л. Рубинштейн рассматривал эмпатию в качестве одного из компонентов отношения к окружающим. Эмпатию автор предоставляет понятию «расширенный эгоизм» [46].

Д.Б. Эльконин отмечает, что эмпатию можно понимать, как способность человека к эмоциональным отзывам на переживания другого, что приводит к развитию феномена социальной децентрации [19].

П.М. Якобсон рассматривает эмпатию с точки зрения двух ситуаций, в которых она может проявляться: иллюзорная ситуация, в которой человек может только представить какие переживания испытывает другой, и реальная ситуация, в рамках которой эмпатия основывается на жизненном опыте [29].

Т.П. Гаврилова отмечает, что все эмпатийные переживания могут быть двух видов: сопереживание, в котором проявляются эгоистические тенденции

и которое является простой формой эмпатии, и сочувствие как более сложную форму, в которой основные мотивы ее проявления альтруистические [3].

Анализируя рассмотренные нами определения, можно выделить ряд особенностей, относящихся к эмпатии:

а) она представляет собой способность человека эмоционально реагировать на переживания другого;

б) эмпатия предполагает способность человека определять эмоции другого и вживаться в них;

в) с помощью эмпатии можно установить более качественное взаимодействие с другим человеком, ориентируясь на его эмоциональное состояние.

Существует большое количество классификаций эмпатии, в которых она рассматривается с точки зрения причин, ее вызвавших (глобальная, эгоцентричная или просоциальная эмпатия), уровня ее развития (элементарно-рефлекторная или личностная эмпатия), модальности (эмоциональная, когнитивная и поведенческая), доминированию отдельных компонентов (эмоциональная, познавательная, поведенческая) и др.

В современной психологии принято подразделять эмпатию по направленности: на самого себя и на другого. Эмпатия, которая направлена на самого себя, предполагает, что человек в такой ситуации испытывает схожие эмоциональные состояния, как и объект эмпатии. Он полностью переносит на себя чувства и переживания другого, предполагая, что подобная ситуация может случиться и с ним в будущем, или анализируя собственный подобный опыт из прошлого. Направленность эмпатии на другого предполагает, что человек стремится помочь другому, но при этом сохраняет нейтралитет в области собственных эмоциональных реакций. Такая форма эмпатии больше лежит в области нравственного поведения.

Эти формы эмпатии ведут за собой различное поведение человека. В первом случае, деятельность человека будет направлена на минимизацию последствий воздействия ситуации на него самого. Во втором случае поведение человека предполагает, в первую очередь, бескорыстную помощь другому [7].

Таким образом, мы можем говорить о том, что эмпатия представляет собой способность человека понимать эмоциональное состояние другого. Безусловно, с точки зрения развития и поддержания оптимального уровня социально-психологического климата, необходимо, чтобы члены одного коллектива обладали способностью понимать другого, его эмоциональные состояния, умели вставать на его позицию.

Исследователями была обнаружена динамика эмпатийного процесса, которая происходит в следующей последовательности:

1. Сопереживание.
2. Сочувствие.
3. Импульс к содействию.
4. Реальные действие.

При этом исследователи подчеркивали, что этот процесс имеет только одно направление. Эмпатия является социально-психологическим свойством, которая представляет собой совокупность социально-психологических способностей индивида, с помощью которых данное свойство раскрывается как объекта, так и субъекта эмпатии [10].

Таким образом, мы можем говорить о том, что эмпатия представляет собой способность человека понимать эмоциональное состояние другого. Безусловно, с точки зрения развития и поддержания оптимального уровня социально-психологического климата, необходимо, чтобы члены одного коллектива обладали способностью понимать другого, его эмоциональные состояния, умели вставать на его позицию.

Взаимодействия между людьми и их эмоциональная составляющая является фактором, формирующим социально-психологический климат в коллективе. Отношения людей между собой взаимосвязаны: один человек может влиять на отношение того, с кем общается. Так происходит формирование эмоциональной взаимозависимости, включающий в себя определенные психологические особенности и настроения отдельных людей. Психологический климат способен влиять на трудовой настрой каждого работника и всего коллектива в целом [12].

Важнейшие признаки благоприятного социально-психологического климата выражаются:

- 1) в доверии и высокой требовательности членов одной группы друг к другу;
- 2) в доброжелательной и деловой критике;
- 3) в свободном выражении собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива;
- 4) в отсутствии давления руководителя на подчиненных и признание за ними права принимать отдельные значимые для группы решения;
- 5) в удовлетворенности принадлежности к коллективу;
- 6) в высокой степени эмоциональной включенности и взаимопомощи в ситуациях, вызывающих состояние фрустрации у кого-либо из членов коллектива;
- 7) в принятии на себя ответственности за состояние дел в группе, каждым из её членов.

Таким образом, психологический климат является качественной стороной межличностных отношений и проявляется как совокупность психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной деятельности и развития личности в группе [14].

Существует также концепция коллектива, которая называется стратометрической. Ее разработал А.В. Петровский [43]. Согласно этой

концепции, как отношений, которые определяют состояние и уровень развития коллектива, может выступать не та или иная удовлетворенность или механическая сплоченность, а такое понятие, как предметное взаимодействие и взаимоотношения людей. При этом они, как правило, косвенные целями, задачами и ценностями совместной деятельности, то есть ее реальным содержанием.

### **1.3. Понятие социально-психологического тренинга и его развивающих возможностях**

Для обозначения групповых форм психологической работы с людьми чаще всего используют термин «социально-психологический тренинг» (СПТ). В литературе встречаются разные определения СПТ.

Ю.Н. Емельянов определяет СПТ как группу методов развития способностей к обучению и овладению любой которым сложным видом деятельности [30].

В работах Л.А. Петровской социально-психологический тренинг определяется как форма психологической действия в процессе интенсивного обучения в групповом контексте; в самом широком смысле под СПТ обычно понимают своеобразные формы обучения знаниям и отдельным умением в сфере общения, а также формы их коррекции [22].

Широкое круг задач, что решаются средствами СПТ, разнообразность форм тренинга. Все разнообразие форм можно разделить на 2 класса:

1. ориентированы на развитие специальных умений;
2. нацелены на углубление опыта анализа ситуаций общения - повышение адекватности анализа себя, партнера по общению, групповой ситуации в целом.

Ю.И. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников определяют «СПТ как сферу практической психологии, ориентированной на использование

активных методов групповой психологической работы с целью повышения компетентности в общении. Компетентность в общении - это способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми» [24].

В состав компетентности включают всю совокупность знаний и умений, что обеспечивают эффективное протекание общения. Итак, на основании названных определений обозначим, что основная цель СПТ - повышение компетентности в сфере общения. Основной целью социально-психологического тренинга, как считает В.П. Захаров, является овладение социально-психологическими знаниями непосредственно в активной форме [27].

С его точки зрения, спецификой работы тренинговых групп являются:

- а) осознание в процессе работы группы особенностей поведения каждого участника;
- б) развитие умений и навыков общения;
- в) объединение группы на основе единых целей и задач обучения, норм и правил взаимодействия.

Общая цель СПТ конкретизируется в следующих задачах:

- 1) приобретение знаний в сфере психологии личности, группы;
- 2) приобретение умений и навыков общения;
- 3) коррекция, формирование и развитие установок, необходимых для успешного общения;
- 4) развитие способности адекватно и полно оценивать себя и других;
- 5) развитие способности воспринимать и оценивать взаимоотношения, что состоят между людьми; 6. коррекция и развитие системы отношений личности [29].

Тренинг - это комплекс активных групповых методов, что применяются в процессе преобразующего воздействия на личность. В таком случае главным системообразующим компонентом тренинга является именно психологическое влияние группы на личность. Под психологическим

действием А.Г. Ковалев понимает действие одного индивида на психику другого индивида (группы), который в своей произвольной форме выходит из определенного мотива и преследует цель изменения и укрепления взглядов, мнений, отношений, установок и других психологических явлений [39].

Действие может осуществляться в двух системах отношений: «субъект-объектной» и «субъект-субъектной». В прежней системе отношений субъекту отводится роль манипулятора, объекта - роль того, кем манипулируют (тренинги поведения). В субъект-субъектной системе устанавливается равенство психологических позиций (личностно-ориентированные тренинги). Вторая основная цель тренинговых групп, направленная на развитие личности и личностный рост, связана с психологическим действием, осуществляемой раз в два системе отношений. Она связана с гуманистическим направлением в психологии, что базируется на конструктивном начале человеческой природы. К. Роджерсу принадлежит основная роль в разработке практики действия на принципах «гуманистической психологии». Он выдвинул идею «модели роста». На его мнению, человек имеет собственную активность, что идет изнутри, стремление к росту, прогрессу, к реализации собственного потенциала [51].

Социально-психологический тренинг - это сфера практической психологии, ориентированная на использование активных методов различных видов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении и личностного роста. Необходимо отметить, что в тренинге могут достигаться как обе, обозначены в определении СПТ, цели, так и каждая отдельно. Отсюда, рассматривая СПТ как форму активного групповой психологической работы, мы подходим к разделению понятий СПТ в узком и широком смысле. СПТ в узком смысле - это групповые формы психологической работы с целью повышения компетентности в общении. СПТ в широком смысле - это групповые формы психологической

работы с целью повышения компетентности в общении и развития личностного потенциала [29] .

Как и любой другой метод практической психологии, социально-психологический тренинг имеет свои преимущества и недостатки.

К. Рудестам [53] указывает на следующие преимущества групповой работы:

1) в группе удовлетворяется потребность в эмоциональном тепле и контакте с другим человеком;

2) опыт, приобретенный в специально организованных группах, помогает решению проблем, что возникают при межличностном взаимодействии;

3) в условиях группы возможно получение обратной связи;

4) в тренинговой группе возможно получение поддержки от людей, что имеют общие проблемы и переживания с конкретными участниками группы;

5) индивид может научиться новым умениям и навыкам в поддерживающей и контролируемой обстановке;

6) в группе становятся очевидными такие скрытые факторы как давление партнеров, конформизм, социальное влияние, распределение ролей;

7) участники могут идентифицировать себя с другими и использовать эмоциональную связь, что установился, при оценке собственных переживаний, чувств и поведения;

8) группа может облегчить процесс самоисследования и интроспекции, формирование «Я-концепции» индивида;

9) экономическая выгода - один ведущий психолог работает с группой индивидов. Недостатки группового метода психологической работы:

1. Группа, особенно личностного роста (психокоррекционная), способствует созданию уникального, необычного стиля общения, который не соответствует стилю общения, принятому в повседневной и социальной

жизни. Переход участников к обычной жизни может быть болезненным. Возникает некоторая дезадаптация на какой-то период времени. Участник ожидает от людей собственного окружения тех реакций, той поведения, стиля общения, той атмосферы, которые были имеющимися в группе. Это состояние дезадаптации может породить разные поведенческие и эмоциональные реакции индивида - от выражения крайней нетерпимости к окружению относительно их поведения в растерянности, замкнутости, ухода в себя.

2. Сложность реализации в обычных социальных условиях тех ценностей, которые формируются в группах, может привести к появлению следующего явления. Человек становится своего рода «наркоманом» групп. У него развивается потребность участия в разного рода группах, поскольку именно там она находит ту атмосферу, тот стиль общения и взаимоотношений, чувство безопасности и комфорта, которые она не может найти в реальной жизни. Часто желание и стремление постоянно брать участие во все новых группах (психокоррекционных) обусловлены поиском все более сильных и значимых переживаний. Это ведет к своего рода уходу от реальной жизни, реальных психологических проблем. Для избегания этого явления необходимо научиться переносить опыт, полученный в группе, в реальную жизнь.

3. В группе может происходить формирование новых ценностей, установок, взглядов, убеждений. При возвращении в обычную жизнь у участника может возникнуть разочарование, вследствие того, что близкие люди: не видят изменений, что произошли в нем; не разделяют его новой системы ценностей; сами не изменились.

Для предотвращения этого эффекта участникам необходимо осознавать, что изменения обусловлены именно групповой работой, в которой не брало участие их ближайшее окружение и вследствие этого снижать уровень своих ожиданий по отношению к нему.

1. Возможны психологические ожоги в группе. Группа может вызвать изменение личности в любой направлении, что повышает вероятность возникновения психологических травм. Снижение последствий в психологических травм зависит от профессионализма и мастерства ведущего.

2. У некоторых участников может возникнуть вера в полную применимость групповых методов к повседневной жизни. Применение внутригрупповой поведения в реальной жизни, без учета обстановки, может привести к неадекватному восприятию индивида окружающими, породить чувство уязвимости в индивида (в случае самораскрытия).

### **Вывод по главе 1**

От психологического климата, который существует в организации и от управления в целом зависит эффективность, эмоциональный настрой, а также получение сотрудниками удовольствие от своего труда. Благоприятный климат в группе не только положительно влияет на результаты труда, но и помогает раскрытию новых возможностей.

Можно выделить следующие подходы к описываемому явлению:

- психологический климат отражает психологический настрой организации и не рассматривает его другие социальные стороны;
- психологический климат отражает дисциплину, деятельность и другие показатели организации;
- психологический климат отражает удовлетворенность членов организации отношениями и производственной деятельностью в целом.

Факторы, влияющие на психологический климат в коллективе, изучали Б.Д. Парыгин, А.В. Плеханов, И.М. Обозов, Р.С. Немова.

Факторы влияния на психологический климат в коллективе можно разделить на: персональное отношение людей к групповой деятельности; отношение членов коллектива друг к другу.

Таким образом, авторами, изучали проблему психологического климата в коллективе, были определены закономерность, осуществляется в том, что, чем сильнее расположения людей друг к другу, тем выше степень комфортности условий их труда, а, следовательно, выше производительность. Верным считается и обратное утверждение.

Отношения людей между собой взаимосвязаны: один человек может влиять на отношение того, с кем общается. Так происходит формирование эмоциональной взаимозависимости, включающий в себя определенные психологические особенности и настроения отдельных людей. Одной из весомых характеристик, влияющих на эмоциональную способность человека, является эмпатия.

Этот феномен описывали как западные психологи (Р. Даймонд, Ю. Бронфенбренер, Э. Шибутани, Г. Олпорт и др.), Так и советские и отечественные (Т.П. Гаврилова, Ю.Б. Гиппенрейтер, Г.Б. Карамуратова, М.М. Муқанов, Н.Н. Обозов, А.Б. Орлов, М.И. Сарджвеладзе, А.А. Бодалев, Л.П. Выговская, О.В. Дашкевич, С.А. Ершов, Ф. Михальченко, В.А. Микаелян, А.А. Рояк, Л.П. Стрелкова, А.П. Санникова, И.М. Юсупов и многие другие). Эмпатийный процесс, как правило, охарактеризован в трактовках как отзыв одного субъекта на чувства и переживания другого.

Исследователями была обнаружена динамика эмпатийного процесса, которая происходит в следующей последовательности: 1) Сопереживание. 2) Сострадание. 3) Импульс к содействию. 4) Реальная действие.

В целом, эмпатия является социально-психологическим свойством, которая представляет собой совокупность социально-психологических способностей индивида, с помощью которых данное свойство раскрывается как объекта, так и субъекта эмпатии.

## **ГЛАВА 2. РАЗВИТИЕ ЭМПАТИЧЕСКИХ КАЧЕСТВ ЧЛЕНОВ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА**

### **2.1. Предпроектное исследование**

После проведения теоретического обзора литературы, выявления основных подходов к определению психологического климата в коллективе и категории эмпатии как важного качества в установлении межличностных отношений и, как следствие, положительного психологического климата, переходим к проведению эмпирического исследования.

Исследование проводилось в несколько этапов.

1 этап - анализ и систематизация научных трудов, посвященных изучению психологического климата и эмпатии.

2 этап - подбор психодиагностических методик для диагностики состояния психологического климата в коллективе и уровня эмпатии членов коллектива.

3 этап - проведение тестирования респондентов, обработка и анализ полученных результатов.

Цель исследования заключается в выявлении связи между психологическим климатом и эмпатией в коллективе работников торговой сферы.

Задачи:

1. Осуществить организацию исследования.
2. Провести диагностику эмпатических качеств сотрудников коллектива.

Методы исследования. Для решения поставленных в работе задач были применены методы теоретического и эмпирического исследования. На этапах эмпирического исследования применялись следующие методики:

- Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко;

– Социометрическая карта.

Описание психодиагностических методик

1. Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей»  
В.В. Бойко [8; 44].

Это опросник, который, позволяет исследовать проявления эмпатии - способности личности сопереживать проблемам других людей. Этот опросник состоит из 36 вопросов, которые касаются эмоциональных реакций личности на различные ситуации и поведения человека в отношениях с другими.

2. Социометрическая карта

Термин «социометрия» принадлежит Дж. Морено, согласно с его теорией, изменения во всей социальной системе зависят от изменений психологических отношений в малой группе [7]. Последнее является главным условием этих изменений. Проведение анализа психологического климата в коллективе с помощью социометрической карты осуществляется в несколько этапов:

1) Создается перечень участников опроса. Этот лист содержит перечень лиц, которые будут брать участие в исследовании. Каждой человеку присваивается порядковый номер. Он потом будет использоваться в анализе.

2) Заполняются социометрические карточки каждым работником коллектива. Каждый проставляет в карточке свое отношение («+» положительное, «-» отрицательное, «0» нейтральное) к другим членам коллектива и общие цифры - подсчет количества сделанных выборов.

3) Строится общая таблица результатов («Групповая социометрическая матрица») - это сводная таблица (по результатам социометрических карточек), в которой отображается общая информация: выборы в коллективе и общий подсчет.

4) Строится общая социограмма групповых отношений - графически отображается характер взаимоотношений между членами коллектива.

5) Определяются категории членов коллектива и общий степень сплоченности коллектива.

б) Рассчитываются несколько социометрических показателей, характеризующих взаимоотношения в группе, на основе полученных данных. Строится «Сводная таблица социометрических показателей группы».

#### Характеристика выборки

В тестировании принимали участие работники торговой организации. ООО «ХХ» - коммерческая организация г. Красноярск. Всего в исследовании приняли участие 15 работников организации. Это директор, бухгалтер, сотрудники отдела продаж (6 менеджеров), сотрудники склада (логист, поставщик, заведующий, кладовщик), водители (2 человека), маркетолог.

Из них 10 женщин, 5 мужчин.

#### Обработка данных тестирования работников ООО ХХ»

Анализ данных по методике диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко. По методике В.В. Бойко результаты опроса коллектива ООО «ХХ» представлено в таблице 1.

Таблица 1

Диагностика эмпатии сотрудников ООО «ХХ» по методике «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко

Показатели	Рациональный канал	Эмоциональный канал эмпатии	Интуитивный канал эмпатии	Установки на эмпатию	Проникающая способность в эмпатии	Идентификация в эмпатии	Суммарный уровень эмпатии
Среднее значение	3,74	3,875	4,305	3,76	3,945	3,80	24,93

Распределение уровня эмпатии среди работников представлен в таблице 1. По средними показателями общий уровень эмпатии работников мужского пола ООО «ХХ» оказался на достаточном уровне - 29,46%, а у женщин заниженным – 20,40%. Как показывают данные таблицы, по каналам эмпатии низкий уровень в группе женщин имеет идентификация (2,8), самый высокий уровень - эмоциональная и проникающая (3,33). Этот результат может отображать пониженную склонность женщин к идентификации в ходе межличностного взаимодействия и большую склонность к обобщению через создание атмосферы и эмоционального включения.

Таблица 2.

Распределение уровней эмпатии среди работников ООО «ХХ»

Уровень эмпатии	Мужчины, n=5	Женщины, n=10
Очень низкий (менее 14 баллов)	0	3/30%
Заниженный (15 – 21)	0	7/70%
Средний (22 – 29)	4/80%	0
Высокий (30 и выше)	1/20%	0

Анализ данных тестирования по составлению социометрических карточек

Первым этапом было составление списка участников опроса

Второй этап - заполнение работниками социометрических карточек с указанием их отношения к другим коллегам.

Третий этап - составление сводной таблицы результатов оценки работников, данные представлены в таблице 3.

Таблица выборов работников ООО «ХХ»

№ п/п	Получено «+»	Получено «-»
1	2,3,7,10,14,15	0
2	1,5,6,7,8,13	10,11,14
3	6,7,8,13	1,2,4,7,8,13,15
4	1,2,5,7,9,10,12,15	3,6,13
5	3,6,8,11,12,13,14,15	2,4,7,9
6	4,8,10,11,13	3,5,7,12,14
7	1,2,3,4,8,9,10,14,15	5,6,11
8	1,2,4,5,6,7,9,11,12	3,10
9	3,10,14,15	1,5,8,13
10	1,3,4,5,7,8,11,13,14	2,12,15
11	1,2,3,4,6,9,10,12,13,15	5
12	1,7,15	2,8,9
13	2,3,5,8,9,12,14	6
14	1,2,4,6,7,10,11,12,13,15	5
15	1,5,6,7,8,9,10,13,14	4,11

Пятый этап - на основе полученных результатов относительно психологического климата ООО «ХХ» определяем категории участников:

- «звезда»: положительная - водитель № 14 (11 выборов), отрицательная - менеджер - №5;
- «тот, кому отдали предпочтение» - директор №1, заведующий складом №11, менеджер № 7, поставщик № 10, водитель № 13, маркетолог №15;
- «средние» - менеджер № 8, менеджер № 8;
- «отчужденных» и «изолированных» нет.

Отсутствие категорий «отчужденных» и «изолированных» уже свидетельствует о положительном психологическом климате в коллективе. Также следует отметить, что в этом коллективе есть теплые глубокие отношения, что характеризует наличие взаимных положительных выборов. Это свидетельствует о равнодушии членов коллектива друг к другу.

На основе полученных данных определяем степень сплоченности коллектива, данные приведены в таблице 4.

Таблица 4.

## Общая степень сплоченности коллектива ООО «ХХ»

Всего получено выборов		В том числе					
Кол-во	%	позитивных		негативных		Нейтральных	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
210	100	108	51,4	42	20	60	28,6

Данные таблицы 4 свидетельствуют о средней степени сплоченности коллектива (28,6% составляют нейтральные выборы и только 51,43% положительные, в то время как 20% - это негативные выборы). Это свидетельствует о том, что есть необходимость повышать уровень психологического климата в рассматриваемом коллективе.

Шестой этап - для предоставления более глубоких выводов и создания базы для принятия определенного управленческого решения относительно дальнейшей деятельности коллектива надо рассчитать ряд социометрических показателей (оценку психологического климата группы с элементами приведенных этапов, в том числе рассчитывая ряд социометрических показателей): [18; 33; 44]

1. Индекс сплоченности группы (ИСГ) предоставляет интегральную характеристику сплоченности в группе (характеризует внутреннюю эмоциональную атмосферу коллектива) – 0,26;

2. Индекс интеграции (ИИ) характеризует способность группы сохранять свою структуру – 0;

Если результаты этих показателей являются низкими, это свидетельствует о том, что в данном коллективе существуют определенные проблемы в отношениях между работниками: эмоциональные межличностные конфликты, неблагоприятные факторы (в том числе скрытые) и др.

Такие показатели, как социометрический статус, индекс эмоциональной экспансивности и индекс объема взаимодействия рассчитываются отдельно для каждого члена группы, то есть является персонифицированными. Результаты представлены в таблице 5.

Таблица 5.

Сводная таблица социометрических показателей коллектива ООО «ХХ»

№ п/п	Социометрический статус			Индекс эмоциональной экспансивности			Индекс объема взаимодействия
	общий	+	-	Общий	+	-	
1	0,5	0,5	0	0,78	0,64	0,14	0,43
2	0,29	0,29	0	0,69	0,43	0,26	0,21
3	0,42	0,21	0,21	0,71	0,5	0,21	0,29
4	0,14	0,14	0	0,71	0,5	0,21	- 0,29
5	0,5	0,21	0,29	0,79	0,43	0,36	0,26
6	0,57	0,36	0,21	0,71	0,5	0,21	0
7	0,71	0,57	0,14	0,71	0,57	0,21	0,43
8	0,5	0,43	0,07	0,71	0,5	0,21	0,5
9	0,33	0,13	0,21	0,64	0,5	0,14	0
10	0,64	0,57	0,07	0,71	0,57	0,14	0,43
11	0,57	0,5	0,007	0,64	0,43	0,21	0,64
12	0,25	0,14	0,21	0,64	0,5	0,14	0
13	0,64	0,57	0,07	0,71	0,5	0,21	0,43
14	0,66	0,79	0,07	0,64	0,5	0,14	0,64
15	0,71	0,57	0,14	0,71	0,57	0,14	0,5

Таким образом, индекс сплоченности коллектива ООО «ХХ» составляет 0,26, что подтверждает сделанный выше вывод о среднем уровне сплоченности группы, поскольку чувствуется влияние негативных выборов. Чем ближе индекс к 1, тем выше сплоченность группы.

## **2.2. Развитие эмпатических качеств членов трудового коллектива средствами социально-психологического тренинга**

Во втором разделе была установлена связь между уровнем эмпатии и психологическим климатом в коллективе. Поэтому, для улучшения психологического климата из-за влияния на уровень эмпатии был разработан тренинг, направленный на развитие эмпатических способностей. Работа велась с женским коллективом, так как у мужчин показатели эмпатии на достаточном уровне.

Цель тренинга - создать условия для личностного роста участников тренинга, развития и совершенствования способности человека понимать собственный эмоциональный мир, способности к сочувствию и сопереживанию окружающим.

Задачи тренинга: осмысление понятия «эмпатия»; осознание своих переживаний, чувств; развитие психологической наблюдательности; формирование навыков «чтения» невербальных сигналов партнера; развитие способности сопереживания партнера по общению; формирование умения слушать; отработка навыков рефлексии; формирование и развитие способности прогнозировать поведение другого, предусмотреть свое влияние на него.

Содержание тренинговых методов.

Во время тренинга используется целый ряд тренинговых методов, которые могут быть систематизированы в шесть основных групп.

1. Игровые методы. В этой группе методов психотренинга центральное место занимает игра как модель жизненных ситуаций, когда человек приобретает определенный опыт, содержание которого обусловлен видом и общей целью тренинга. Это может быть опыт личных переживаний, социально-психологических отношений, профессионального взаимодействия и тому подобное. Игры составляют «ядро» тренингового процесса, их

реализация способствует групповому взаимодействию, групповой динамике. Из всех разновидностей игровых методов наиболее часто используется ролевую игру и деловую игру.

Ролевая игра - метод психологического моделирования, направленный на получение психокоррекционного эффекта за счет интенсивного межличностного общения и выполнения совместной деятельности группой людей в условиях игровой имитации реальных или вымышленных ситуаций. Ролевая игра дает возможность проявления своей индивидуальности, творческих возможностей, развивает умение лучше понимать других, их позиции и чувства, а также создает условия для лучшего осмысления норм и правил поведения и общения. Определенную степень условности, развлекательный характер ролевой игры позволяет ослабить или полностью снять действие защитных психологических механизмов у участников. Это, в свою очередь, способствует развитию их креативности, стимулирует исследовательскую деятельность по выяснению своих проблем, поиска ресурсов и путей их решения.

Деловая игра - форма воспроизведения наглядного и социального содержания профессиональной деятельности специалиста, моделирования систем отношений, характерных для данного вида практики. Во время деловой игры с помощью знаковых средств (речь, документы и т.д.) предполагается развертывание особой (игровой) деятельности участников на имитационной модели, воспроизводящей условия и динамику определенной профессиональной деятельности.

2. Дискуссионные методы. Во время проведения тренингов практически невозможно обойтись без обмена мнениями, группового обсуждения и анализа тех или иных проблем, спорных вопросов, выработки продуктивных решений. Для этих целей широко применяются дискуссионные методы, например, беседа, дискуссия, диспут, дебаты,

полемика и тому подобное. Дискуссионные методы преследуют следующие цели:

1) предоставить участникам возможность обсудить проблему с разных сторон, выработать общее мнение по наиболее острым, "горячим" вопросам;

2) устранить эмоциональную предвзятость, стереотипность восприятия проблемы;

3) снизить сопротивление новой информации за счет выработки групповых ориентиров (норм);

4) дать возможность поделиться индивидуальными переживаниями, раскрыться, пережить катарсис;

5) выработать навыки эффективной коммуникации и взаимодействия (умение слушать, аргументировать, приводить контраргументы и т.п.);

б) изменять установки и потребности участников;

7) расширить возможности участников в анализе конкретной ситуации.

Групповая дискуссия способствует обучению участников умению управлять групповым обсуждением проблемы, а также выступать в роли рядового участника дискуссии: коммуникатора, генератора идей, эрудита и тому подобное. При такой активной работы получается ряд групповых коммуникативных навыков и умения активного слушания. Последнее особенно важно в связи с тем, что непродуктивность в общении может быть связана как с отсутствием данного умения, так и со сложностью его практической реализации (усталость, рассеянность, неблагоприятные условия деятельности, особенности ситуации). Дискуссионные методы являются сквозными и могут применяться в течение всего тренинга при анализе реальных жизненных ситуаций участников группы, а также при рассмотрении результатов ролевых игр или групповой работы.

3. Презентационные методы - предназначены для усиления эффектов восприятия и всестороннего осмысления теоретико-прикладных и

практических вопросов по темам тренинга. К таким методам относятся различные способы и приемы подачи тренингового материала, в частности, вступительные беседы для создания общего впечатления о сути решаемых проблем. В контексте тренинга это могут быть лекции, доклады, беседы, презентации групповой работы, наглядные демонстрации с помощью мультимедийных и других технических средств. Тренинговая мини-лекция выступает фундаментом, на котором базируется дальнейшая практическая работа с группой, если возникает необходимость ввести определенные психологические понятия или определения. Тренинговая лекция отличается от традиционной академической лекции временным ограничением, содержанию и способу подачи материала. Поскольку во время лекции взаимодействие участников минимальная и концентрация внимания длится до 15 минут, то нецелесообразно проводить тренинговую мини-лекцию дольше это время. Презентация итогов групповой работы, непременно проводится после выполнения тренинговой задачи, дает возможность отработать навыки публичного выступления (вербальные и невербальные). Условиями успешного применения демонстрации наглядного материала связь изображений или видеосюжетов с темой для обязательного ее обсуждения. Также, иногда практикуется видеофиксация выполнения участниками практических действий для дальнейшего анализа и выявления типичных ошибок.

4. Психотехнические методы. К данной группе методов включены разнообразные упражнения, направленные на формирование комфортной групповой атмосферы, изменение эмоционального состояния участников группы, а также на тренировку различных личностных и коммуникативных свойств, в первую очередь, на повышение чувствительности в восприятии окружающего мира. Повышение такого рода чувствительности, лежит в основе способности человека понимать других людей, иногда является основной целью тренинга. К этой группе тренинговых методов входит

психогимнастика, как специфический комплекс психологических приемов, техник и упражнений групповой работы, направленных на стимулирование рабочего состояния участников, в поддержку их психологического тонуса, необходимого для решения текущих задач тренинга, для успешного развития групповой динамики. В группу психотехнических методов можно отнести и аутогенная тренировка, основанная на самовнушении и используется для психологической саморегуляции. Его ядро составляют приемы погружения в состояние релаксации, за счет чего происходит овладение навыками произвольного вызывания ощущений тепла, тяжести, покоя, расслабления. Сознательный контроль над подобными функциями приводит к нормализации и активизации основных психофизиологических процессов. Использование во время тренинга различных психотехник отражает реальные жизненные ситуации, в которых может возникнуть необходимость саморегуляции.

5. Методы обратной связи и психодиагностики. Использование этих методов обеспечивает выявление адекватности тренинговых действий участников. Обратная связь в форме информации от участников тренинга дает возможность получить сведения о качестве и результаты проведенных тренинговых процедур, групповые процессы, происходящие оценку эффективности работы и тому подобное. Специальные диагностические процедуры (психодиагностические тестирование, опрос, анкетирование, экспертная оценка, специально организованный процесс рефлексии, работа с дневником) используются как до начала занятий, во время проведения тренинга, так и после их окончания. Целью этих процедур является не психокоррекционное влияние, а получение информации о психологических свойств и состояний участников, их профессиональной и личностной динамики в результате участия в тренинге. Это, в свою очередь, необходимо для грамотного руководства тренинговой группой.

## Этапы и содержание тренинга

№ п/п	Этап	Содержание работы
	Организационный	<p>Цель: установление положительного социально-психологического климата в группе, знакомство участников группы.</p> <p>Занятие №1.</p> <p>Игра-разминка «Говорю, что вижу».</p> <p>Упражнение «Интервью»</p> <p>Упражнение «Чувство по кругу»</p> <p>Упражнение «Фоторобот»</p>
	Формирующий	<p>Цель: формирование знаний об эмпатии, осознание ее ценности в процессе эффективной коммуникации, повышение эмпатических способностей; развитие качеств, характеризующих личность, обладающая развитой эмпатической культурой; разработка ситуаций, требующих высокой эмпатийности; переосмысление представлений о себе на основе обратной связи, анализа и рефлексии, осознание и принятие своих чувств.</p> <p>Занятие №2 Упражнение «Расскажу о своем хозяине»</p> <p>Упражнение «Я вижу»</p> <p>Упражнение «Ситуация»</p> <p>Упражнение «Без маски»</p> <p>Упражнение «Образ «Я»</p> <p>Упражнение «Единство»</p> <p>Занятие №3</p> <p>Упражнение «Цвет моего состояния»</p> <p>Упражнение «Установление и поддержание контакта»</p> <p>Упражнение «Вербализация признаков экспрессии эмоциональных состояний»</p> <p>Упражнение «Прикосновение»</p> <p>Занятие №4 Большая психологическая игра «Творение галактики»</p>

	рефлексивно-оценочный	осознание своих личностных ресурсов; рефлексия изменений. Завершение тренинга. Занятие №5 Упражнение "Через стекло" Упражнение "Да" Упражнение «Выход из контакта». Упражнение «Выход из контакта».
--	-----------------------	--

Тренинг состоит из 5 занятий, которые проводятся раз в неделю. Продолжительность каждого занятия - 4,5 часа (приложение 1).

После проведения тренинга, через три месяца, была осуществлена повторная диагностика уровня эмпатии.

Для контроля и анализа результатов коррекции уровня эмпатии и психологического климата коллектива были взяты результаты предварительной диагностики уровня эмпатии по методике В.В. Бойко и данные социометрической карты. После проведения тренинговой программы снова был проведен опрос по методике В.В. Бойко и респондентам было предложено заполнить социометрические карточки.

По результатам опроса экспериментальной группы после тренинга, средний уровень эмпатии в группе женщин оказался 26,86%.

Таблица 7

Диагностика эмпатии женщин ООО «ХХ» по методике «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко

Показатели	Пол респондентов	Рациональный канал	Эмоциональный канал эмпатии	Интуитивный канал эмпатии	Установки на эмпатию	Проникающая способность в эмпатии	Идентификация в эмпатии	Суммарный уровень эмпатии
Среднее значение	Ж	4,11	4,32	4,21	4,12	4,26	4,54	26,86

Таблица 8.

Распределение уровней эмпатии среди женщин ООО «Касьянов С.П.»

Уровень эмпатии	Количество женщин	%
Очень низкий (менее 14 баллов)	0	0%
Заниженный (15 – 21)	1	10%
Средний (22 – 29)	5	50%
Высокий (30 и выше)	4	40%

Общий уровень сплоченности группы после проведения тренинга повысился - 69,05%.

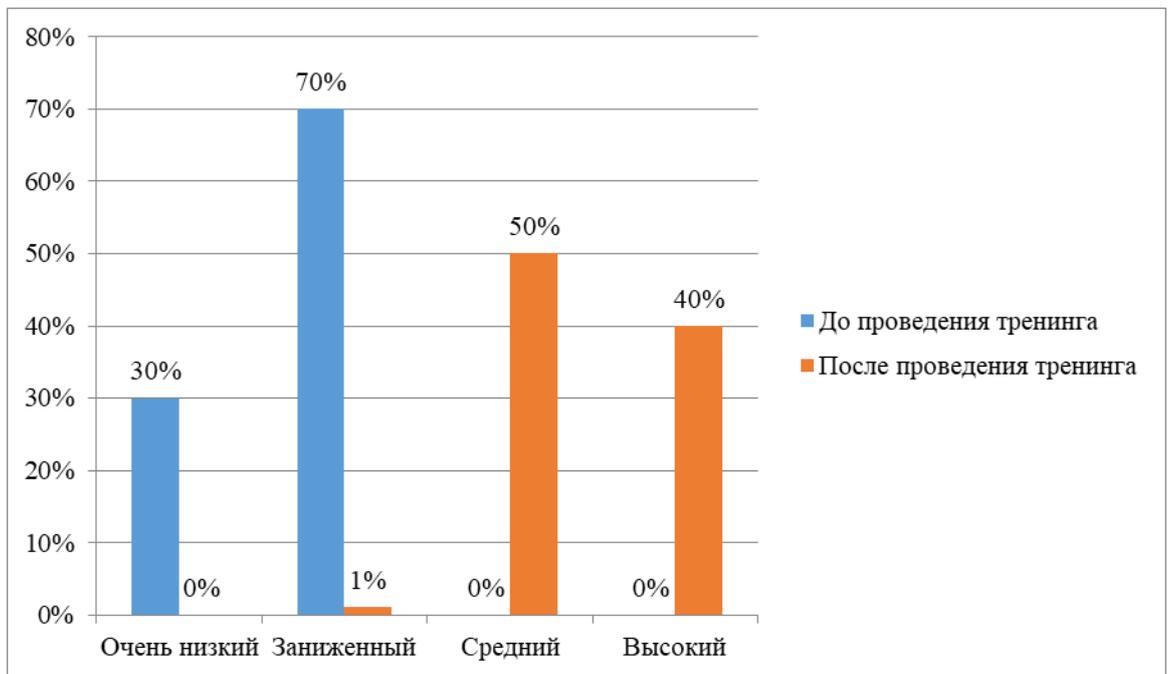


Рисунок 1. Распределение уровня эмпатии до и после тренинга в экспериментальной группе

Средний уровень эмпатии и общий уровень сплоченности в экспериментальной группе до и после проведения тренинга приведены в диаграмме на рис. 2.

Средние показатели эмпатии и социометрического статуса до и после проведение тренинга, а также коэффициенты t-Стьюдента приведены в таблице 12.

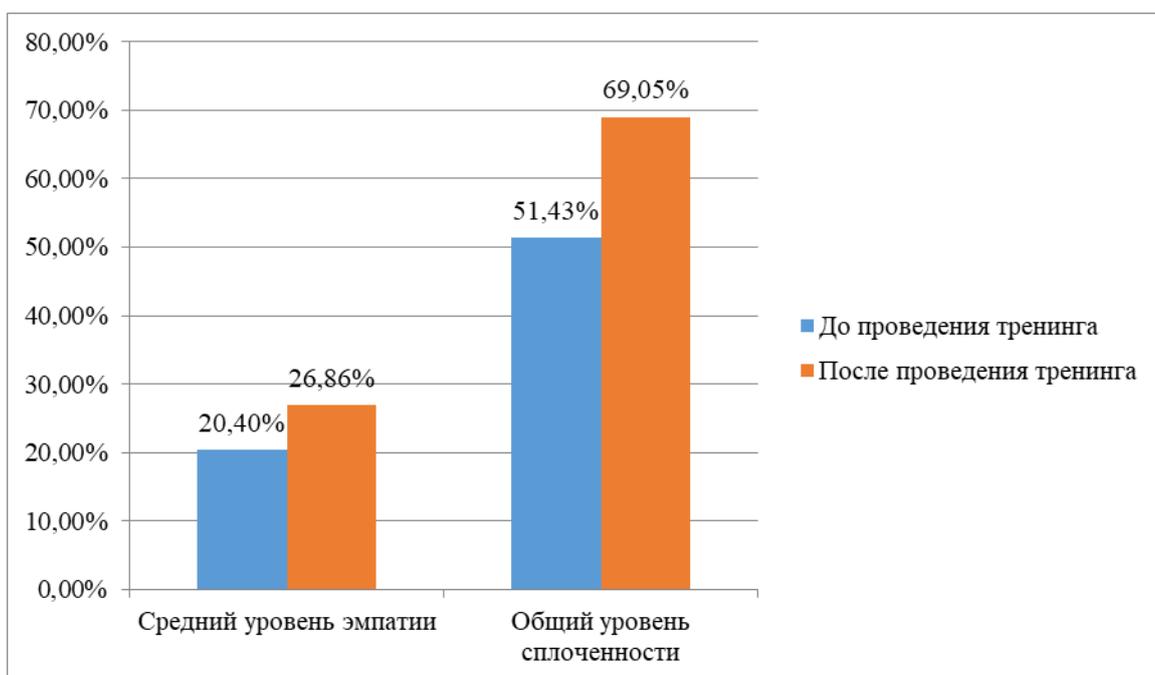


Рис. 2. Показатели среднего уровня эмпатии и общего уровня сплоченности в экспериментальной группе до и после тренинга

Таблица 9

Значимые различия в показателях эмпатии и психологического климата до и после проведения тренинга, n = 10

Шкалы	Средние показатели		Значимость t-Стьюдента
	До тренинга	После тренинга	
Уровень эмпатии	19,6	23,33	4,138
Социометрический статус	0,4	0,69	5,510

Таким образом, нами рассмотрены результаты контрольного этапа эксперимента, которые подтверждают наше предположение о том, что в связи с тем, что существует связь психологического климата в трудовом коллективе и эмпатических качеств его членов, предполагаем позитивное

влияние на развитие эмпатических качеств и улучшение психологического климата путем социально-психологического тренинга.

## **Вывод по главе 2**

С целью установления связи между уровнем эмпатии и психологическим климатом в коллективе было проведено эмпирическое исследование на выборке из 15 человек. Это работники организации занимающейся торговой деятельностью. Исследование проводилось с помощью методик «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко и методики «Социометрическая карта».

По результатам методики «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко установлено следующее. По средним показателям общий уровень эмпатии работников ООО «ХХ.» оказался заниженным у женщин - 20,4%, у мужчин данный показатель на достаточном уровне. По каналам эмпатии низкий уровень в группе имеет идентификация (2,8), самой высокой - эмоциональная и проникающая (3,33). Показатели общего уровня эмпатии среди работников этой организации распределились следующим образом: 20% работников обнаружили очень низкий уровень эмпатии, 26,67% - занижен, 40% - средний и лишь в 6,67% он оказался высоким.

Обработка социометрических карточек показала следующие данные. В коллективе отсутствовали категории «отчужденных» и «изолированных», что свидетельствует о достаточно позитивном психологическом климате.

Общие показатели сплоченности коллектива ООО «ХХ» оказались: 51,43% - это положительные выборы, 20% - негативные и 28,6% - нейтральные. Это свидетельствует о среднем уровне сплоченности коллектива. Индекс сплоченности, характеризующий внутреннюю эмоциональную атмосферу коллектива, оказался на уровне 0,26.

Нами разработана программа, направленная на повышение уровня эмпатии и развитие эмоционального интеллекта участников тренинговой программы. В ней приняли участие работники женского пола организации ООО «ХХ.» в количестве 10 человек. Нами было выдвинуто предположение, что повышение уровня эмпатии и улучшение взаимодействия в процессе тренинга улучшат психологический климат в коллективе. Результаты первого и второго тестирования сравнивались с помощью t-критерия Стьюдента для зависимых выборок. Значимые различия между показателями участников тренинговой программы до и после прохождения тренинга установлены по показателям общего уровня эмпатии и социометрического статуса.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Анализ научной литературы по теоретических аспектов понятий психологического климата и эмпатии показал, что авторами, которые изучали проблему психологического климата в коллективе, была определена закономерность, которая выражается в том, что, чем сильнее расположение людей друг к другу, тем выше степень комфортности условий их труда, а, следовательно, выше производительность. Верным считается и обратное утверждение. Отношения людей между собой взаимосвязаны: один человек может влиять на отношение того, с кем общается. Так происходит формирование эмоциональной взаимозависимости, включающее в себя определенные психологические особенности и настроения отдельных людей.

Одной из весомых характеристик, влияющих на эмоциональную способность человека, является эмпатия. Эмпатический процесс, как правило, охарактеризован в трактовках как отзыв одного субъекта на чувства и переживания другого.

В целом, эмпатия является социально-психологическим свойством, которая представляет собой совокупность социально-психологических способностей индивида, с помощью которых данное свойство раскрывается как объекта, так и субъекта эмпатии.

2. Исследование уровня эмпатии и психологического климата в коллективах работников торговой сферы проводилось с помощью методики «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко и методики «Социометрическая карта». Связь между уровнем эмпатии и показателями психологического климата в коллективе определялся методами обработки данных (критерий Колмогорова-Смирнова, коэффициент корреляции Пирсона).

3. Выборку составили 15 человек - работников организации, которая занимается торговой деятельностью ООО «ХХ».

По результатам методики «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко общий уровень эмпатии работников женского пола ООО «ХХ» оказался заниженным - 20,4%.

Обработка социометрических карточек показала, что общие показатели сплоченности коллектива ООО «ХХ» оказались средними (51,43% - это положительные выборы, 20% - негативные и 28,6% - нейтральные, индекс сплоченности - 0,26).

Данные корреляционного анализа показали, что существует связь между уровнем эмпатии и показателями психологического климата (социометрический статус работников коллектива), коэффициент корреляции по Пирсону равен 0,69.

3. На основе полученных данных был разработан и внедрен тренинговую программу улучшения психологического климата в коллективе работников торговой сферы через влияние на эмпатию.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Г.М. Психология социального познания. - М.: Аспект Пресс, 2017. – 274 с.
2. Антонова Н.В. Социально–психологический климат в организациях с различным типом корпоративной культуры // Современные технологии управления. – №1 (37). – URL: <https://sovman.ru/article/3701/> (дата обращения: 12.11.2019 г.).
3. Арсеньев Ю.Н. Особенности организационного поведения / Арсеньев Ю. Н. – М., 2015. – 396 с.
4. Басова А.Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии // Молодой ученый. – 2012. – №8. – С. 254-256. – URL <https://moluch.ru/archive/43/5271/> (дата обращения: 16.11.2019 г.).
5. Белинская Е.П. Социальная психология личности. – М.: Аспект пресс, 2016. – 301 с.
6. Бернанд Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Бернанд Ф. – СПб., 2013. – 303 с.
7. Бовина И.Б. О феномене «группового духа» // Вестник МГУ. Психология. – 2013. – №1. – С.47–52.
8. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность / Бойко В.В. – М. : Мысль, 2014. – 242 с.
9. Большой психологический словарь / Сост. и общ. ред. Б. Мещеряков,
10. В.Зинченко. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2013. – 672 с.
11. Бондаренко И.В. Формирование эмпатии у специалистов в условиях высшего профессионального образования // Социально–экономические и технические системы: Исследование, проектирование, оптимизация. – 2007. – №2. – С. 43–46.
12. Бэрн Р. Социальная психология группы: процессы, решения, действия. – СПб.: Питер, 2015. – 272 с.

13. Василюк Ф.Е. Психология переживания / Василюк Ф.Е. – СПб., 2014. – 190 с.
14. Ветошкина Т.С. Влияние корпоративной культуры на мотивацию персонала// Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2008. – №9. – С. 12-16.
15. Виханский О.С. Стратегическое управление : учебник / О.С. Виханский. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Гардарика, 2018. – 296 с.
16. Галкина Т. П. Социология управления: от группы к команде / Галкина Т. П. – М. : Финансы и статистика, 2010. – 224 с.
17. Гофман И. Представление себя другим в повседневной жизни / Пер. с англ. и вступ. ст. А.Д.Ковалева. – М.: КАНОН – пресс Ц, Кучково поле, 2017. – 304 с.
18. Деменева Н.А. Индивидуальные социально-трудовые конфликты в организациях : технологии управления : дисс. канд. соц. наук : 22.00.01. / Деменева Н.А. – Новосибирск, 2013. – 173 с.
19. Дерманова И.Б. Диагностика эмоционально-нравственного развития / Ред. и сост. И.Б. Дерманова. – СПб. Издательство «Речь», 2012. – 176 с.
20. Донцов А.И. Психология коллектива. – М.: Изд-во МГУ, 2018. – 315 с.
21. Егоршин А.П. Организация работы с персоналом // Управление персоналом. – 2016. – №1. – С. 8-14.
22. Занковский А.Н. Организационная психология. – М.: Флинта 2015. – 648 с.
23. Калюжный А.С. Психология взаимоотношений в подразделении : учеб. Пособие / Калюжный А.С. – Н. Новгород: НХТУ, Факультет военного обучения, 2014. – 36 с.
24. Карякин А.М. Командная работа: основы теории и практики / Иван. гос. энерг. ун-т. / Карякин А.М. – Иваново, 2013. – 136 с.

25. Кипнис М. 128 лучших игр и упражнений для любого тренинга. Как зарядить, оживить, настроить и сплотить группу / М. Кипнис. – М. : АСТ; СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009. – 317 с.
26. Линчевский Э.Р. Контакты и конфликты : общение в работе руководителя / Э.Р. Линчевский. – М. : Экономика, 2016. – 286 с.
27. Литвинов В.Н. Психологический климат и экономические показатели. Социальные проблемы труда и образования / Литвинов В.Н. – М. : Просвещение, 2014. – 164 с.
28. Лабунская В. А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.
29. Майерс. Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2015. – 284 с.
30. Марьин М.И., Мешалкин Е.А. Психологические механизмы общения и взаимовлияния // Социально-психологический климат в служебных коллективах / отв. ред. Т.В. Чемоданова. М., – 2011. – 312 с.
31. Михайлов А.С. Психологическое исследование факторов социально-психологического климата малых производственных групп // Научный журнал КубГАУ. – 2013. – №91 // ej.kubagro.ru.
32. Моченов Г.А., Ночевник М.Н. К вопросу о социально-психологическом климате научно-исследовательского коллектива / Моченов Г.А., Ночевник М.Н. – М., 1970. – 98 с.
33. Нагимова А.М. Влияние психологического климата на продуктивность деятельности работников предприятий со сложной организационной структурой: Дисс. канд. псих. наук: 19.00.03. – Тверь, 2010. – 111 с.
34. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных / Наследов А.Д. – СПб. : Речь, 2014. – 392 с.

35. Немов Р.С. Психологические условия и критерии эффективности работы коллектива / Немов Р.С. – М.: Знание, 2016. – 64с.
36. Никитина Н.Н. Введение в педагогическую деятельность : теория и практика : Учебное пособие для студ. высш. учеб. Заведений / Н.Н. Никитина, Н.В. Кислинская. – 2-е изд., си пр. – М.; Издательский центр «Академия», 2016 – 224 с.
37. Новейший психологический словарь / Под ред. В.Б. Шапарь. – М.: Феникс, 2014. – 390 с.
38. Обозов И.Н. Межличностные отношения. / Обозов И.Н. – Л.: Наука, 1979. – 57с.
39. Панферов В.Н., Ковалев А.Г., Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность / Панферов В.Н., Ковалев А.Г., Бойко В.В. – М. : Мысль, 2015 – 207 с.
40. Парыгин Б.Д. Социальная психология - СПб ГУП, 2015. – 616 с.
41. Педагогический словарь / Под ред. И.А. Каирова. – М. : АПН, 2015. – 478 с.
42. Платонов К.К. Проблемы управления психологическим климатом коллектива // Социально-психологические проблемы повышения эффективности деятельности производственных коллективов / Платонов К.К. – Курган, 2011. – 139 с.
43. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология. – СПб.: Питер, 2012. – 321 с.
44. Прихожан А.М. Эмпатия и децентрация как универсальные учебные действия в контексте формирования психологической грамотности младших школьников // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». – 2015. – №10 (153).
45. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учеб. пособие / Ред.-сост. Райгородский Д. Я. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2013. – 672 с.

46. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / Ромек В.Г. – СПб. : Речь, 2012. – 175 с.
47. Рубинштейн, С.Л. Бытие и сознание. Человек и мир. – СПб.: Питер, 2003. – 512 с.
48. Русалинова А.А. Изучение социально-психологического климата в первичных производственных коллективах / Организационная психология / Сост. и общ. редакция Л.В. Винокурова, И.И. Скрипнюка. – СПб.: Питер, 2014. – С. 312-320.
49. Суходольский В.Н. Организационная психология. – Харьков: Гуманитарный Центр, 2014. – 256 с.
50. Смирнова С.С. Формирование нравственно-психологического климата творческого студенческого коллектива в процессе обучения в педагогическом вузе : дисс. канд. пед. наук. 13.00.01 / Смирнова С.С. – Самара, 2011. – 264 с.
51. Толочек В.А. Современная психология труда. – СПб.: Питер, 2016. – 479 с.
52. Философская антропология М. Шелера: уроки, критика, перспективы / Отв. ред. Д. Ю. Дорофеев. – СПб.: Алетейя, 2011. – 568 с.
53. Челнокова Н.Ю. Модель управления социально-психологическим климатом на предприятиях холдингового типа : дисс. канд. соц. наук. 22.00.08 / Челнокова Н.Ю. – Нижний Новгород 2013. – 210 с.
54. Чикин А.А. Понятие апперцепции в психологии Т. Липпса и ранней феноменологии Э. Гуссерля // История философии. – 2015. – №1. – Шибутани Т. Социальная психология. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. - 544 с.
55. Шульц Д., Психология и работа. – СПб.: Питер., 2013. – 390 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

Занятие №1.

Знакомство. Правила тренинга..

Игра-разминка «Говорю, что вижу».

Цель: разминка, улучшение атмосферы в группе, развитие навыка безоценочного высказываний.

Инструкция: «Сидя в кругу, вы будете наблюдать за поведением других и по очереди говорить, что видите в любом из участников. Описывая поведение, действия других людей, не оценивайте их, а просто констатируете, что вы наблюдаете.

Упражнение «Интервью»

Цель: развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки.

Инструкция: Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут разговаривают со своим партнером, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткий рассказ о представлении своего собеседника.

Упражнение «Чувство по кругу»

Цель: развитие возможности каждого участника в области вербализации чувств и состояний.

Инструкция: «Сейчас мы будем бросать друг другу мяч, называя при этом какое-то состояние или чувство, а поймав брошенный нам мяч, будем называть антоним - противоположное состояние или чувство.

Упражнение «Фоторобот»

Цель: формирование творческого воображения; формирование умения абстрагироваться.

Инструкция: Один из участников должен составить портрет группы.

Занятие №2 Упражнение «Расскажу о своем хозяине»

Цель: включение участников тренинга в групповую работу.

Инструкция: Участникам предлагается выбрать любой личный предмет (расческу, сумочку, авторучку и др.) И от его имени представить своего хозяина и рассказать о нем что-нибудь интересное или выдающееся.

Упражнение «Я вижу»

Цель: Развитие наблюдательности, осознание различия между тем, что «я вижу», и тем, что «представляю, интерпретирую», «мне кажется».

Инструкция: Участники группы разбиваются на пары и садятся напротив друг друга. Каждый из участников пары по очереди говорит одну фразу, начинающуюся со слов «Я вижу...», содержание которой касается внешнего вида партнера.

Упражнение «Ситуация»

Цель: развитие навыков вхождения в различные эмоциональные ситуации, переживания соответствующих эмоций и состояний.

Инструкция: «Сейчас мы будем ходить по комнате, и тот из нас, чье имя я назову, предложит ситуацию, в которой каждый попробует себя представить, постарается в нее включиться и осознать те чувства, состояния, при этом возникают. Итак, я начну: мы идем по густой чаще леса... »

Далее через каждые двадцать-тридцать секунд тренер называет имя следующего члена группы. После завершения упражнения следует обсуждение.

Упражнение «Без маски»

Цель: снятие эмоционального и поведенческой закрепощенности».

Инструкция: Каждому участнику дается карточка с написанной фразой, которая не имеет окончания. Без какой-либо предварительной подготовки он должен продолжить и завершить фразу. Примерное содержание карточек: "Особенно мне нравится, когда окружающие меня...». «Чего мне иногда по-настоящему хочется, так это...».

Упражнение «Образ «Я»

Цель: глубокое осознание личностного существования.

Инструкция: Каждому участнику предлагается произнести слово «Я» с только ему присущей интонацией, мимикой, жестами.

Упражнение «Единство»

Цель: выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне формирование эмоционально-волевого единства группы.

Инструкция: Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает руку в кулак, и по команде ведущего все «выбрасывают» пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга, выбрали одно и то же число. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

Занятие №3

Упражнение «Цвет моего состояния»

Цель: развитие способности осознавать и вербализировать свои состояния, находить слова для их обозначения.

Инструкция: «Я предлагаю начать сегодняшний день с того, что каждый из нас, подумав некоторое время, скажет, которого он (или она) сейчас цвета. При этом речь идет не о цвете вашей одежды, а об отражении в цвете вашего состояния.

Упражнение «Установление и поддержание контакта»

Цель: Научиться распознавать эмоциональные состояния других по их внешнему виду, сочувствовать.

Инструкция: Тренер может предложить передать невербально переживания таких опасных ситуаций, эмоций и чувств: 1) друг не позвонил и не пришел на день рождения; 2) неожиданный сюрприз, подарок; 3) гордость за себя; 4) высокомерие; 5) подозрительность; 6) по отношению; 7) гнев 8) любовь; 9) радость; 10) образа. После выполнения упражнения проводится обсуждение.

Упражнение «Вербализация признаков экспрессии эмоциональных состояний»

Цель: Научиться распознавать оттенки эмоциональных состояний, отличать уровень экспрессии каждого состояния.

Инструкция: Нужно описать экспрессивные признаки шести эмоциональных состояний: радости, удивления, отвращения, гнева, страха, страдания, на которые каждый член группы ориентируется при опознании эмоциональных состояний другого человека.

Упражнение «Прикосновение»

Цель: Передать и ощутить чувство через прикосновение.

Инструкция: Выбирается один участник, садится на стул - «сенсор». Любой другой участник с помощью прикосновения передает ему какое-то чувство. «Сенсор» пытается это чувство угадать. В случае угадывания место занимает другой.

Занятие №4 Большая психологическая игра «Творение галактики»

Цель: в необычной метафорической ситуации открыть новые формы сотрудничества друг с другом, познание своего внутреннего «Я», развитие эмпатии.

Оборудование: ватман, гуашь, аюрведическая музыка, музыка хаоса.

Этап 1. Введение в игру. Разделение участников на группы.

Этап II. Работа в группах

Упражнение «Самопрезентация частиц»

Цель: обратить внимание участников группы друг на друга, на их непохожесть и неповторимость каждого. Способствовать осознанию собственной уникальности и значимости.

Инструкция: Члены группы вписывают в бейджи имена, которыми хотели бы называться во время игры и составляют характеристику из самых выдающихся личностных качеств. По сигналу ведущего каждый участник представляется и называет свои особые качества.

### Упражнение «Название планеты»

Цель: способствовать созданию положительного эмоционального единства группы.

Инструкция: Участники групп выбирают название своим «домам планетам».

### Упражнение «История моей планеты»

Цель: интеграция группы, за счет понимания необходимости постоянной включенности в совместную деятельность и чувство взаимной ответственности членов команды.

Инструкция: Каждая группа придумывает историю зарождения и развития своей планеты.

### Упражнение «Рисунок моей планеты»

Цель: закрепление положительного эмоционального настроя, объединения для решения общей задачи в условиях взаимопомощи и партнерства.

Инструкция: Участникам предлагается передать свое представление о планете, жителями которого они являются. Рисунок создается совместно всеми участниками группы на листе ватмана.

### Упражнение «Скалы»

Цель: снять напряжение участников путем вовлечения их в групповую физическое воздействие, объединить для решения задачи на основе партнерства, создать в группе атмосферу взаимной ответственности, эмоциональной свободы, радости от коллективного успеха.

Инструкция: Участники выстраиваются в шеренгу вдоль линии «обрыва скалы» (тренер чертит мелом на полу) в различных позах, которые олицетворяют каменные статуи. Задача каждого из игроков пройти по краю «обрыва», чтобы не сорваться в «пропасть». Разрешается держаться за «скалы».

### Упражнение «Образ моей планеты»

Цель: способствовать интеграции группы за счет участия в совместной деятельности, создать активную творческую атмосферу и позитивный настрой в группе.

Инструкция: Участникам, после недолгого обсуждения, предлагается построить скульптуру-образ своей планеты.

Этап III. Совместная работа участников игры

Упражнение «Построение галактики»

Цель: расширить границы креативности, снять страх перед неизвестным, перед поставленной проблемой, тренировать участников в выработке общей стратегии и тактики успеха. Участникам предлагается объединить свои скульптуры и создать единую фигуру планет-галактику.

Этап IV. Игры на сплочение У

Упражнение «Путаница»

Цель: развивать в группе активный стиль общения и отношения партнерства.

Инструкция: Группа образует круг, все участники протягивают руки внутрь круга, а ведущий соединяет руки таким образом, чтобы получилась путаница. В каждой руке одного игрока оказывается рука другого. При этом ведущий пытается соединить вместе как можно больше отдаленных друг от друга участников. Когда путаница создана, группе дается ограниченное время, чтобы распутаться, а не расцепляя при этом рук и с осторожностью отнестись к партнерам по игре, чтобы не причинить им боль непродуманными движениями и действиями. Финалом игры будет или круг, или несколько групп игроков, последовательно соединенных друг с другом.

Этап V: Завершение

Участники обсуждают игру, делятся впечатлениями, подводят итоги.

Занятие №5 Упражнение "Через стекло»

Цель: формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Один из участников загадывает текст, записывая его

на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другой называет понятно. степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

#### Упражнение "Да"

Цель: совершенствование навыков эмпатии и рефлексии. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали.

Упражнение «Нетрадиционное приветствие». Мы привыкли к стереотипам. Они обедняют нашу жизнь. Давайте попробуем испытать новые эмоции, придумав и воплотив в жизнь нетрадиционные приветствия. Например, можно здороваться тыльной стороной ладони, стопами ног... Ваши варианты?

#### Упражнение «Побег из тюрьмы».

Цель: развитие способностей к эмпатии, понимания мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задачи: "Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам как они будут спасать их из тюрьмы (каждый "сообщник" спасает друга "преступника)". После окончания игры "преступники" рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

#### Упражнение «Выход из контакта».

Представьте ситуацию: «Вы встретили не слишком близкого знакомого, который располагает временем и желает пообщаться с вами, а вам никогда». Участники группы разыгрывают ситуацию, предлагая несколько вариантов выхода из контакта. После этого следует обсуждение. Прощание.