

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
кафедра Управления сестринской деятельностью

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (на примере Поликлинического отделения № 2 МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. Екатеринбург)

Факультет ПСР и ВСО
Направление подготовки Сестринское дело
Квалификация Академическая
медицинская сестра. Преподаватель
Допущена к защите: 29 мая 2017 г.
Зав.кафедрой Шурыгина Е.П.
д.м.н., доцент Шурыгина
Дата защиты 20 июня 2017 г.
Оценка отлично

Исполнитель: Мешавкина
Екатерина Евгеньевна Меш
Группа ЗСД – 413
Руководитель: Шардина Л.А. Шардина
д.м.н., профессор
Нормоконтролер: Шурыгина Е. П.
д.м.н., доцент Шурыгина
Рецензент КОТЕЛЬНИКОВА Н.Н.

Екатеринбург, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	9
1.1. Социально-психологический климат: основные понятия и составляющие	9
1.2. Конфликт, как показатель социально-психологического климата	14
1.3. Виды темперамента, как фактор возникновения конфликтной ситуации	17
1.4. Методы исследования и их классификация	20
2. ОЦЕНКА СЛОЖИВШЕГОСЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИ- МАТА КОЛЛЕКТИВА НА ПРИМЕРЕ ПОЛИКЛИНИКИ № 2 МАУЗ «Цен- тральная городская больница № 3» г. ЕКАТЕРИНБУРГА	22
2.1. История и характеристика развития МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. Екатеринбурга	22
2.2. Характеристика персонала МАУЗ «ЦГБ № 3», г. Екатеринбурга	25
2.3. Материалы и методы исследования социально-психологического климата	28
2.4. Оценка результатов исследования медицинского персонала	31
2.4.1. Анализ СПК по методике О.С. Михалюка и А. Ю. Шальто	31
2.4.2. Анализ темперамента личности по методике Г. Айзенка	42
2.4.3. Анализ стилей поведения в конфликтных ситуациях К. Томаса ...	44
3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СОЦИ- АЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	52
ПРИЛОЖЕНИЕ	

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СПК	– социально-психологический климат.
МАУЗ «ЦГБ № 3»	– Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга. – Терапевтическое отделение.
ТО	– Лечебно-диагностическое отделение.
ЛДО	
СПК	– Социально-психологический климат – это сложнейшее явление, обладающее своей структурой, взаимодействием социально-демографических и профессионально-квалификационных характеристик, вероятностными динамичными связями и взаимодействиями между членами и отдельными группами коллектива.
Конфликт	– это осознанное столкновение, противоборство двух людей или групп, их взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, целей, отношений, установок, ценностей, значимых для личностей или групп.
Темперамент	– это совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов и поведения человека: их силу, скорость возникновения, прекращение и изменение.
Метод	– это совокупность приемов, правил, требований, операций овладения определенной областью практического или теоретического знания, той или иной деятельности.
УГМУ	– Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.
Наблюдение	– это описательный психологический метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта.
СПТ	– Социально-психологический тренинг.

ВВЕДЕНИЕ

Любая группа людей, объединенная общими задачами и целями, достигает в процессе совместной работы более высокого уровня развития и желаемого результата своей деятельности. Каждый из нас, даже не задумываясь об этом, состоит в нескольких коллективах на протяжении всей жизни. Каждый коллектив, с самого рождения имеет влияние на формирование личности. В данной работе будет рассмотрено влияние социально-психологического климата в коллективе на результативность и показатели работы учреждения и даны рекомендации по его совершенствованию.

При формировании или проектировании учреждения, руководству нужно поддерживаться определенных правил и учитывать при этом внутреннюю и внешнюю среду организации.

Внутренняя среда организации – это важная составляющая профессионально-деловой сферы, к которой относится учреждение и оказывает на него существенное влияние. [4]

Основные элементы внутренней среды, ее ресурсы основываются на этико-деонтологической культуре. Для эффективной работы организации руководству необходимо учитывать трудности, которые могут возникать в перспективе, а так же искать новые возможности, для эффективного стратегического управления. [4] Большую роль при формировании коллектива несут межличностные взаимоотношения между членами группы. Для обозначения психологического состояния коллектива используют понятие «социально-психологический климат».

Сложности при создании комфортного социально-психологического климата (СПК) в группе занимают одно из ведущих мест в системе управления организацией. [19, С.714]

СПК это совокупная душевная характеристика, которая показывает состояние взаимосвязи и степень удовлетворенности сотрудников различными факторами жизнедеятельности коллектива, служб и подразделений организации. [25]

Когда руководитель организации уделяет мало внимания СПК, то это ведет к возникновению конфликтов среди членов коллектива. СПК включает в себя количество конфликтных ситуаций и уровень дисциплины.

От стиля руководства во многом зависит характер отношений в группе. [15, С.183] Руководитель должен уделять больше времени на исследование СПК в коллективе, нужно стимулировать каждого сотрудника (материально, морально). Люди должны чувствовать уважение и принадлежность к группе.

При благоприятном формировании СПК трудового коллектива, возможно, добиться более продуктивного роста производительности труда и повышения качества оказания медицинских услуг. Для руководителя поддержание и формирование благоприятного социально-психологического климата является очень важным показателем уровня социального развития коллектива и его психологических резервов, которые необходимо использовать, для полной реализации. На каждом уровне, каждого отдельного трудового коллектива оптимальность СПК, является важной составляющей, от которой во многом зависит и общая социально-политическая, идеологическая атмосфера общества, страны в целом.

Каждому сотруднику любой организации, очень важно уяснить необходимость ответственного и добросовестного отношения к своей работе, которое значительно влияет на качество выполняемых работ и услуг, что в свою очередь повышает конечный результат и значительно увеличивает спрос. Для сотрудников важна психологическая устойчивость, и способность приспосабливаться к постоянным изменениям в структуре руководства и функциональных обязанностей. От уровня оптимальности СПК в каждом отдельном коллективе во многом зависит атмосфера отношений между сотрудниками. Благоприятная атмосфера в группе повышает продуктивность и результативность конечного результата работы, что бесспорно влияет на потенциал сотрудника, перестраивая его, и формируя новые возможности и проявляет потенциальные.

Актуальность работы определена необходимостью изучения СПК в коллективах, поддержанию благоприятной атмосферы, создание хороших условий труда для того, чтобы сотрудники могли в полной мере проявлять свои умения. От того, какой СПК сложится в группе, такой и будет результат деятельности учреждения.

В связи с вышесказанным цель работы – разработка рекомендаций по совершенствованию социально-психологического климата в коллективе поликлиники № 2 МАУЗ «ЦГБ № 3» на основе его оценки.

Исходя из выше поставленной цели, были выделены следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты социально-психологического климата в медицинской организации.
2. Провести сравнительный анализ социально-психологического климата в коллективе поликлиники № 2, на примере МАУЗ «ЦГБ № 3».
3. Разработать рекомендации по совершенствованию социально-психологического климата в организации.

Объект исследования – медицинский персонал поликлиники.

Предмет исследования - социально-психологический климат в коллективе терапевтического (ТО) и лечебно-диагностического отделения (ЛДО) поликлиники.

При анализе социально-психологического климата в учреждении были использованы следующие методы: аналитический (работа с литературными источниками и документации по кадровой оснащенности учреждения), социологические методы, а именно методики анкетирования персонала, метод сравнения двух отделений, наблюдение в процессе работы и статистические методы (статистическая обработка результатов анкетирования).

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты дипломной работы могут быть использованы руководителем медицинской организации для дальнейшего построения работы в коллективе, зная внутренний потенциал работников.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Социально-психологический климат: основные понятия и составляющие

Несмотря на то, что изучение СПК коллектива давно исследуется, однозначного понимания, что такое социально-психологический климат нет (табл. 1).

Таблица 1 – Определение социально-психологического климата

Определение СПК	Автор
Социально-психологический климат подчеркивает значимость взаимодействия личности с социальной средой.	М.А.Медведева [16, С. 17-36]
Социально психологический климат – важнейший компонент психологического климата группы в целом.	К.К.Платонов, Г.Г.Голубев [8]
Социально-психологический климат – это эмоционально-психологический настрой, который складывается в коллективе в процессе работы.	Г.А.Моченов, Н.Ночевник [8]

В таблице 2 представлены «климатические зоны» в СПК по мнению Шепеля В.М.

Таблица 2 – Климатические зоны социально-психологического климата

Название зоны	Содержание
Социальный климат	Показывает осознанность работниками общих целей и задач, насколько здесь гарантировано соблюдение всех конституционных прав работников как граждан.
Моральный климат	Это моральные ценности общепринятые в данном коллективе.
Психологический климат	Это неофициальная атмосфера, которая складывается между работниками, находящимися в непосредственном контакте друг с другом.

Исходя из таблицы видно, что психологический климат - это микро-климат, зона действия, которого значительно локальнее морального и социального. [35]

СПК в группе - это система морально-этических (деонтологических) взаимосвязей между членами коллектива, возникающих по поводу производственных и внепроизводственных отношений. [4]

В дальнейшем под *социально-психологическим климатом* в коллективе мы будем подразумевать, что это сложнейшее явление, обладающее своей структурой, взаимодействием социально-демографических и профессионально-квалификационных характеристик, вероятностными динамичными связями и взаимодействиями между членами и отдельными группами коллектива. Каждая отдельная личность обогащает коллектив и обогащается сама. [4, С.102]

Структура СПК формируется системой сложившихся в коллективе отношений между его членами и характеризуется элементами, которые представляют собой синтез общественных и межличностных отношений. Существенным показателем особенностей взаимоотношений в коллективе являются формы обращения как средства вербального общения. Преобладание каких-либо одних форм обращения - приказов или просьб, предложений или вопросов, обсуждений, советов - характеризует особенности взаимоотношений в коллективе и тем самым служит показателем социально-психологического климата.

На формирование психологического климата, прежде всего, оказывает влияние личность руководителя, темперамент, его культурность, используемые им методы управления, характер его отношений с подчиненными, учет им психологических моментов. [4]

Изучение коммуникативных связей в коллективе по числу и направленности контактов, по их содержанию может свидетельствовать о состоянии взаимоотношений в нем. Неблагополучное развитие взаимоотношений приводит к постепенному обособлению отдельных членов коллектива, сокраще-

нию числа контактов в нем, к свертыванию коммуникативных связей до формально-необходимых, к нарушению обратной связи между участниками деятельности. Таким образом, коммуникативные связи в коллективе выступают в качестве эмпирических показателей социально-психологического климата.

СПК как единое состояние коллектива включает в себя целый комплекс различных характеристик. Поэтому его невозможно измерить по какому-либо одному показателю. Разработана определенная система показателей, на основании которых оказывается возможным оценить уровень и состояние социально-психологического климата. [25]

На рисунке 1 представлены функции социально-психологического климата. [8]



Рисунок 1 – Функции СПК

В таблице 3 представлены характеристики благоприятного и неблагоприятного социально-психологического климата группы.

СПК в подразделении во многом зависит от уровня совместимости и сработанности членов группы. Совместимость и сработанность определяют степень взаимосвязанности и взаимозависимости сотрудников. Эффективно

работающая группа - группа психологически целостная. Вместо множества «я» возникает понятие «мы».

Таблица 3 – Характеристики благоприятного и неблагоприятного социально-психологического климата

Благоприятный СПК [25, С. 112]	Неблагоприятный СПК [25, С.113]
Бодрый, жизнерадостный тон взаимоотношений.	Подавленное настроение, пессимизм, конфликтность, агрессивность.
Участвуют в совместных делах, вместе проводят свободное время.	Не хотят вместе проводить свободное от работы время.
Отношения строятся на принципах сотрудничества, взаимной помощи, доброжелательности.	Антипатия друг к другу, соперничество.
Нормы справедливого и уважительного отношения ко всем его членам, помогают новичкам.	Отсутствуют нормы справедливости и равенства во взаимоотношениях, новички здесь чужие.
Принципиальность, честность, трудолюбие и бескорыстие в коллективе.	Принципиальность, честность, трудолюбие, бескорыстие не присутствует.
Члены коллектива активны, полны энергии, они быстро откликаются, если нужно сделать полезное для всех дело, и добиваются высоких показателей в труде и профессиональной деятельности.	Члены коллектива инертны, пассивны, стремятся отделиться от остальных, коллектив невозможно поднять на общее дело.
Успехи или неудачи отдельных членов коллектива вызывают сопереживание и искреннее участие всех членов коллектива.	Успехи или неудачи одного оставляют равнодушными остальных членов коллектива, а иногда вызывают нездоровую зависть.
Критика высказывается с добрыми пожеланиями.	В трудных случаях коллектив не способен объединиться, возникают растерянность, ссоры, взаимные обвинения; коллектив закрыт и не стремится сотрудничать с другими коллективами.

Мнения, оценки, чувства и поступки отдельных «Я» сближаются, появляются общие интересы и ценности, взаимодополняются интеллектуальные и личностные особенности. Совместно выполняя задания, решая проблемы, люди вырабатывают специфические, только для этой группы присущие способы регуляции познавательных и эмоциональных процессов, стратегии поведения, общий для группы стиль деятельности. В таких коллективах между людьми происходит обмен опытом, перенимается стиль поведения, расширяется набор индивидуальных возможностей, развиваются способность, жела-

ние и умение соотносить свои цели и действия с целями и действиями других людей. На определенном этапе взаимодействия сотрудников коллектив может добиться оптимальной совместимости и сработанности.

Особенности психологического климата в подразделениях влияют на производственные, социальные и социально-психологические процессы в конкретном подразделении и во всей организации. СПК в отдельных подразделениях во многом определяет производственные успехи организации.

Критериями благоприятного социально-психологического климата могут служить следующие характеристики (рис. 2):

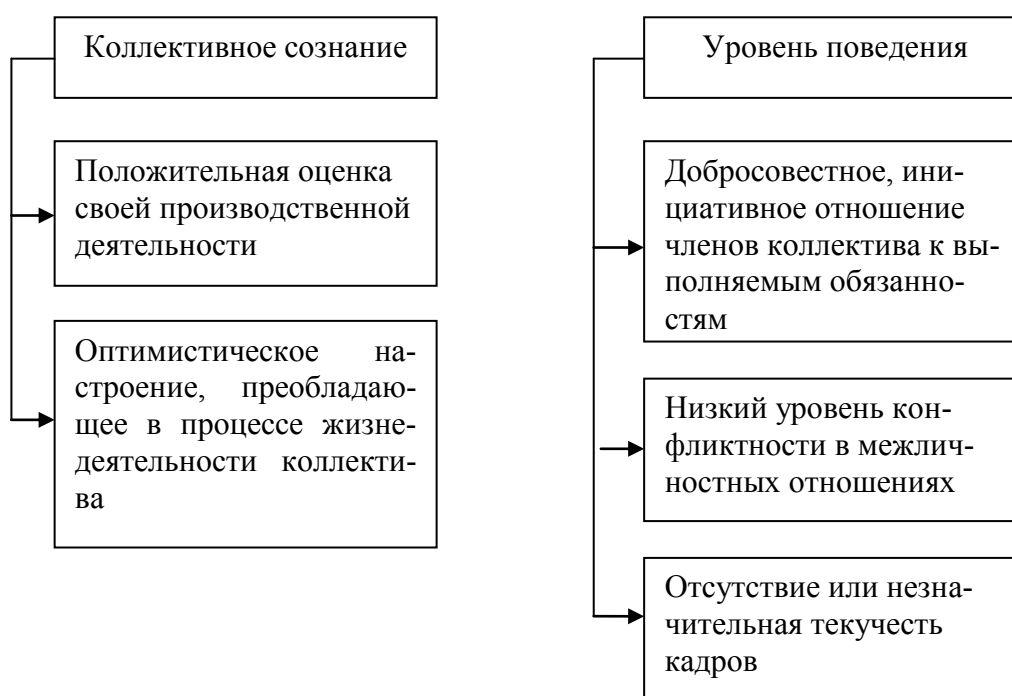


Рисунок 2 – Критерии СПК

На формирование СПК оказывает влияние ряд факторов:

1. Факторы макросреды:

-общественно-политическая ситуация в стране, экономическая ситуация в обществе, уровень жизни, организация жизни, социально-демографические факторы, региональные факторы, этнические факторы.

2. Факторы микросреды:

- комплекс технических, санитарно-гигиенических, управленческих элементов в каждой конкретной организации;

- характер официальных и организационных связей между членами группы, официальные роли и статусы членов группы, наличие товарищеских контактов, сотрудничества, взаимопомощи, дискуссий, споров, стиль руководства, индивидуальные члены группы, их психологическая совместимость. [20]

Благоприятный СПК является условием повышения производительности труда, удовлетворенности работников трудом и коллективом.

Формирование хорошего СПК требует, особенно от руководителей и психологов, понимания психологии людей, их эмоционального состояния, настроения, душевных переживаний, волнений, отношений друг с другом. Совершенствование социально-психологического климата коллектива - это задача развертывания социального психологического потенциала общества и личности и создания наиболее благоприятного образа жизни людей. [2]

1.2. Конфликт, как показатель социально-психологического климата

Развитие любого коллектива показывает непростую процедуру, совершающуюся на основе зарождения, развертывания и разрешения объективных противоречий, которые могут быть связаны с различными факторами (проблемами трудовой мотивации, отношением в коллективе между отдельными личностями и др.). [30, С.575]

Таким образом, становление отдельной личности или деятельности организации всегда связано с возникновением внутренней напряженности, противоречий, выливающихся в конфликты.

Конфликт – осознанное столкновение, противоборство двух людей или групп, их взаимно противоположных, несовместимых, исключаящих друг друга потребностей, интересов, целей, отношений, установок, ценностей, значимых для личностей или групп. [30, С.576]

Конфликт - столкновение, борьба или враждебное отношение; наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающий в процессе социального взаимодействия, заключающийся в

противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями. [28]

При изучении социально-психологического климата в медицинском учреждении необходимо учитывать групповые мнения – совокупность оценочных суждений, в которых выражается общее или преобладающее отношение ее членов к определенным факторам, событиям, имеющим место как внутри группы, так и за ее пределами. Формирование благоприятного климата в коллективе и своевременное решение конфликтов – одна из главных задач руководителя.

За последние годы чрезвычайно возрос интерес к проблеме разрешения конфликтов. В принципе разногласия в отношениях, оценках, приоритетах, стилях жизни и интересах встречаются в любых взаимоотношениях и в любых сферах. Эти разногласия и противоречия часто приводят к конфликтам. В любой организации случаются недопонимания, перерастающие в недовольство и вызывающее социально-психологическое напряжение.

Конфликты в организациях подразделяются на два типа: конструктивные и деструктивные. Для руководителя лучше конструктивные конфликты, так как они способствуют сближению коллектива, обеспечивают руководителя информацией о реальных потребностях и возможностях своих подчиненных. В результате решения таких конфликтов устраняются недостатки в организации труда, возникают новые идеи и методы работы, повышается активность персонала. Деструктивные же конфликты нанесут организации только вред, так как в основе этих столкновений лежат причины субъективного характера.

Для конфликтной ситуации характерно:

- неспособность, нежелание выслушать и понять доводы противника;
- резкое возрастание эмоциональной напряженности, выражающейся в агрессивности, неустойчивости и неконтролируемости реакций конфликтующих сторон;

- переход предметного конфликта на личностный, затрагивание личностных интересов конфликтующих сторон.

Руководитель должен понимать, что конфликты могут влиять на социально-психологический климат в коллективе (табл. 4).

Таблица 4 – Группы конфликтов

Профессиональные	Конфликты ожиданий	Личностная несовместимость
Реакция на препятствия к достижению целей профессиональной деятельности.	Если поведение члена группы не соответствует нормам взаимоотношений: нарушение этики и деонтологии.	Возникают в результате личностных особенностей участников конфликта.

Данные конфликты влияют на социально-психологический климат в коллективе.

Для того чтобы трудовой коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата. Для минимизации числа конфликтных ситуаций в организации нужно принимать деловую критику как норму; свободно выражать мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива; должно отсутствовать давление руководителей на подчиненных; следует информировать сотрудников о задачах коллектива. Все это приводит к психологическому осознанию каждым работником собственной принадлежности к команде, к взаимопомощи в сложных ситуациях. Конечно, прежде всего, нужно тщательно подбирать персонал, лучше организовывать взаимодействие между людьми разного возраста и разного уровня профессионального опыта. При этом нежелательно назначать начальником человека намного моложе своих подчиненных.

Не обращать внимание на конфликты в учреждении опасно для самой же организации, потому, что работа в системе намного эффективнее работы по отдельности. Игнорируя дисбаланс психологического климата, можно вывести систему из строя.

1.3. Виды темперамента, как фактор возникновения конфликтной ситуации

Некоторые качества человека, заложенные природой, заслуживают особого внимания.

Между конфликтностью и темпераментом, чертами характера или характеристиками личности, то есть между устойчивыми свойствами индивида, которые характеризуют динамические особенности психики данного человека есть определенная связь.

Важную роль в возникновении и развитии конфликта играют черты характера личности, ее базовые характеристики. Это индивидуальные психофизиологические свойства человека, проявляющиеся в особенностях темперамента, самооценке, в способе реагирования на слова и поступки людей.

Темперамент – это совокупность свойств, характеризующих динамические особенности психических процессов и поведения человека: их силу, скорость возникновения, прекращение и изменение. [7, С. 116]

В зависимости от характеристик нервной системы, выделяют четыре основных типа характера личности (рис. 3).



Рисунок 3 – Типы характера личности

Меланхолик – это человек, который сочетает в большей мере черты интроверта и эмоциональной неустойчивости. Его основные характеристики, это замкнутость, пессимизм, неуравновешенность, угрюмость, тревожность, впечатлительность, нерешительность, медлительность. Любит жаловаться на

судьбу. Тяжело переживает конфликты. В общении и взаимодействии с другими людьми меланхолика настораживает новая обстановка и новые люди, поэтому он часто уходит в себя, уединяется. Мимика его часто невыразительна, поэтому по его лицу трудно заметить те чувства и переживания, которые он испытывает в данный момент.

Холерик сочетает черты экстраверта и эмоциональной нестабильности, это обидчивый, беспокойный, возбудимый, импульсивный, резкий, активный, несдержанный человек. Холерик увлеченно берется за новые дела, но сил у него хватает ненадолго. Ему свойственны спады и подъемы настроения. В общении холерики часто вспыльчивы, излишне прямолинейны и нетерпеливы.

Сангвиник в большей степени сочетает свойства экстраверта и эмоциональной стабильности. Ему присущи такие черты, как общительность, открытость, доступность, разговорчивость, инициативность, активность, работоспособность, оптимистичность. Легко сходится с людьми, жизнерадостный и деятельный. Его легко можно увлечь работой, если она требует смекалки, быстроты выполнения, разнообразных действий. Стремится хорошо организовать рабочее время.

Флегматик – сочетает в большей степени свойства интроверта и эмоциональной стабильности. Он обладает такими чертами, как старательность, вдумчивость, сдержанность в поведении, миролюбие, уравновешенность, надежность, спокойствие, терпение. В общении флегматики – надежные друзья и не склонны к перемене своего окружения. Они хорошо сопротивляются сильным и продолжительным раздражителям. Владеют собой, но, как правило, мало активные. Надежные сотрудники. В стрессовой ситуации не волнуются, сохраняют самообладание. Несмотря на то, что флегматик – спокойный и сдержанный человек он способен накапливать неудовлетворенность.

Темперамент оказывает существенное влияние на поведение человека в межличностных конфликтах. Например, холерика легко вовлечь в конфликтную ситуацию, а флегматика, наоборот, трудно вывести из себя.

Тип темперамента - это врожденная характеристика человека. Проявляется темперамент в поведении, в речи, в эмоциональном реагировании на ситуации взаимодействия, особенно когда эти ситуации нестандартные, стрессовые или вовсе угрожающие жизни.

Понять тип темперамента можно по перепадам интонаций, длительности высказываний, частоте обращений к партнеру, легкости включения в разговор, громкости голоса, плавности речи, скорости реакций, использованию пауз, применению междометий, переживаниям и эмоциональности. Все эти характеристики достаточно легко заметить в процессе общения и по ним достаточно точно определить тип темперамента личности.

Конфликты возникают там, где сталкиваются темпераменты, которым сложно взаимодействовать. Если работать вместе в одном проекте будут два холерика, которым чрезвычайно важно быть на виду и получать внимание значимой для них группы - то может возникнуть конфликт. Два лидера тоже вряд ли уживутся. Поэтому формирование работоспособного коллектива является сложным и ответственным делом.

Столкновение людей с разными типами темперамента может формировать определенные барьеры на пути взаимопонимания людьми друг друга, нередко приводя к конфликтному исходу.

Именно поэтому при взаимодействии с людьми так важно учитывать их тип темперамента и структуру характера.

Если рассматривать темперамент человека, то, скорее всего меланхолики не склонны к ведению споров и уж тем более к активному вовлечению в ситуацию конфликта, поскольку сила нервных процессов им этого не позволит – это приведет очень быстро к истощению сил.

Что же касается сангвиников, флегматиков и холериков, здесь ситуация несколько иная, поскольку врожденная сила нервных процессов позволяет их нервной системе достаточно долго выдерживать стрессовое воздействие и напряжение конфликта.

1.4. Методы исследования и их классификация

Метод в самом широком смысле слова означает «путь к чему-либо», способ социальной деятельности субъекта в любой её форме. [34, С.9]

Метод - это совокупность приемов, правил, требований, операций овладения определенной областью практического или теоретического знания, той или иной деятельности. [34, С.9]

Определение метода научного исследования должно отражать как роль метода в системе субъектно-объектных отношений, адекватность его объекту исследования, так и механизмы достижения соответствия метода объективным законам, а также предусматриваемые им операции. В этом случае метод понимается либо как совокупность логических и предметно - орудийных операций, зависящих от объекта исследования и используемых для решения определенного класса задач, либо как разработанная учеными целеполагающая схема определенных последовательных операций. [34, С.10]

Исследование - процесс научного изучения какого-либо объекта (предмета, явления) в целях выявления его закономерностей возникновения, развития и преобразования его в интересах общества.

Существуют различные классификации методов.

Социологические методы предполагают исследование общественного мнения по важнейшим вопросам функционирования организации. К числу таких вопросов могут относиться, в частности, изменение имиджа организации, уточнение конкурентной стратегии, расширение сферы или региона деятельности, корректировка режима секретности, стратегия развития организации, механизм установления надбавок к заработной плате и порядок премирования работников и др. Изучаются также характер взаимоотношений между работниками, их мотивация к труду, причины возникающих конфликтов, влияние условий работы на ее эффективность, особенности складывающейся корпоративной культуры. В этих целях применяются анкетирование, опросы, наблюдение и самонаблюдение, изучение документов и иные методы. Ре-

зультаты обследований рассматриваются в качестве важной составной части обоснования для принятия решений. [34, С.41]

Научные методы *эмпирического исследования*. К эмпирическому уровню научного познания относят все те методы, приемы, способы познавательной деятельности, а также формирования и закрепления знаний, которые являются содержанием практики или непосредственным ее результатом. Их можно разделить на две подгруппы: методы вычленения и исследования эмпирического объекта; методы обработки и систематизации полученного эмпирического знания. К первой группе относят: наблюдение, измерение, эксперимент, моделирование.

Наблюдение является первичным и элементарным познавательным процессом на эмпирическом уровне научного познания. Как научное наблюдение оно состоит в целенаправленном, организованном, систематическом восприятии предметов и явлений внешнего мира.

Ко второй группе методов эмпирического уровня научного исследования относятся: анализ и синтез, индукция и дедукция, обобщение и аналогия, систематизация и классификация.

Аналитический метод (исследование документации), подразумевает метод сбора данных в ходе проведения исследований систем управления, основанный на применении информации, зафиксированной в письменной или печатной форме, на магнитной пленке, в электронном виде, в иконографической форме и др.

Метод сравнения, подразумевает исследование 2х и более коллективов и сравнение их между собой по показателям анализируемой проблемы.

Метод экспертной оценки заключается в формализованной процедуре сбора, анализа и интерпретации независимых суждений нескольких экспертов о степени выраженности каждого оцениваемого психологического качества респондента со стороны хорошо знающих его руководителей, коллег по работе, у которых была возможность общаться с ним в различных ситуациях.

2. ОЦЕНКА СЛОЖИВШЕГОСЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА КОЛЛЕКТИВА НА ПРИМЕРЕ ПОЛИКЛИНИКИ № 2 МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. ЕКАТЕРИНБУРГА

2.1. История и характеристика развития МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. Екатеринбурга

Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница № 3» города Екатеринбурга - это современное многопрофильное медицинское учреждение, позволяющее проводить комплексное обследование, лечение и реабилитацию. История Центральной городской больницы № 3 началась в 1927 году - по адресу: г. Свердловск, улица Свердлова, 23 была открыта городская амбулатория.

В состав больницы входят:

1. стационар, где успешно проводится лечение пациентов с неврологической, кардиологической патологией.
2. 2 поликлиники и 2 женские консультации, расположенные по адресам ул. Бебеля, 160 и ул. Братьев Быковых, 16.
3. Центр здоровья.
4. Дерматовенерологическое отделение (ул. 40-летия Октября, 51).
5. 2 общеврачебные практики в поселке Северка.
6. Отделение лучевой диагностики.
7. Дневной стационар.
8. Отделение неотложной медицинской помощи.
9. Физиотерапевтическое отделение.

Структура организации линейно-функциональная, так как функции управления лежат не на конкретном руководителе, а каждому вышестоящему руководителю делегируются полномочия в рамках выполняемых функций. Исполнители находятся в двойном подчинении. Данная структура управления имеет свои достоинства и недостатки (табл. 5).

Таблица 5 – Достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры

Достоинства	Недостатки
1)Есть возможность привлечь к руководству более компетентных, квалифицированных и эрудированных в определенной области специалистов;	1)Сложность в координации действий всех подразделений, входящих в общую систему предприятия;
2)имеется оперативность при принятии решений в нестандартных ситуациях;	2)наличие большой нагрузки руководителя и его помощников по базовым вопросам управления и производства.
3)наличие быстрого роста профессионализма руководителей, исполняющих функциональные роли;	
4)возможность получения непротиворечивых распоряжений, приказов и заданий;	
5)наличие полной персональной ответственности за результат своей деятельности.	

Мощность структурных подразделений: стационар на 206 коек, 2 поликлинических отделения суммарной мощностью 965 посещений и 2 женские консультации на 210 посещений.

Круглосуточный стационар МАУЗ «ЦГБ № 3» включает в себя следующие отделения:

- информационно-сервисное отделение;
- отделение физических методов реабилитации;
- реабилитация после инсульта, травмы, операции.

В стационаре МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга оказывается в полном объеме неотложная и плановая помощь больным кардиологического и неврологического профиля.

За время пребывания в стационаре осуществляется полный диагностический цикл, включающий современную лабораторную, функциональную и лучевую диагностику, консультации узких специалистов, используются все современные лечебные технологии.

Стационар является клинической базой кафедры внутренних болезней №2 Уральского Государственного Медицинского Университета под руководством профессора Андреева Аркадия Николаевича. В отделениях стациона-

ра проходят подготовку по специальности студенты, интерны и ординаторы УГМУ, а также будущие медсестры из Областного медицинского колледжа.

Во всех отделениях стационара имеются штатные консультанты – профессора УГМУ, доктора медицинских наук Андреев Аркадий Николаевич, Архипов Михаил Викторович, Крупина Наталья Евгеньевна.

Оказание высококвалифицированной медицинской помощи было бы невозможным без мощной клинико-диагностической лаборатории, оснащенной новейшим современным оборудованием: гематологическими, биохимическими, иммуноферментными и мочевыми анализаторами, которые способны выполнить самые сложные и точные исследования.

Администрация больницы в 2011 году приняла решение по стимулированию и социальной поддержке молодых специалистов (врачей и медицинских сестер) (рис. 4).

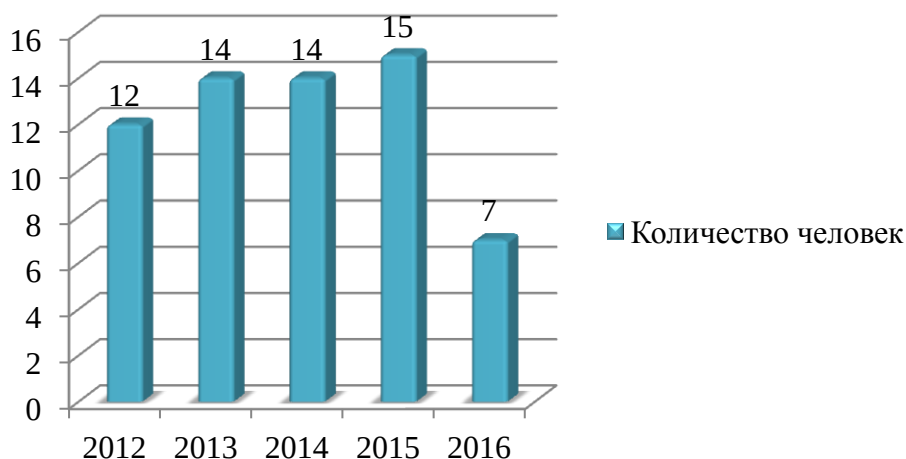


Рисунок 4 – Количество молодых специалистов, получивших стимулирующие выплаты

В МАУЗ ЦГБ №3 накоплен определенный опыт работы сестринского персонала в условиях первичной медико-санитарной помощи по использованию современных технологий профилактики, в том числе формированию медицинской активности населения.

Имеется положительный опыт профилактической работы медицинских сестер в медико-профилактических отделениях, акушеров в кабинетах пла-

нирования семьи. Активнее стал участвовать сестринский персонал в проведении занятий в «Школах пациентов», «Школах активного долголетия», школах «Здоровье для здоровых», «Астма-школы», «Школы диабета», «Артериальная гипертензия» и др.

2.2. Характеристика персонала МАУЗ «ЦГБ № 3» г. Екатеринбурга

В МАУЗ «ЦГБ № 3» имеется 15 отделений, в которых работают высококвалифицированные сотрудники.

Рассмотрим подробнее укомплектованность кадрами (табл. 6).

Таблица 6 – Статистические данные по сотрудникам 2014-2016 гг.

Должность	Штатные характеристики	2014	2015	2016	Абсолютные изменения	
					2014/2015	2015/2016
1	2	3	4	5	6	7
<i>Стационар</i>						
Врачи	По штату	233	213,75	237	-19,28	+23,25
	Физические лица	174	176	180	+2	+4
	Укомплектованность штатных должностей физ. лицами, %	74,7	82,3	100	+7,6	+17,7
	Имеющие категорию	47	56	60	+9	+4
	% имеющих категорию	27	31,8	35	+4,8	+3,2
Средний мед. персонал	По штату	308,25	259,5	275	-48,75	+15,5
	Физические лица	273	258	260	-15	+2
	Укомплектованность штатных должностей физ. лицами, %	88,6	99,4	99,8	+10,8	+0,4
	Имеющие категорию	176	146	148	-30	+2
	% имеющих категорию	64,0	56,6	58	-7,4	+1,4
Младший мед. персонал	По штату	25,00	14,00	17,00	-11	+3
	Физические лица	20	15	14	-5	-1
	Укомплектованность штатных должностей физ. лицами, %	80,0	100	100	+20	0
<i>Поликлиника</i>						
Врачи	По штату	193	175,25	180	-17,75	+4,75
	Физические лица	144	143	147	-1	+4
	Укомплектованность штатных должностей физ. лицами, %	74,6	81,6	100	+7	+18,4

1	2	3	4	5	6	7
Средний мед. персонал	По штату	240,50	208,50	230	-32	+21,5
	Физические лица	224	209	215	-15	+6
	Укомплектованность штатных должностей физ. лицами, %	93,1	100	100	+6,9	0

Из таблицы видно, что укомплектованность штатных должностей всех специалистов увеличилась в 2016 году в сравнении с 2014 годом и в среднем от 99%-100%, а штат среднего и младшего персонала в 2014 году был сокращен в связи с закрытием неврологического отделения стационара, а в поликлинике из-за сокращения и укомплектованности участков.

Врачи и средний медицинский персонал постоянно повышают свою категорию, что видно из таблицы (табл. 7).

Таблица 7 – Квалификационный состав персонала МАУЗ «ЦГБ № 3» 2014-2016 гг.

Должность	2014	2015	2016
Проучились			
Врачи	47	60	55
Средний мед. персонал	46	44	48
Не обучались 5 лет			
Врачи	4	4	5
Средний мед. персонал	-	-	-
Аттестовались			
Врачи	16	13	10
Средний мед. персонал	28	27	30
Имеют 1 квалификационную категорию			
Врачи	10	10	12
Средний мед. персонал	20	20	25
Имеют 2 квалификационную категорию			
Врачи	5	5	10
Средний мед. персонал	13	12	20
Имеют высшую квалификационную категорию			
Врачи	35	35	38
Средний мед. персонал	145	145	103

Средний медицинский персонал очень ценится в коллективе и в общем больнице. Здесь работают люди с высшей категорией, что дает определенный статус организации.

Коллектив больницы сплоченный и достаточно «старый» в плане работы. Коэффициент текучести врачей небольшой, а среднего медицинского персонала выше, в связи с низкой оплатой труда и нежеланием работников выполнять большой объем работы (табл. 8).

Таблица 8 – Укомплектованность персоналом и коэффициент совместительства

				Абсолютные изменения	
Должность	2014	2015	2016	2014/2015	2015/2016
Пенсионеры					
Врачи	47	43	40	-4	-3
Средний мед. персонал	61	50	51	-11	+1
% текучести					
Врачи	4	6,3	5,7	+2,3	-0,6
Средний мед. персонал	9,5	12	10	+2,5	-2
Принято					
Врачи	29	40	30	+11	-10
Средний мед. персонал	51	53	25	+2	-28
Уволено					
Врачи	13	38	27	+25	-11
Средний мед. персонал	45	68	20	+23	-48
Коэффициент совместительства					
Врачи	1,24	1,14	1,36	-0,1	+0,22
Средний мед. персонал	1,09	0,99	0,02	-0,1	-0,97

Среди врачей и среднего медицинского персонала уменьшилось количество пенсионеров, это связано с выходом на пенсию. В 2015 году было уволено 38 врачей и 68 среднего медицинского персонала. Это связано с продажей озера Глухое. Коэффициент совместительства низкий, так как в основном работают сотрудники на постоянной основе.

В МАУЗ «ЦГБ № 3» очень ценят хороших работников и поощряют их. Регулярно ко Дню медицинского работника всем сотрудникам выписывают премии. Каждый год в декабре учреждение отмечает день рождение, где собирают всех сотрудников и проводят награждения (табл. 9).

Таблица 9 – Награждение сотрудников МАУЗ «ЦГБ № 3» 2014–2016 гг.

Вид награды	Количество человек		
	2014	2015	2016
Благодарственное письмо	13	16	20
Почетная грамота ЦГБ № 3	6	8	9
Почетная грамота Железнодорожного района	3	5	7
Почетная грамота УЗ	5	6	7
Почетная грамота Министерства здравоохранения Свердловской области	3	4	4

В МАУЗ «ЦГБ № 3» работают:

- заслуженный врач – 2 человека;
- отличник здравоохранения – 3 человека;
- кандидат медицинских наук – 3 человека.

Все эти данные дают общую картину учреждения. Здесь работают высококвалифицированные сотрудники, которые ценятся не только руководством больницы, но и на областном уровне.

2.3. Материалы и методы исследования социально-психологического климата

В исследовании социально-психологического климата поликлиники № 2 МАУЗ «ЦГБ № 3» среди терапевтического и лечебно-диагностического отделения мы использовали несколько методов.

Метод наблюдения и общения - описательный психологический метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта. [33]

Этот метод использовался в процессе общения с коллективом, отмечались положительные и отрицательные отзывы относительно качества работы в целом в организации и наблюдение за эмоциями сотрудников.

Также оценивались награждения и поощрения в работе сотрудников. Анализируя систему награждений можно сделать вывод, что работников ценят и это благоприятно влияет на психологический климат коллектива.

Социологический метод - это метод сбора первичной социологической информации об изучаемом объекте при помощи общения с конкретными людьми, именуемыми респондентами.

В нашей работе применялись следующие методики:

1. «Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата» О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто.

Цель: диагностика существующего психологического климата в коллективе и выявление эмоционального, поведенческого и когнитивного компонента отношений в коллективе (прил. 1).

Анализируются 3 компонента (табл. 10).

Таблица 10 - Компоненты психологического климата.

Компонент	Эмоциональный	Поведенческий	Когнитивный
Характеристика	Критерий «нравится - не нравится», «приятный - не приятный». Переживание принадлежности к группе.	Критерий «желание - нежелание работать вместе». Этот компонент выявляется, когда люди начинают реагировать на других с позиции своего группового членства, а не с позиции отдельной личности.	Критерий «знание - незнание особенностей членов коллектива». Осознание человеком принадлежности к группе и достигается путем сравнения своей группы с другими.
№ вопроса	I, IV и VII	II, V и VIII	III и VI

Обработка результатов.

Ответ на каждый вопрос принимает только одну из трех возможных форм: +1; -1; 0.

Произведенные вычисления позволяют вывести структуру отношения к коллективу для рассматриваемого подразделения.

Следовательно, для целостной характеристики компонента, полученные сочетания ответов каждого испытуемого на вопросы по данному компоненту могут быть обобщены следующим образом (рис. 5):



Рисунок 5 – Оценка ответов по компонентам

Возможные оценки (от -1 до $+1$) делятся на три равные части: от -1 до $-0,33$; от $-0,33$ до $+0,33$; от $+0,33$ до $+1$.

Тип отношения выводится аналогично процедуре, описанной выше. Следовательно, с учетом знака каждого компонента возможны следующие сочетания рассматриваемого отношения:

- 1) Полностью положительное (СПК весьма благоприятный).
- 2) Положительное (СПК в целом благоприятный).
- 3) Полностью отрицательное (СПК совершенно неудовлетворительный).
- 4) Отрицательное (СПК в целом неудовлетворительный).
- 5) Противоречивое, неопределенное (тенденции СПК противоречивы и неопределенны).

2. Тест Г. Айзенка «Темперамент личности».

Данная методика используется для определения базовых личностных качеств и особенностей работников, которые необходимо учитывать в процессе руководства коллективом, для обеспечения психологической совместимости и повышения эффективности взаимодействия сотрудников.

В адаптивном тесте Г. Айзенка 57 вопросов, с помощью которых исследуются личностные характеристики сотрудников (прил. 2).

3. Тест К. Томаса «Выбор стилей поведения в конфликтных ситуациях».

В результате тестирования можно выявить, какое поведение в конфликтной ситуации в наибольшей степени характерно для сотрудников исследуемых коллективов.

В тесте 30 суждений, из которых нужно выбрать наиболее типичные для поведения в конфликтной ситуации (прил. 3).

Рассмотрим кратко типы разрешения конфликта (табл. 11).

Таблица 11 – Типы разрешения конфликта

Форма поведения	Характеристика
Соперничество (Административная модель).	Стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
Приспособление.	Принесение в жертву собственных интересов ради другого.
Компромисс (Экономическая модель).	Соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
Избегание (Традиционная модель).	Отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
Сотрудничество (Корпоративная модель).	Участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Согласно К. Томасу, в случае избегания конфликта, ни одна из сторон не достигнет успеха; в случаях соперничества, приспособления и компромисса, кто-то выигрывает, кто-то проигрывает, или обе стороны проигрывают, потому что идут на компромисс; только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Метод сравнения, а именно сравнение сложившихся социально-психологических климатов коллективов терапевтического и лечебно-диагностического отделения поликлиники № 2.

2.4. Оценка результатов исследования социально-психологического климата

2.4.1. Анализ СПК по методике О.С. Михалюка и А. Ю. Шалыто

В исследовании социально-психологического климата коллективов терапевтического и лечебно-диагностического отделения поликлиники № 2, участвовали 40 человек (табл. 12).

Таблица 12 - Характеристика исследуемого персонала

Показатель		Количество респондентов	
		ЛДО	ТО
Возраст	21-30	2	7
	31-40	7	8
	41-50	6	2
	Старше 50	3	5
Стаж	1-5	4	8
	6-10	5	6
	11-20	7	4
	Более 21	2	4
Пол	Мужчины	3	4
	Женщины	15	18

Как видно из таблицы средний возраст респондентов в лечебно-диагностическом отделении от 30-50 лет, а в терапевтическом отделении от 21 года и старше, пол в большинстве женский. Стаж работы в лечебно-диагностическом отделении от 6-20 лет, а в терапевтическом от 1-10 лет.

Рассмотрим подробно результат «Экспресс-методики по изучению СПК» в коллективе ЛДО и ТО (табл. 13, 14).

Таблица 13 – Результат анкетирования в лечебно-диагностическом отделении

Сотрудник	ЛДО		
	эмоциональный	когнитивный	поведенческий
1	+	+	0
2	+	+	-
3	+	-	0
4	+	0	0
5	0	0	0
6	+	+	-
7	+	+	+
8	-	-	+
9	+	0	0
10	+	-	0
11	+	-	+
12	0	0	+
13	-	0	-
14	+	+	+
15	+	-	0
16	+	+	+
17	-	0	+
18	+	-	+

Далее получаем среднюю оценку каждой группы по формуле:

$$\mathcal{E} = \frac{\Sigma(+)-\Sigma(-)}{n}, \quad (1)$$

где n- количество респондентов.

$$\mathcal{E} = \frac{13-3}{18} = 0,55 \quad (2)$$

Социально-психологический климат расценивается, как положительный.

$$K = \frac{6-6}{18} = 0 \quad (3)$$

Социально-психологический климат расценивается, как противоречивый.

$$П = \frac{8-3}{18} = 0,27 \quad (4)$$

Социально-психологический климат расценивается, как противоречивый.

В целом социально-психологический климат в лечебно-диагностическом отделении неопределенный.

Теперь рассмотрим результат исследования в терапевтическом отделении (табл. 14).

Таблица 14 - Результат анкетирования в терапевтическом отделении

Сотрудник	ТО		
	эмоциональный	когнитивный	поведенческий
1	+	+	+
2	+	+	0
3	+	+	+
4	+	+	+
5	+	0	0
6	0	0	0
7	+	+	0
8	+	+	0
9	+	+	+
10	+	0	0
11	0	0	+
12	+	+	0
13	0	0	0
14	+	0	+
15	+	0	0
16	-	+	-
17	0	+	+
18	0	-	+
19	+	+	-
20	+	+	0
21	+	-	0
22	+	+	+

Далее получаем среднюю оценку каждой группы:

$$\mathcal{E} = \frac{16-1}{22} = 0,68 \quad (5)$$

Социально-психологический климат расценивается, как положительный.

$$K = \frac{13-2}{22} = 0,5 \quad (6)$$

Социально-психологический климат расценивается, как положительный.

$$П = \frac{9-2}{22} = 0,32 \quad (7)$$

Социально-психологический климат расценивается, как противоречивый.

В целом социально-психологический климат в терапевтическом отделении положительный.

Эмоциональный компонент подразумевает «нравится - не нравится» и «приятный - не приятный» человек. На формирование этого компонента влияют следующие вопросы:

1) Отметьте, пожалуйста, с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны? (рис. 6)



Рисунок 6 – Результат оценивания персонала

При ответе на этот вопрос в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделениях большей части коллектива нравятся люди, с которыми они работают; 22,7 % в терапевтическом отделении считают, что встречаются разные люди, а 16,7% в лечебно-диагностическом отделении респондентов ответили, что большинство членов коллектива им не приятны.

4) Представлена шкала от 1 до 3, где цифра 1 характеризует коллектив, который вам очень нравится, а цифра 3 - коллектив который вам очень не нравится. В какую ячейку Вы поместите ваш коллектив? (рис. 7)

1	2	3
---	---	---

При ответе на этот вопрос респонденты должны оценить нравится или не нравится им коллектив, в котором они работают.



Рисунок 7 - Результат оценки коллектива по показателю
«нравится-не нравится»

При ответе на этот вопрос большинству членам коллектива в обоих отделениях нравится коллектив в котором они работают, 18,2% в лечебно-диагностическом отделении не задумывались над этим, а 16,7% в терапевтическом отделении не нравится коллектив.

7) Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе? На приведенной ниже шкале цифра 1 соответствует неприятной, недружеской атмосфере, а 3, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?

- 1, - 2, - 3

При ответе на этот вопрос респондентам была представлена шкала от 1 до 3, где отвечая 1 – они оценивали атмосферу в коллективе как недружескую, отвечая 3, наоборот атмосфера в коллективе благоприятная, устроена на взаимопомощи. А при ответе 2 респонденты не понимающие и не воспринимающие атмосферу коллектива (рис. 8).



Рисунок 8 – Результат оценки атмосферы в коллективе

При ответе на этот вопрос в обоих коллективах по мнению респондентов приятная атмосфера для работы.

Вывод. В результате сравнения эмоционального компонента у людей работающих в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделениях мы видим, что коллективы достаточно дружелюбные, в них присутствует благоприятная атмосфера для работы. Большинство членов коллектива приветственно и уважительно относятся друг к другу, что влияет на формирование хорошего климата в коллективе.

Поведенческий компонент подразумевает «желание-нежелание работать в данном коллективе» и «желание-нежелание общаться».

2) Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?

При ответе на этот вопрос респондентам были предложены 5 вариантов ответов. Этот вопрос подразумевает то, как бы человек отнесся к тому если бы он жил рядом с членами своего коллектива (рис. 9).

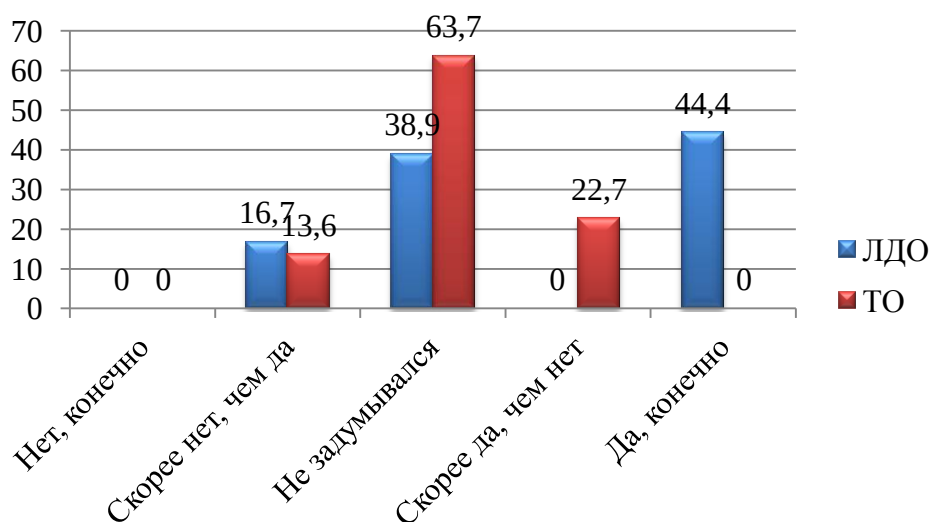


Рисунок 9 – Результат оценки желания жить рядом с членами своего коллектива

При ответе на этот вопрос 63,7% в терапевтическом отделении не задумывались над этим, а 44,4% респондентов из лечебно-диагностического отделения хотят жить рядом.

5) Если бы у вас возникла возможность провести выходной с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?

При ответе на этот вопрос респондентам были предложены варианты ответов, которые отражат их желание или нежелание проводить свободное время вместе с членами своего коллектива (рис. 10)

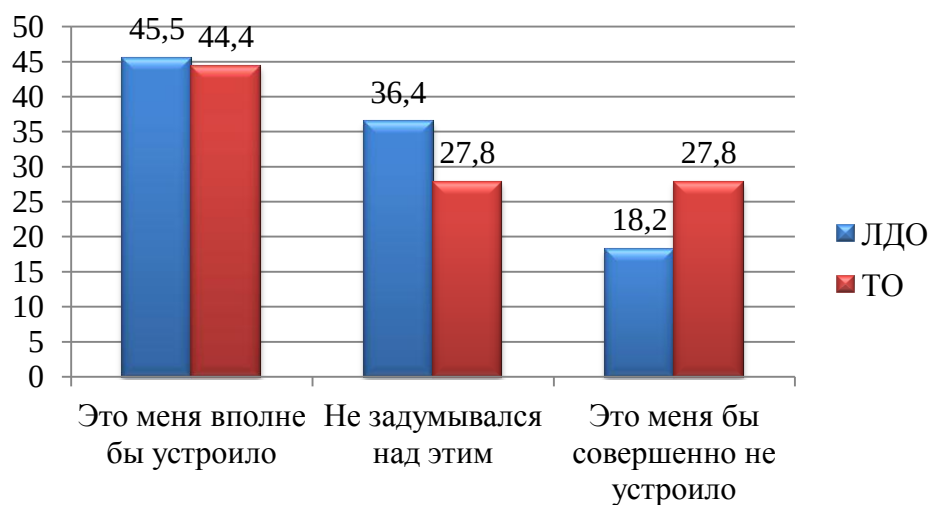


Рисунок 10 – Результат желания проводить свободное время с коллективом

При ответе на этот вопрос большая часть в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделениях хотят проводить свободное время с членами своего коллектива. 36,4% в лечебно-диагностическом отделении не задумывались над этим, а 27,8% в терапевтическом отделении не желают тратить свои выходные на рабочий коллектив.

8) Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись на работе по какой-либо причине, стремились бы вы встретиться с членами вашего коллектива?

При ответе на этот вопрос респондентам были предложены варианты ответов, характеризующие их стремление встретиться с членами своего коллектива при длительном отсутствии (рис. 11).

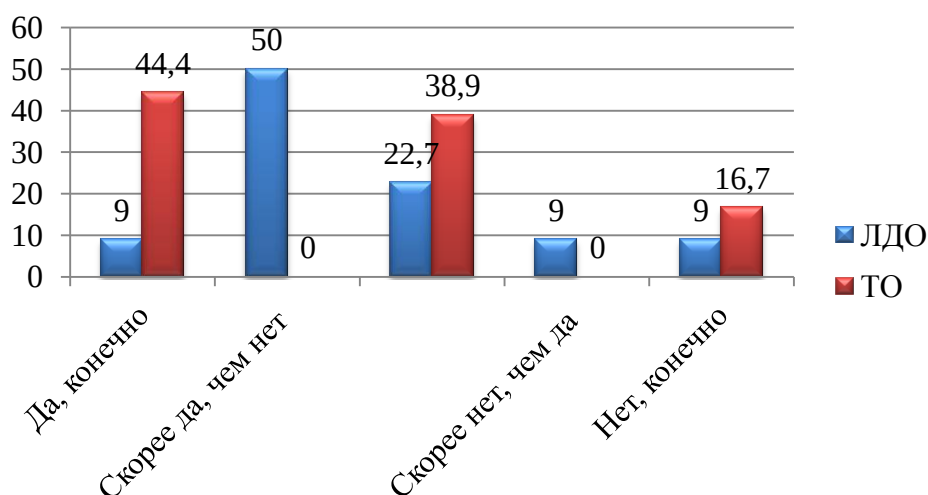


Рисунок 11 – Результат оценки стремления встречаться с членами коллектива

При ответе на этот вопрос большая часть в обоих отделениях стремятся встречаться с членами своего коллектива, у другой части респондентов возникли трудности при ответе, а 16,7% в терапевтическом и 9% в лечебно-диагностическом отделениях не хотят и не ждут встечи.

Вывод. При исследовании поведенческого компонента коллективов лечебно-диагностического и терапевтического отделений мы видим, что в ЛДО большее количество людей хотят встречаться друг с другом независимо

от того работают ли они в данный момент времени вместе. А коллектив терапевтического отделения делится на две неравные части, одна из которой не участвует в жизни коллектива, а другая часть любит проводить досуг с коллективом.

Когнитивный компонент подразумевает «знание-незнание особенностей характера членов коллектива».

3) Как вам кажется, могли бы вы дать достаточно полную характеристику:

а) Деловых качеств большинства членов коллектива (рис. 12)?

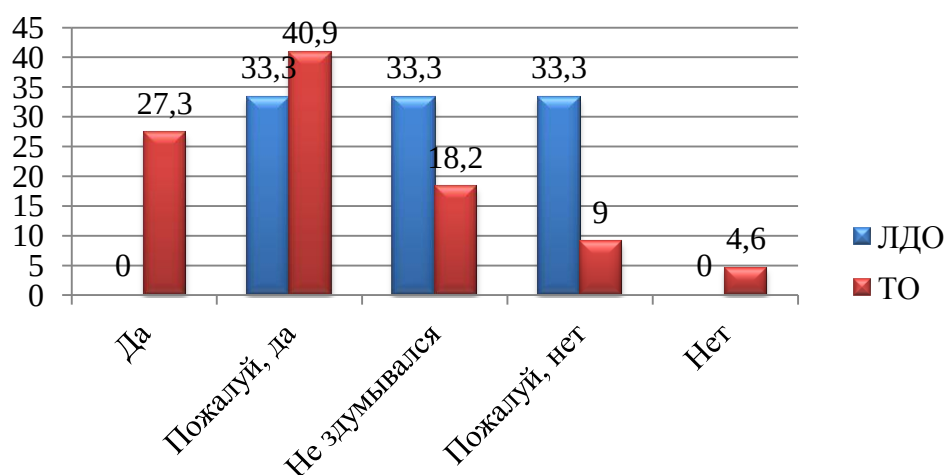


Рисунок 12 – Результат оценки деловых качеств членов коллектива

При оценке деловых качеств членов коллектива респонденты из ЛДО разделились на три равные части, которые не могут дать объективную оценку своим знаниям. А в коллективе терапевтического отделения 40,9% респондентов знают основные деловые качества коллег.

б) Личных качеств большинства членов коллектива (рис. 13)?

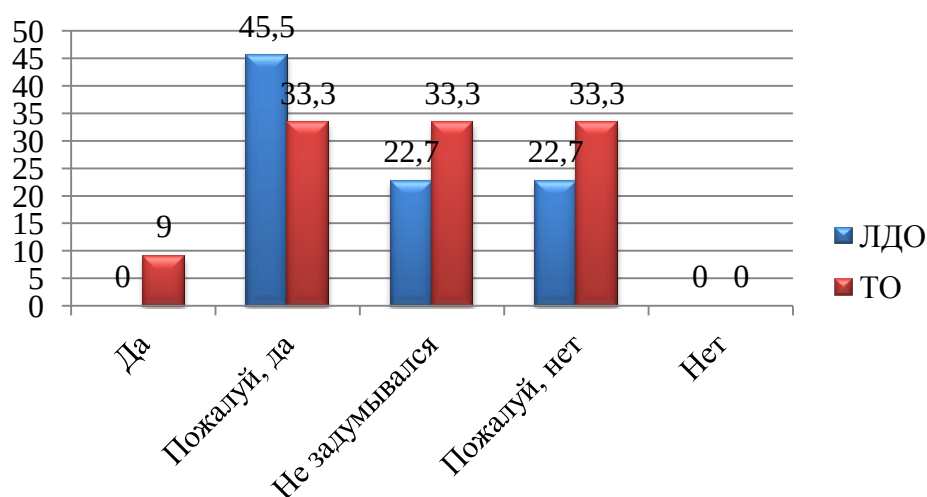


Рисунок 13 – Результат оценки личных качеств членов коллектива

При оценке личных качеств членов коллектива большая часть в лечебно-диагностическом отделении может их назвать, а в терапевтическом 33,3% ответили- да и нет.

6) Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать о большинстве членов вашего коллектива, с кем они охотно общаются по деловым вопросам:

При ответе на этот вопрос респондентам было предложено оценить свои знания в сфере общения членов коллектива между собой (рис. 14).

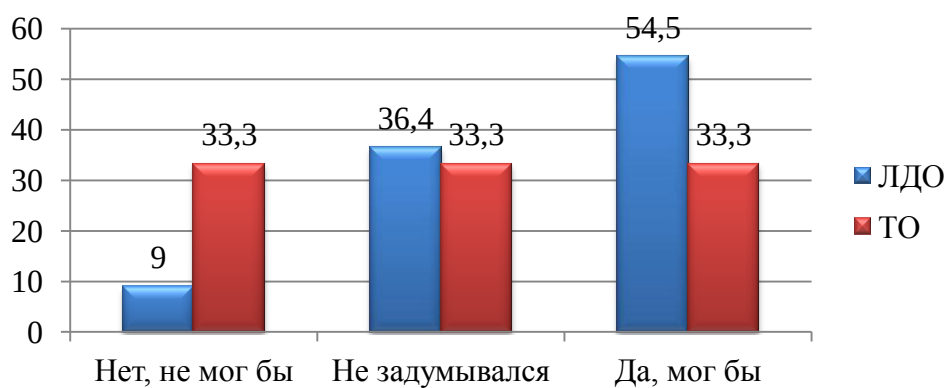


Рисунок 14 – Результат оценки знаний в сфере общения членов коллектива между собой

Как видно из рисунка 9% респондентов из ЛДО и 33,3% из терапевтического отделения не могли сказать, кто и с кем из членов их коллектива общается по деловым вопросам, а 54,5% опрошенных из ЛДО с легкостью называют таких людей. 36,4% респондентов из ЛДО и 33,3% из терапевтического отделения не задумывались над этим вопросом.

Вывод. При исследовании когнитивного компонента коллективов лечебно-диагностического и терапевтического отделения мы видим, что коллектив ЛДО разделился на три части, одни из которых знают особенности характера коллег и могут назвать их личные качества, а у другой части респондентов возникли трудности при ответе на вопросы. В терапевтическом отделении коллектив сложившийся и большинство его членов могут назвать характеристики характера коллег.

2.4.2. Анализ темперамента личности по методике Г. Айзенка

Респондентам было предложено ответить на 57 вопросов, которые направлены на выявление обычного способа поведения.

Для достижения психологической совместимости людей в коллективе необходимы два условия:

1. Совместимость характера, типа темперамента.
2. Высокий профессиональный уровень всех работающих в коллективе.

Рассмотрим результат исследования среди членов коллектива лечебно-диагностического (рис. 15) и терапевтического отделения (рис. 16).

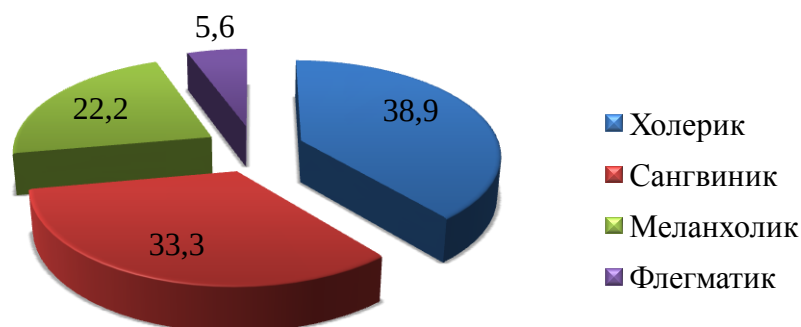


Рисунок 15 – Типы темперамента работников
в лечебно-диагностическом отделении

Как видно из рисунка в лечебно-диагностическом отделении 38,9% холериков, 33,3% сангвиников, 22,2% меланхоликов и 5,6% составляют флегматики.

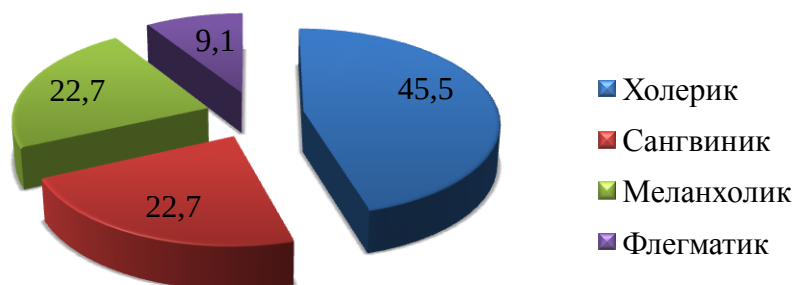


Рисунок 16 – Типы темперамента работников в
терапевтическом отделении

Как видно из рисунка, в терапевтическом отделении 45,5% холериков, по 22,7% сангвиников и меланхоликов и 9,1% флегматиков.

Зная о врожденных сильных и слабых сторонах сотрудников, руководитель сможет определять подходящий для него функционал и грамотно организовывать его трудовую деятельность.

2.4.3. Анализ стилей поведения в конфликтных ситуациях К. Томаса

Респондентам был предложен опросник, в котором 30 суждений и нужно выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Рассмотрим результат исследования в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделении (табл. 15, 16).

Таблица 15 – Количество баллов, соответствующие тенденции к проявлению форм поведения в конфликтной ситуации в лечебно-диагностическом отделении

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	10	5	5	7	3
2	7	11	3	4	5
3	8	9	2	4	7
4	6	4	10	7	3
5	9	12	1	3	5
6	4	4	2	11	9
7	8	10	2	5	5
8	5	5	4	10	6
9	7	10	3	6	4
10	8	12	2	5	3
11	7	3	9	5	7
12	7	9	3	4	7
13	8	10	5	2	5
14	4	6	3	9	8
15	6	9	4	3	8
16	4	6	7	3	10
17	7	12	3	6	2
18	5	5	2	7	11

Как видно из таблицы в лечебно-диагностическом отделении преобладает сотрудничество, т.е. участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Таблица 16 – Количество баллов, соответствующие тенденции к проявлению форм поведения в конфликтной ситуации в терапевтическом отделении

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	5	10	5	7	3
2	7	3	10	4	6
3	9	3	3	11	4
4	5	5	11	4	5
5	1	6	9	6	8
6	5	4	10	6	5
7	7	10	3	5	5
8	9	4	11	2	4
9	8	3	12	4	3
10	7	2	5	5	11
11	2	4	10	4	9
12	5	5	10	4	6
13	3	5	9	8	5
14	8	1	4	5	12
15	7	5	8	6	4
16	7	10	2	2	9
17	3	3	10	5	9
18	6	4	5	6	9
19	7	2	11	5	5
20	3	3	5	9	10
21	8	4	11	5	2
22	4	4	12	3	7

Как видно из таблицы в терапевтическом отделении преобладает компромисс - соглашение на основе взаимных уступок, предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

Рассмотрим сравнительную характеристику типов приспособления в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделениях (рис. 17).

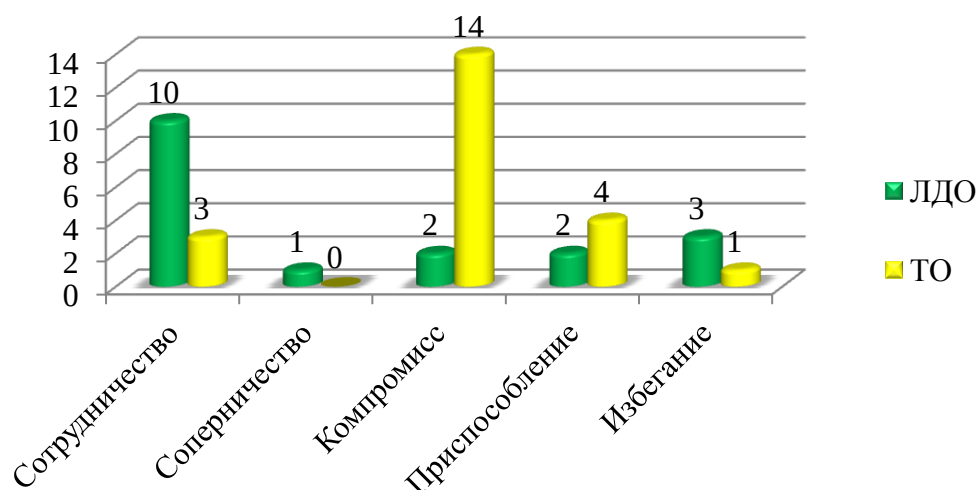


Рисунок 17 – Сравнительная характеристика членов коллектива, характеризующая выход из конфликтной ситуации

Как видно из рисунка в коллективе лечебно-диагностического отделения работают люди готовые к сотрудничеству, поиску альтернатив во время конфликтной ситуации. В коллективе терапевтического отделения большинство его членов находят компромисс, т.е. ищут вариант решения возникшего спора.

Выводы по результатам исследования.

На основании проведенных исследований с помощью трех методик, получаем следующие выводы (табл. 17):

Таблица 17 – Результаты проведенного исследования

Отделение	ЛДО	ТО
Характеристика исследований	СПК неопределенный, противоречивый. Преобладает эмоциональный компонент.	СПК благоприятный. Преобладает эмоциональный компонент.
	Преобладают холерики и сангвиники.	Преобладают холерики и сангвиники.
	Работают люди готовые к сотрудничеству, поиску альтернатив во время конфликтной ситуации.	Большинство членов коллектива находят компромисс, т.е. ищут вариант решения возникшего спора.

Работники в обоих коллективах учитывают интересы друг друга, стремятся уладить конфликт на начальном этапе. Все это благоприятно влияет на внутреннюю среду в коллективе и способствует спокойному и комфортному социально-психологическому климату внутри группы.

При правильной расстановке кадров и совместительству сотрудников по типу характера и уровню работоспособности, качество выполняемой работы будет выше, удовлетворенность работников трудом будет лучше, что благоприятно влияет на социально-психологический климат.

3. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА

Совершенствование социально-психологического климата коллектива – это задача развертывания социального и психологического потенциала общества и личности, создания наиболее полнокровного образа жизни людей. [2, С.92] Состояние социально-психологического климата сильно влияет на результативность труда в коллективе.

Рекомендации по усовершенствованию и поддержанию социально-психологического климата для исследуемых коллективов разработаны на основе анализа данных медицинского персонала, данных о состоянии социально-психологического климата в коллективах, сотрудниках с различными типами темперамента и способами выхода из конфликтных ситуаций.

В коллективе терапевтического отделения противоречивый поведенческий компонент, он проявляется, когда человек начинает реагировать на других людей с позиции своего группового членства, а не с позиции отдельной личности. А в коллективе лечебно-диагностического отделения противоречивый поведенческий и когнитивный компонент, т.е. осознание человеческой принадлежности к группе. Отсюда следует вывод, что члены данных коллективов не стремятся совместно проводить досуг, мало общаются с коллективом вне работы. Личные взаимоотношения сотрудников, совместное проведение досуга с членами коллектива и коллективный подход к делу не практикуется. Также сотрудники не могут дать полную характеристику личных и деловых качеств коллег.

Рассмотрим подробнее рекомендации по совершенствованию социально-психологического климата.

1. Проведение оценки социально-психологического климата один раз в год в коллективах организации.

2. Совершенствование структуры коллектива, а именно расстановка кадров в зависимости от индивидуально-личностных особенностей сотруд-

ников (характер, темперамент, способности), для улучшения качества производительности труда.

3. Мотивирование сотрудников на участие в конкурсах, соревнованиях, как внутри организации, так и между другими учреждениями, личных тренингов.

– Профессиональный праздник: День Медицинского работника. В этот день можно провести мероприятие с выездом на природу, на котором отметить почетными грамотами, дипломами и подарками лучших сотрудников. Такое моральное стимулирование подтолкнет многих на высокоэффективную и качественную работу. Все это благоприятно сказывается на настроении сотрудников, во время таких мероприятий люди знакомятся друг с другом не только с профессиональной стороны.

– Конкурс ко Дню медицинской сестры, Дню медицинского работника. Соревнование проводить между отделениями МАУЗ «ЦГБ № 3». Главной задачей этого конкурса является оценка знаний и умений сотрудников. В конкурсе осветить такие пункты, как теория, практика и творческие умения. Совместная подготовка к конкурсу хорошо влияет на связь членов коллективов между собой. Обязательно приглашать сотрудников поддержать своих коллег.

4. Социально-психологический тренинг (СПТ) является одной из форм осуществления психокоррекционной работы, целью которой выступает межличностное исследование, личностное научение и самораскрытие участников тренинга. [24, С.41]

Предлагаемые учебно-методические рекомендации представлены в приложении № 4.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе оценки социально-психологического климата в коллективе поликлиники №2 были изучены литературные и статистические данные.

Социально-психологический климат – это относительно устойчивый и типичный эмоциональный настрой, постепенно складывающийся в процессе деятельности и общения членов коллектива.

Социально-психологический климат является показателем зрелости коллектива и включает такие черты развитого коллектива, как целеустремленность, сплоченность, удовлетворенность совместным трудом.

В результате исследования социально-психологического климата мы использовали несколько методов и методик: аналитический метод (работа с литературными источниками), метод наблюдения, социологический метод (а именно, анкетирование), статистический метод, метод сравнения. По окончании исследования мы получили следующие данные:

- социально-психологический климат в терапевтическом отделении поликлиники № 2 в целом благоприятный, а в лечебно-диагностическом отделении противоречивый;

- в лечебно-диагностическом и терапевтическом отделении работает большинство холериков и сангвиников, что влияет на качество выполняемой работы, а при правильной расстановке кадров социально-психологический климат будет комфортным;

- в коллективе лечебно-диагностического отделения работают люди готовые к сотрудничеству, поиску альтернатив во время конфликтной ситуации. В коллективе терапевтического отделения большинство его членов находят компромисс, т.е. ищут вариант решения возникшего спора.

При работе с разными типами темперамента ключевым моментом является то, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному сотруднику индивидуально-личностный подход, учитывая его скрытые нужды и интересы.

В ходе работы мы провели анализ организации, а именно изучили, что в данной организации линейно-функциональная структура управления, рассмотрели кадровый состав, познакомились с традициями и обычаями в МА-УЗ «ЦГБ № 3».

По результатам исследования были разработаны рекомендации по управлению социально-психологическим климатом.

Отсутствие конфликтов в медицинском коллективе и умение их решать на начальном этапе существенно улучшит оказание медицинской помощи пациентам, в этом и заключается один из главных критериев здравоохранения.

Проведенные нами исследования и разработанные рекомендации имеют определенную практическую значимость. Поставленные задачи решены, цель достигнута.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Батаршев А.В. Диагностика темперамента и характера: Практическая психология / А.В. Батаршев.- Санкт-Петербург [и др.]: Питер: Питер Пресс, 2007. - 362 с.
2. Будаева Э.В. Влияние социально-психологического климата на межличностные отношения в трудовом коллективе / Э.В. Будаева // Вестник БГУ. – 2015.- Вып. №6. – С.92-95
3. Волчкова В.И. Социально-психологический климат в педагогическом коллективе / В.И. Волчкова // Высшее образование в России. – 2009. – Вып. №1. – С. 167-170
4. Вялков А.И. Управление и экономика здравоохранения: учебное пособие для вузов / Под ред. А.И. Вялкова.- 3-е издание. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2009. - 664 с.
5. Евтихов О.В. Психология управления персоналом: теория и практика [Текст] – Спб.: Речь, 2010.- 319 с.
6. Егидес, А. П. Психология конфликта: Учебное пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с.
7. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: Ид Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – С. 116
8. Жовтоножко В.В. Исторический анализ термина «социально-психологический климат» в отечественной науке/ В.В. Жовтоножко // Власть. -2016.- вып.№3- С. 164-165
9. Зиновьев В.Н. Роль психологических аспектов в руководстве коллективом / В.Н.Зиновьев // Менеджмент сегодня. – 2008.- вып.№6.- С.325
10. Иночкин В. В. Методика оценки социально-психологического климата в коллективе библиотеки / В.В. Иночкин // Научные и технические библиотеки. - 2010. - № 6. - С. 62-69

11. Какун А.В. Культура межличностных отношений в педагогическом коллективе / В.В. Какун // Высшее образование в России. - 2009. - N 5. - С. 150-153
12. Касаткина Н.С. Формирование благоприятного социально-психологического климата в педагогическом коллективе / Н.С.Касаткина, И.С.Аксенова // Вестник Челябинского государственного педагогического университета – 2013. – Вып.№10. – С. 84-91
13. Козырев Г. И. Конфликтология: учебник для студентов высших учебных заведений / Г. И. Козырев. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 303 с.
14. Малимонов М.И. Социально-психологические методы и средства, влияющие на формирование положительного социально-психологического климата в коллективе / М.И. Малимонов, Д.И. Гахраманова, А.И. Бакшеев // Закономерности и тенденции развития науки в современном обществе, сборник статей. – 2013. – часть 1- С. 148-152
15. Малкина Д.О. Социально-психологические методы управления в открытом акционерном обществе «Костромаэнерго» / Д.О. Малкина, Л.Д. Котлярова // Труды Костромской государственной сельскохозяйственной академии – 2015. – Вып. №83. – С. 182-186
16. Медведева М.А. Влияние неформальных лидеров на социально-психологический климат в коллективе военнослужащих – женщин: Диссертация к.псих.н. / М.А. Медведева.-М.-2010.-169 с.
17. Михайлов А.С. Социально-психологический климат производственной организации в различных социально-экономических условиях / А.С. Михайлов // Электронный научный журнал Курского государственного университета.- 2013. Вып. №1 (25).- С.251-256
18. Мороденко Е.В. Анализ социально-психологического климата трудового коллектива на предприятиях угольной промышленности Кемеровской области / Е.А. Медовикова, Е.В. Мороденко // Вестник КГУ. – 2015. – Вып. №2 (т.1).- С.135-137

19. Морозов А.В. Деловая психология: Учебник для студентов высших учебных заведений. Издание 3-е дополненное и переработанное /А.В. Морозов. – М.: Академический проект, 2005. - С.714
20. Мурашова. Л.А. Социально-психологический климат как показатель состояния коллектива / Л.А. Мурашова // Перспективы науки. – Тамбов, 2011. – № 6(21)
21. Небыкова С.И. Типы темперамента. Отношения. Тайна двойников: Психологический практикум / С.И. Небыкова. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 122 с.
22. Обручева Ю. Играем по ролям: процесс оценки и формирования комфортного климата в рабочей группе / Ю. Обручева // Кадровик. - 2011. - № 11. - С. 97-107
23. Панфилова А. П. Социально-психологический климат в педагогическом коллективе: Учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А. П.Панфилова. - Москва: Академия, 2011. - 240 с.
24. Папшева Л. В. Арт-терапевтические методы и техники в социально-психологическом тренинге / Л.В. Папшева // Саратовский государственный университет. Акмеология образования. Психология развития, вып. 3. Саратов. -2012.- С.41-43
25. Почебут Л. Г. Организационная социальная психология: Учебное пособие / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. - СПб.: Изд-во «Речь», 2002. - 298 с.
26. Реньш М.А. Социально-психологический тренинг: Практикум / М.А. Реньш, Н.О. Садовникова, Е.Г. Лопес.- ГОУ ВПО «РГППУ», 2007. – 190 с.
27. Резник С.Д. Организационное поведение: Учебник / С.Д. Резник. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 463 с.
28. Романченко М.А. Проблема управления конфликтами в трудовых коллективах / М.А. Романченко // Молодежь и наука. – 2013.- Вып. №2.
29. Савельева М.В. Социально-психологические факторы формирования благоприятного психологического климата в коллективе / М.В. Савельева

ва // Вестник Университета Российской Академии Образования. - 2011. - № 4.
- С. 64-69

30. Сидоров П.И. Деловое общение: учебник для вузов / Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с.: ил

31. Соснин В. А. Социальная психология: Учебник/ В. А. Соснин, Е. А. Красникова - М.: Форум, ИНФРА-М, 2015. - 336 с.

32. Шишкина О.В. Взаимосвязь социально-психологического климата отделения социально-реабилитационной помощи несовершеннолетним и удовлетворенности работой в коллективе / О.В. Шишкина, Т.М. Русиева // Теория и практика: АНО ВПО «Межрегиональный открытый социальный институт» – 2012. – С. 528-532

33. Методы исследования [Электронный ресурс] // «Википедия» - Режим доступа: [https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_\(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D1%8E%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F)

34. Подсорин В.А. Методы исследований в менеджменте [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ml.miit-ief.ru/Методическая%20литература%20кафедры%20Экономика%20и%20управление%20на%20транспорте/Подсорин%20В.А.%20Методы%20исследований%20в%20менеджменте.pdf>

35. Социально-психологический климат организации [Электронный ресурс] / Психология и педагогика. – М.: Интерсофт, 2006. – Режим доступа: <http://www.psi.lib.ru>

36. Управление поведением в организациях [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.sapanet.ru/UMM_1/1822/2_3_1.htm

37. Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата [Электронный ресурс] // «Социальная сеть работников образования» - Режим доступа: <http://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2013/08/19/ekspress-metodika-po-izucheniyu-sotsialno-psikhologicheskogo>

ПРИЛОЖЕНИЯ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

«Экспресс-методика по изучению социально-психологического климата» О.С. Михалюка и А.Ю. Шалыто.

Уважаемые респонденты!

Вашему вниманию предложена анкета, целью которой является диагностика существующего психологического климата в коллективе.

Для ответа на предлагаемые вопросы необходимо:

- Внимательно ознакомиться с вариантами ответов.
- Выбрать один из них наиболее соответствующий вашему мнению.

Анкетирование анонимное.

1. *Отметьте с каким из приведенных ниже утверждений вы больше всего согласны?*

1. Большинство членов нашего коллектива - хорошие, симпатичные люди.
2. В нашем коллективе есть всякие люди.
3. Большинство членов нашего коллектива - люди малоприветливые.

2. *Считаете ли вы, что было бы хорошо, если бы члены вашего коллектива жили близко друг от друга?*

1. Нет, конечно.
2. Скорее нет, чем да.
3. Не знаю, не задумывался об этом.
4. Скорее да, чем нет.
5. Да, конечно.

3. *Как вам кажется могли бы вы дать достаточно полную характеристику.*

А. Деловых качеств большинства членов коллектива?

1. Да.
2. Пожалуй, да.
3. Не знаю, не задумывался над этим.
4. Пожалуй, нет.
5. Нет.

Б. Личных качеств большинства членов коллектива.

1. Да.
2. Пожалуй, да.
3. Не знаю, не задумывался над этим.
4. Пожалуй, нет.
5. Нет.

4. *Представлена шкала от 1 до 3, где цифра 1 характеризует коллектив, который вам очень нравится, а цифра 3 - коллектив, который вам очень не нравится. В какую ячейку вы поместите ваш коллектив.*

1 2 3

5. *Если бы у вас появилась возможность провести выходной с членами вашего коллектива, то как бы вы к этому отнеслись?*

1. Это меня бы вполне устроило.
2. Не знаю не задумывался над этим.
3. Это меня бы совершенно не устроило.

6. *Могли бы вы с достаточной уверенностью сказать кто и с кем из членов вашего коллектива, охотно общаются по деловым вопросам.*

1. Нет, не мог бы.
2. Не могу сказать, не задумывался над этим.
3. Да, мог бы.

7. Какая атмосфера обычно преобладает в вашем коллективе?

Представлена шкала от 1 до 3, где цифра 1 соответствует неприятной, недружеской атмосфере, а 3, наоборот, атмосфере взаимопомощи, взаимного уважения. К какой из цифр вы отнесли бы свой коллектив?

1 2 3

8. Как вы думаете, если бы вы заболели или долго не появлялись на работе по какой-либо причине, стремились бы вы встретиться с членами вашего коллектива?

1. Да, конечно.
2. Скорее да, чем нет.
3. Затрудняюсь ответить.
4. Скорее нет, чем да.
5. Нет, конечно.

Спасибо!

«Темперамент личности»

Уважаемые респонденты!

Вам предлагается ответить на 57 вопросов. Вопросы направлены на выявление вашего обычного способа поведения. Постарайтесь представить типичные ситуации и дайте первый «естественный» ответ, который придет вам в голову. Если вы согласны с утверждением, поставьте рядом с его номером знак «+» (да), если нет, то знак «-» (нет).

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрачиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смущаетесь ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?
14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?

15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Вас легко обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и вовсе повеселиться в шумной компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравиться ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас «бросает в дрожь»?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?

39. Нравиться ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и «ужасах», которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

Спасибо!

«Выбор стилей поведения в конфликтных ситуациях».

Уважаемые респонденты!

Вашему вниманию предлагается тестирование на определение способов регулирования конфликтов.

Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте галочку соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

№ вопроса	Вариант «А»	Вариант «В»
1.	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса	Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны
2.	Я стараюсь найти компромиссное решение	Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных
3.	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения
4.	Я стараюсь найти компромиссное решение	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.	Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
6.	Я пытаюсь избежать неприятностей для себя	Я стараюсь добиться своего
7.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем, чтобы со временем решить его окончательно	Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого

8.	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы
9.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий	Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего
10.	Я твердо стремлюсь достичь своего	Я пытаюсь найти компромиссное решение
11.	Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения
12.	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызывать споры	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне
13.	Я предлагаю среднюю позицию	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему
14.	Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов
15.	Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения	Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности
16.	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции
17.	Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности
18.	Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу
19.	Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно
20.	Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия	Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон
21.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению

22.	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека	Я отстаиваю свои желания
23.	Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас	Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
24.	Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу
25.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого
26.	Я предлагаю среднюю позицию	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас
27.	Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем
28.	Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего	Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого
29.	Я предлагаю среднюю позицию	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30.	Я стараюсь не задеть чувств другого	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха

Спасибо!

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра Управления сестринской деятельностью

Учебно-методические рекомендации

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА
В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
(на примере Поликлинического отделения № 2
МАУЗ «Центральная городская больница № 3» г. Екатеринбург)

Руководитель: *Шардина Л.А*

д.м.н., профессор

Студент: *Мешавкина*

Екатерина Евгеньевна

Екатеринбург 2017

ВВЕДЕНИЕ

Социально-психологический тренинг является одной из форм осуществления психо-коррекционной работы, целью которой выступает межличностное исследование, личностное научение и самораскрытие участников тренинга. [24, С.41]

Основной принцип СПТ – это принцип деятельностной детерминации, которая предполагает органическую связь всей совокупности социально-психологических характеристик группы, средств психологического воздействия с реальной действительностью.

Тренинг позволяет не только усвоить эффективные технологии (методы, приемы, техники) принятия управленческих решений и делового общения, но и открыть индивидуальные особенности сотрудников, снижающие эффективность их деятельности, и скорректировать их поведение в выделяемых аспектах. Кроме того, в процессе тренинга у участников обучения формируются индивидуально-специфические приемы и способы коммуникации и принятия решений, основанные на их индивидуальных особенностях. [39, С.4]

В целом задачи групповой психокоррекции фокусируются на трех составляющих самосознания: самопонимание (когнитивный аспект), отношение к себе (эмоциональный), саморегуляция (поведенческий). Существует целый спектр приемов и технологий для решения данных задач, выбор и использование которых во многом определяются предпочтениями тренера.

Социально-психологический тренинг - один из методов активного обучения и психологического воздействия, осуществляемого в процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения, в котором общий принцип активности обучаемого дополняется принципом рефлексии над собственным поведением и поведением других участников групп. Для такой рефлексии и саморефлексии в группе создаются максимально благоприятные условия, основанные на ряде принципов. К основным принципам социально-психологического тренинга относятся:

- качественные изменения процессов общения в группе;
- активную позицию участника тренинга;
- ограничение обсуждения событий лишь в рамках тренинга («здесь и теперь»);
- персонификацию высказываний;
- намеренную межличностную обратную связь;
- высокую степень включенности эмоциональной сферы участников.

1. Дискуссионные методы

Цель: Совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Целевая аудитория: медицинский персонал поликлиники.

Состав участников: 10 человек.

Время проведения: 60 минут.

Место проведения – актовый зал 4 этаж здания поликлиники № 2.

Организатор: Заведующая поликлиникой № 2.

Обсуждаемые вопросы:

1. Установка правил ведения дискуссии.
2. Актуализация и разрешение скрытых конфликтов.
3. Тематическая дискуссия – плюсы и минусы введения нового вида утилизации отходов.

Методы дискуссии:

– Голоса. Каждому участнику дискуссии выдается несколько карточек голосов. Одна карточка – одно высказывание. Высказался – отдал карточку ведущему. Когда закончатся карточки у самых говорливых, смогут сказать более тихие.

– Работа в группах. Дума («Аквариум»). Участники дискуссии делятся на маленькие группы по 3 человека и в них обсуждают проблему. Каждая группа вырабатывает свою коллективную точку зрения. Затем группа выбирает своего представителя. Представители рассаживаются в центре комнаты и начинают обсуждать проблему между собой, руководствуясь точкой зрения своих групп. Остальные участники дискуссии внимательно слушают обсуждение и высказывания своего представителя в частности. Если члены группы не согласны с ними или хотят подсказать своему представителю новые аргументы, он посылает ему записку. Если группе не нравится, как выступает ее представитель, она может заменить его другим. Если же сам представитель в затруднении, он может взять тайм-аут и посоветоваться со своей группой.

Завершение дискуссии.

В конце необходимо еще раз вспомнить и обобщить принципы и выводы, которые были сделаны во время дискуссии. Организатор может поблагодарить всех участников дискуссии, отметить вклад активных членов группы, сказать отдельное спасибо тем, кто внимательно слушал коллег или вовлекал в дискуссию молчаливых.

В результате дискуссии персонал научится выделять свою собственную точку зрения, развивать инициативу, а также развивать коммуникативные качества и умения.

2.Тренинг «Сплочение коллектива поликлинического отделения № 2 МАУЗ «ЦГБ № 3»»

Сплоченность коллектива – это понятие, раскрывающее особенности межличностных отношений в коллективе, единство ценностных ориентаций, единство целей и мотивов деятельности в пределах совместной деятельности. Товарищеские контакты во время работы и по окончании ее, сотрудничество и взаимопомощь формируют хороший социально-психологический климат.

Фактор, воздействующий на социально-психологический климат коллектива, обусловлен индивидуальными и психологическими особенностями каждого из его членов. Сквозь призму личностных особенностей человека преломляются все влияния на него как производственного, так и непроизводственного характера. Поэтому для формирования того или иного социально-психологического климата коллектива имеют значение не столько психологические качества членов, сколько эффект их сочетания.

Цель: Развитие групповой сплоченности.

Задачи:

- повышение уровня доверия;
- формирование благоприятного психологического климата.

Целевая аудитория: медицинский персонал поликлиники.

Состав участников: 15-20 человек.

Время проведения тренинга: 1,5 – 2 часа, дата обговаривается.

Место проведения – актовый зал 4 этаж здания поликлиники №2.

Организатор: Психолог МАУЗ «ЦГБ № №».

Выполняя упражнения тренинга сотрудники поликлиники учатся понимать друг друга.

План занятия.

Упражнение 1 «Знакомство».

Цель – настроить участников на серьезное отношение к тренинговой работе, а также научить их внимательно слушать выступления каждого члена группы, с тем, чтобы уметь слышать друг друга, подмечать особенности каждого человека.

Продолжительность выполнения – 15-20 мин.

Оснащение: цветные карандаши, бумага, булавки.

Ход тренинга:

Ведущий: Уважаемы коллеги! Сегодня мы поговорим о психологическом климате коллектива, а так же о важности сплоченности коллектива.

Участники группы высказывают свои ожидания и опасения; оформляют бейджики, на которых рисуют свою эмблему и девиз.

Упражнение 2 «Шар».

Цель: Повышение тонуса группы.

Задачи:

-Задействовать двигательную активность.

-Мотивировать группу на дальнейшую работу.

Реквизит: Воздушный шарик.

Время проведения: 10-15 минут.

Инструкция: Все участники стоят в кругу.

Психолог: «Сегодня на занятии мы с вами будем играть с воздушными шарами. Предлагаю начать вот с этого шара, ведущий держит в руках один воздушный шар. Сейчас мы будем передавать его по кругу, но при одном условии: делать это можно, используя только локти (сжав шар локтями), помо-

гать кистями нельзя. Если шар падает на пол, упражнение начинаем сначала. Итак, начали.

Второй круг шар передается только ногами (сжав шар коленками). Третий круг: шар передается с помощью головы (шар прижимается головой к плечу)».

Четвертый круг: шар передается парами. Группа делится по парам, 1 пара зажимает шар на уровне спины, и передает следующей паре, и так до конца.

Вопросы для обсуждения:

1. Как изменилось ваше настроение после прохождения этого упражнения?
2. Были ли сложности в упражнении?
3. Что вы чувствуете после прохождения этого упражнения?

Упражнение 3 «Эмпатия».

Время проведения: 20 минут.

Один из членов группы выходит из комнаты. Те, которые остались, характеризуют его, называя черты, свойства, привычки, то есть высказывают свою мысль, причем только положительную. Кто-то из группы ведет «протокол», записывая автора и содержание высказывания. Через некоторое время приглашается участник, который вышел из комнаты и ему зачитывается все сказанное, не называя автора. Главная задача его - определить, кто мог бы о нем такое сказать. Потом «секретарь» зачитывает, все высказывания, но уже с указанием авторов.

Упражнение 4 «Коллаж».

Время проведения: 30 мин.

Цель: сплотить коллектив и ближе узнать каждого участника группы.

Материалы: ватман, клей, цветные картинки разной тематики, цветные карандаши, краски с кисточками.

Ход упражнения.

Группа садиться за стол, предлагается ватман, клей, цветные картинки разной тематики, цветные карандаши, краски с кисточками. Из предложенных картинок каждый участник группы выбирает картинки соответствующие тому, как он видит и чувствует себя в данной группе. Выбрав картинки, каждый располагает и приклеивает их на ватмане так, как чувствует свое расположение в группе. После выполненной работы каждый участник (по желанию) дополняет свои картинки фоном с помощью красок и карандашей.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему вы выбрали ту или иную картинку?
2. Соответствует ли расположение ваших картинок, так как вам бы хотелось?
3. Чувствуете ли вы себя так в группе?
4. Были ли сложности при выполнении упражнения?

Упражнение 5 «До свидания».

Цель – поддержание положительного настроения участников.

Продолжительность выполнения – 5 мин.

Тренер встает, протягивает вперед правую руку и говорит: «Мне очень приятно было вести тренинг. Всем спасибо за работу!» Затем поднимается один из участников, кладет свои руку на руку ведущего и повторяет его последнюю фразу: «Всем спасибо за работу!» Таким же образом поступают и другие участники. Когда все правые руки будут соединены и речи сказаны, тренер говорит всем: «До свидания!» – и группа расходится.

3. Ролевая игра

«Сглаживание конфликтов»

Цель – отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Целевая аудитория: медицинский персонал поликлиники.

Состав участников: 9 человек.

Время проведения: 60 минут.

Место проведения – актовый зал 4 этаж здания поликлиники № 2.

Организатор: Главная медицинская сестра.

Организатор рассказывает о важности умения быстро и эффективно сглаживать конфликты, объявляет о том, что сейчас опытным путем следует попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов. Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 мин каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий играет миротворца, арбитра. Затем каждая тройка демонстрирует конфликтную ситуацию и ее разрешение (или не разрешение).

Вопросы для обсуждения:

-Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

-Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

-Как следовало вести себя тем участникам, которым не удалось сгладить конфликт?

4. Арт-терапевтические техники

Одним из эффективных и универсальных методов является использование *арт-терапевтических техник*. [24, С.41]

Процесс художественного творчества побуждает личность к духовному росту, позитивной внутренней трансформации.

В рамках нашей работы рассматриваются возможности применения арт-терапевтических методов в процессе проведения социально-психологических тренингов как одного из направлений психокоррекционной работы.

Одной из основных задач социально-психологического тренинга является личностная мобилизация и раскрепощение его участников. Например, перед тренером, в том числе и на начальном этапе - знакомства, стоит задача создания условий для раскрытия участников. Во время этого процесса участник группы принимает на себя ответственность, так как идет на риск реализации чувств, мотивов и поведения из своей скрытой или тайной области. Этот механизм в большей степени присутствует при групповой психокоррекции, стимулирует откровенность, проявление мыслей, желаний, переживаний. На данном этапе уместны такие техники, как рисование своего герба, триптиха («Я, какой я есть», «Я глазами других», «Я, каким меня никто не знает»), картины («Я - зима, весна, осень, лето» и др.).

Часто участники тренинга при предложении представиться и рассказать о себе испытывают затруднение, робость, ограничиваются лаконичными высказываниями общего плана.

Арт-терапевтические техники помогают эффективно решить подобные проблемы, например, участникам тренинга предлагается с помощью различных художественных средств создать рекламный продукт «Плакат саморекламы», отражающий все грани их личности, их интересы, ценности и т.д. На этапе развития навыков коммуникации могут быть использованы такие арт-терапевтические техники, как коллаж, витраж, совместное групповое рисование, рисование по кругу, групповой портрет, совместное конструирование, парное рисование, рисование рукой партнера по общению, создание масок. Например, создание коллажа на тему «Трудности в общении» предполагает групповую форму работы. Совместное участие в художественной деятельности создает условия для группового обсуждения, прояснения позиций, активно запускает динамические процессы в группе и способствует созданию до-

верительных отношений, взаимного принятия. Особенно это проявляется тогда, когда появляются элементы совпадения, совместного переживания чувств. Общий творческий продукт объединяет, а с другой стороны, демонстрирует уникальность каждого.

Обратная связь в тренинге - один из важнейших механизмов достижения целей. Помимо традиционных вербальных форм организации обратной связи в тренинге можно использовать цветные карточки, символизирующие состояние участников или отношение членов группы к происходящему, диалог рисунками «Я хочу тебе сказать», скульптурную композицию группы. Эффективными являются такие приемы, как рисование или лепка портрета партнера по общению, портрет в вымышленном интерьере, символическое изображение процессов в группе, своего самочувствия и т. д.

Арт-терапевтические техники способствуют снятию нервно-психического напряжения и регуляции психосоматических процессов.

Уместно использование арт-терапевтических техник и приемов и на заключительном этапе тренинговой работы, именно техник, предполагающих символическое, образное представление итогов. Это могут быть техника совместного рисования «Дерево наших достижений», групповой либо индивидуальный отчет в виде мозаики, панно из пластилина, скульптуры из цветной бумаги.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

38. Папшева Л. В. Арт-терапевтические методы и техники в социально-психологическом тренинге / Л.В. Папшева // Саратовский государственный университет. Акмеология образования. Психология развития, вып. 3. Саратов. -2012.- С.41-43
39. Реньш М.А. Социально-психологический тренинг: Практикум / М.А. Реньш, Н.О. Садовникова, Е.Г. Лопес.- ГОУ ВПО «РГППУ», 2007. – 190 с.