

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

Педагогика и психология

(наименование)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Психология

(направленность (профиль) / специализация)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

на тему Взаимосвязь удовлетворенности трудом и межличностных отношений в
коллективе

Обучающийся

Е.В. Забоева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. психол. наук, Е.В. Некрасова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Аннотация

Актуальность данной темы обусловлена тем, что на сегодняшний день в профессиональной среде возрастает значимость факторов, влияющих на психологическое благополучие работников. Исследования показывают, что напряженные и конфликтные отношения в коллективе могут снижать мотивацию к труду, увеличивать стрессовую нагрузку и приводить к профессиональному выгоранию.

Цель исследования: выявить особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.

В исследовании решаются следующие задачи: рассмотреть теоретико-методологические основы изучения удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе; охарактеризовать особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе; провести эмпирическое исследование взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе организации; разработать программу коррекции межличностных отношений в коллективе.

Исследование имеет новизну и практическую значимость; работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (38 наименований) и 3 приложений. Текст работы иллюстрирует 11 таблиц, 8 рисунков. Основной текст работы изложен на 62 страницах.

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе	9
1.1 Понятие и структура межличностных отношений в коллективе.....	9
1.2 Удовлетворенность трудом: основные подходы и факторы	15
1.3. Особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.....	17
Глава 2 Эмпирическое изучение взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе	22
2.1 Организация исследования взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.....	22
2.2 Результаты исследования взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе	27
2.3 Реализация программы коррекции межличностных отношений в коллективе.....	41
2.4 Оценка эффективности программы коррекции межличностных отношений в коллективе.....	46
Заключение.....	56
Список используемой литературы.....	59
Приложение А Результаты по методике «Опросник удовлетворенности работой» (П. Спектор).....	63
Приложение Б Результаты методики по изучению социально- психологического климата в трудовом коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто).....	65

Приложение В Результаты по методике диагностики межличностных отношений (Т. Лири).....	67
---	----

Введение

Взаимосвязь удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе является одной из ключевых проблем в современной психологии труда и управления персоналом. В условиях динамичного развития общества и изменений в корпоративной культуре качество профессиональной жизни во многом определяется социальными аспектами взаимодействия сотрудников. По данным исследований, проведенных в последние десятилетия (А.А. Бодалев [1], К. Рудестам [2], Р. Бейлз [3]), высокий уровень удовлетворенности трудом напрямую связан с благоприятным психологическим климатом в коллективе и эффективностью межличностных коммуникаций.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что на сегодняшний день в профессиональной среде возрастает значимость факторов, влияющих на психологическое благополучие работников. Исследования показывают, что напряженные и конфликтные отношения в коллективе могут снижать мотивацию к труду, увеличивать стрессовую нагрузку и приводить к профессиональному выгоранию [4, с. 56]. В то же время гармоничные и доверительные отношения способствуют повышению продуктивности, развитию командного духа и общей удовлетворенности сотрудников своей работой. В связи с этим изучение взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе является важной задачей для науки и практики.

Проблема удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе широко рассматривается в трудах отечественных и зарубежных ученых. К числу исследователей, внесших значительный вклад в изучение данной проблемы, относятся А.А. Бодалев [1], Г. Мюррей [6], Л.А. Петровская [5], Ф. Херцберг [7]. Их работы доказывают, что коммуникативная среда и особенности межличностных взаимодействий

определяют уровень удовлетворенности сотрудников работой, их вовлеченность и стремление к профессиональному развитию.

Современные исследования (А.Г. Асмолов [8], В.В. Занковский [9]) показывают, что корпоративная культура и стиль управления оказывают значительное влияние на формирование благоприятного психологического климата. В частности, демократический стиль управления и развитая система социального взаимодействия в организации способствуют снижению уровня тревожности среди сотрудников и повышению их мотивации к труду [10, с. 78]. Однако, несмотря на обширный научный материал, вопросы детального анализа взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе остаются недостаточно изученными.

На данный момент существует противоречие между необходимостью создания комфортных условий для труда и недостаточной проработанностью эффективных методик, направленных на улучшение межличностных отношений в коллективе. Многие исследования фокусируются либо на факторах удовлетворенности трудом, либо на изучении межличностных взаимодействий, тогда как их взаимосвязь требует более глубокого анализа.

Данное исследование направлено на выявление особенностей этой взаимосвязи, что позволит лучше понять механизмы формирования удовлетворенности трудом в коллективе.

Цель исследования – выявить особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.

Объект исследования – межличностные отношения в коллективе.

Предмет исследования – взаимосвязь удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь между удовлетворенностью трудом и межличностными отношениями в коллективе: чем выше удовлетворенность сотрудников своей профессиональной

деятельностью, тем выше уровень доверия, взаимопонимания и социальной поддержки в межличностных отношениях коллектива.

Для достижения поставленной цели определены следующие задачи:

- рассмотреть теоретико-методологические основы изучения удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе;
- охарактеризовать особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе;
- провести эмпирическое исследование взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе;
- разработать программу коррекции межличностных отношений сотрудников коллектива;
- оценить эффективность программы коррекции межличностных отношений в коллективе.

Исследование основано на интеграции нескольких ключевых теоретических подходов. В качестве теоретико- методологической основы исследования используются:

- концепция социальной поддержки (С. Кобб, Б.Р. Сарсон), подчеркивающая роль позитивных межличностных взаимодействий в трудовой деятельности;
- теория мотивации труда (Д. Макклелланд, Ф. Херцберг), раскрывающая влияние социальных факторов на удовлетворенность работой;
- теория социального обмена (П. Блау, Дж. Хоманс), рассматривающая профессиональное взаимодействие как процесс взаимных ожиданий и вознаграждений;
- системно-деятельностный подход (А.Н. Леонтьев), анализирующий удовлетворенность трудом через призму профессиональной деятельности и межличностных отношений.

В ходе исследования применялись следующие методы:

- теоретические методы (анализ научной литературы, систематизация подходов к изучению удовлетворенности трудом и межличностных отношений);
- эмпирические методы (Опросник удовлетворенности работой (Job Satisfaction Survey, JSS; П. Спектор), Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири; Методика по изучению социально-психологического климата (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто)).
- методы математико-статистической обработки данных (описательная статистика, корреляционный анализ).

Новизна исследования заключается в определении особенностей взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе медицинской организации.

Теоретическая значимость исследования состоит в расширении научных представлений о взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе.

Практическая значимость исследования заключается в разработке программы по коррекции межличностных отношений в организации, что позволит повысить удовлетворенность сотрудников работой, снизить уровень стрессогенности и способствовать повышению эффективности трудовой деятельности.

Экспериментальная база исследования. Выборка исследования состояла из 60 сотрудников ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», г. Сызрань, Самарская область.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (38 наименований), 3 приложений. Работу иллюстрируют 8 рисунков и 11 таблиц. Основной текст работы изложен на 62 страницах.

Глава 1 Теоретические аспекты взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе

1.1 Понятие и структура межличностных отношений в коллективе

Межличностные отношения представляют собой сложный социально-психологический феномен, который играет ключевую роль в формировании коллектива и его функционировании. Они определяются как субъективно переживаемые, лично значимые связи между людьми, возникающие в процессе их взаимодействия и отражающие эмоционально-когнитивное восприятие друг друга [1, с. 45]. Межличностные отношения включают в себя три основных компонента: когнитивный, эмоциональный и поведенческий, каждый из которых вносит свой вклад в формирование и развитие этих отношений.

Когнитивный компонент межличностных отношений основан на процессах восприятия и понимания людьми друг друга. Он включает в себя адекватность восприятия индивидуально-психологических особенностей партнеров, а также идентификацию – способность отождествлять себя с другим человеком [2, с. 121]. Взаимопонимание между членами коллектива является важным условием для успешного взаимодействия и сотрудничества [13]. Как отмечает А. Анастаси, взаимопонимание способствует снижению уровня конфликтности и повышению удовлетворенности межличностными контактами [1, с. 47].

Эмоциональный компонент межличностных отношений связан с переживаниями, которые возникают у человека в процессе общения с другими людьми. Эти переживания могут быть как положительными (симпатия, удовлетворенность), так и отрицательными (антипатия, раздражение). Эмпатия, как способность к сопереживанию и эмоциональному отклику на переживания другого, играет важную роль в формировании благоприятного

эмоционального фона в коллективе [3, с. 35]. Исследования А. Маслоу подчеркивают, что эмоциональная поддержка и эмпатия способствуют удовлетворению базовых потребностей человека, таких как потребность в принадлежности и уважении [32, с. 12].

Поведенческий компонент включает в себя внешние проявления межличностных отношений, такие как речь, мимика, жесты и действия. Этот компонент играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений, так как именно через поведение люди выражают свое отношение к другим членам коллектива [4, с. 39]. Как отмечает Е.А. Климов, поведенческие паттерны, такие как открытость, дружелюбие и готовность к сотрудничеству, способствуют формированию позитивного социально-психологического климата в коллективе [24, с. 197].

Межличностные отношения выполняют ряд важных функций, которые способствуют как личностному развитию, так и эффективности коллективной деятельности. Они формируют социальный опыт человека, определяют его поведенческие стратегии и оказывают влияние на эмоционально-психологическое состояние. Рассмотрим основные функции межличностных отношений более подробно.

Формирующая функция. В процессе взаимодействия с другими людьми формируются и изменяются психические свойства и качества личности. Например, Д.Б. Эльконин отмечал, что в дошкольном возрасте дети усваивают нормы поведения через общение со взрослыми и сверстниками [12, с. 98]. В подростковом возрасте общение в группе сверстников способствует развитию социальной адаптации и самоконтроля (А.М. Прихожан) [23, с. 211]. Для взрослых межличностные контакты играют ключевую роль в развитии эмоционального интеллекта и эмпатии (Д. Гоулман) [34, с. 156].

Функция самоутверждения. Межличностные отношения помогают человеку познать себя, утвердить свою идентичность и подтвердить свою значимость в глазах окружающих. Л.С. Выготский указывал, что в детском

возрасте самоутверждение происходит через одобрение значимых взрослых [7, с. 65]. Г. Крайг подчеркивал, что у подростков это проявляется в стремлении к признанию среди сверстников [18, с. 322]. В зрелом возрасте люди добиваются самоутверждения через профессиональное и социальное признание (Э. Берн) [29, с. 114].

Организирующая функция. Межличностные отношения способствуют координации деятельности и взаимодействия в коллективе. В учебных группах они влияют на распределение ролей и динамику команды (А.В. Петровский) [9, с. 204]. В профессиональной среде организующая функция проявляется в способности выстраивать деловые связи, что особенно важно в управленческой деятельности (В.С. Мерлин) [30, с. 87].

Прагматическая функция. Взаимодействие с окружающими позволяет человеку оценивать выгоды и перспективы отношений. М. Фуко отмечал, что в профессиональной среде люди стремятся поддерживать полезные контакты [37, с. 290]. В личных отношениях, согласно Дж. Русселу, человек анализирует, насколько его эмоциональные и материальные вложения оправданы [38, с. 178].

Внутриличностная функция. Межличностные отношения стимулируют рефлекссию и самопознание. Б. Бауэрман писал, что в детстве осознание себя происходит через взаимодействие с близкими [15, с. 42]. А.Н. Леонтьев подчеркивал, что в зрелом возрасте рефлексия становится важным условием личностного роста и социальной адаптации [26, с. 315].

Таким образом, межличностные отношения играют ключевую роль в развитии личности и социальной адаптации на всех этапах жизни.

Межличностные отношения можно классифицировать по различным основаниям, таким как сфера взаимодействия, степень официальности, характер эмоциональной окраски и направленность общения. В зависимости от сферы взаимодействия выделяют следующие нижеописанные виды отношений.

Производственные отношения. Эти отношения формируются между сотрудниками в процессе решения профессиональных задач и организации совместной деятельности. Они могут быть:

Вертикальными, когда взаимодействие происходит между руководителем и подчиненными. Например, менеджер дает указания сотрудникам, контролирует их выполнение и оценивает результаты работы (А.Я. Кибанов) [22, с. 44].

Горизонтальными, то есть между коллегами, находящимися на одном уровне организационной структуры. Такие отношения важны для эффективного взаимодействия в рабочих группах, проектных командах и кросс-функциональном сотрудничестве (В.А. Спивак) [15, с. 97].

Диагональными, когда взаимодействие происходит между сотрудниками разных подразделений, но без формального подчинения. Например, специалист из отдела маркетинга может сотрудничать с инженером из производственного отдела для реализации совместного проекта (Р. Лайкер) [30, с. 204].

Производственные отношения регулируются корпоративной культурой, внутренними нормативными актами и официальными регламентами, что позволяет обеспечивать дисциплину и эффективность работы коллектива (А.Г. Шмелев) [19, с. 112].

Бытовые отношения. Эти отношения складываются в повседневной жизни и формируются в неформальной обстановке – во время отдыха, ведения домашнего хозяйства, в кругу семьи и друзей. Например, отношения между соседями по дому, товарищами по хобби или членами семьи могут включать элементы взаимопомощи, поддержки и дружеского общения (И.С. Кон) [8, с. 158]. В отличие от производственных, бытовые отношения реже регулируются внешними нормами и строятся на основе личных предпочтений и привычек (Б.Г. Ананьев) [25, с. 74].

Формальные (официальные) отношения. Они регулируются нормативными документами, законами, уставами и корпоративными стандартами. Например, отношения между учителем и учеником в школе, между врачом и пациентом в медицинском учреждении или между сотрудником и его работодателем строятся на основе четко установленных правил (Л.М. Семенникова) [11, с. 169]. Формальные отношения часто предполагают субординацию и определенный уровень дистанции между участниками, что позволяет избежать конфликтов и неопределенности (М. Вебер) [35, с. 91].

Неформальные (неофициальные) отношения. Эти отношения основаны на личных симпатиях, антипатиях, дружбе или общих интересах. Они могут существовать как в рабочей, так и в бытовой среде, дополняя формальные связи. Например, дружеские отношения между коллегами могут способствовать более продуктивному сотрудничеству и созданию благоприятного психологического климата в коллективе (Д. Гоулман) [17, с. 113]. Важно отметить, что неформальные отношения могут как позитивно, так и негативно влиять на рабочие процессы: с одной стороны, они способствуют сплоченности, а с другой – могут приводить к неформальным группировкам и внутренним конфликтам (Э. Мэйо) [28, с. 132].

Таким образом, межличностные отношения имеют разнообразные формы и проявления, их классификация помогает лучше понимать механизмы социального взаимодействия и способы их оптимизации.

На характер и качество межличностных отношений влияют различные факторы. Перечислим их.

Личностные особенности – такие как пол, возраст, темперамент, самооценка и потребность в общении [14, с. 230].

Социально-психологические факторы – такие как ценностные ориентации, межличностный статус и уровень конфликтности в коллективе [15, с. 230].

Организационные факторы – такие как стиль руководства, условия труда и уровень профессиональной подготовки сотрудников [16, с. 93].

Аттракция – это процесс возникновения привлекательности одного человека для другого, который проявляется в форме симпатии, дружбы или любви [17, с. 139]. Факторы, способствующие возникновению аттракции, включают физическую привлекательность, сходство взглядов и интересов, а также пространственную близость [18, с. 198]. Как отмечает К. Роджерс, аттракция играет важную роль в формировании доверительных и эмоционально насыщенных отношений [36, с. 45].

Конфликты являются неотъемлемой частью межличностных отношений и могут возникать по различным причинам, включая различия в ценностях, интересах и стилях поведения [19, с. 91]. Конфликты могут быть как конструктивными, способствующими развитию отношений, так и деструктивными, приводящими к их разрушению [20, с. 113]. Важным условием успешного разрешения конфликтов является открытость общения и готовность к компромиссу [21, с. 230].

Социально-психологический климат (СПК) – это интегральная характеристика психологического состояния коллектива, которая отражает преобладающий эмоциональный настрой его членов [22, с. 169]. Основными показателями СПК являются удовлетворенность трудом, уровень конфликтности и сплоченность коллектива [23, с. 119]. Факторы, влияющие на СПК, включают стиль руководства, условия труда и уровень профессиональной подготовки сотрудников [24, с. 197].

Межличностные отношения в коллективе представляют собой сложный и многогранный феномен, который играет ключевую роль в формировании социально-психологического климата и эффективности коллективной деятельности. Понимание структуры и функций межличностных отношений, а также факторов, влияющих на их развитие, позволяет создавать

благоприятные условия для успешного взаимодействия и сотрудничества в коллективе.

1.2 Удовлетворенность трудом: основные подходы и факторы

Исследование удовлетворенности трудом является важным направлением в психологии труда и управлении персоналом. Этот показатель влияет на эффективность работы сотрудников, их мотивацию и уровень текучести кадров. В данной работе рассматриваются основные подходы к определению удовлетворенности трудом, а также ключевые факторы, влияющие на нее.

В научной литературе выделяют несколько подходов к изучению удовлетворенности трудом.

Психологический подход – удовлетворенность рассматривается как субъективное восприятие условий труда и его соответствие ожиданиям работника.

Мотивационный подход – уровень удовлетворенности определяется через систему мотивов, таких как материальное вознаграждение, признание, возможность самореализации [4, с. 32].

Интегративный подход – сочетает различные факторы: условия работы, отношения в коллективе, профессиональное развитие и карьерные перспективы [5, с. 21].

Различают общую удовлетворенность трудом (включающую все аспекты работы) и частичную удовлетворенность (связанную с отдельными компонентами, например, зарплатой или условиями труда) [6, с. 45].

Существует множество факторов, определяющих уровень удовлетворенности сотрудников. К ним относят:

- мотивационные факторы (по Ф. Херцбергу): содержание работы, достижения и признание, возможности профессионального роста [4, с. 58];
- гигиенические факторы: условия труда, уровень оплаты, взаимоотношения с коллегами и руководством [5, с. 62].
- социально-психологический климат: корпоративная культура, лояльность сотрудников, уровень сплоченности коллектива [3, с. 28].
- психологические факторы: личностные характеристики работников, уровень стрессоустойчивости, соответствие ожиданиям и реальности [6, с. 72].

Исследования показывают, что неудовлетворенность работой может оказывать значительное влияние на психологическое и физиологическое состояние человека, приводя к ряду негативных последствий.

Рост уровня тревожности и депрессии. Постоянное чувство неудовлетворенности работой может вызывать хронический стресс, который, в свою очередь, приводит к повышенной тревожности. Человек начинает испытывать беспокойство по поводу своей профессиональной деятельности, перспектив карьерного роста и финансовой стабильности. Длительное пребывание в таком состоянии может привести к развитию депрессивных состояний, характеризующихся пониженным настроением, потерей интереса к работе и жизни в целом, а также снижением мотивации [3, с. 40].

Снижение когнитивных способностей. Стресс и эмоциональное выгорание, вызванные неудовлетворенностью работой, негативно сказываются на когнитивных функциях, таких как память, внимание и способность к принятию решений. Человек может испытывать сложности с концентрацией, запоминанием информации и аналитическим мышлением. Это, в свою очередь, ухудшает профессиональную деятельность и может привести к еще большей неудовлетворенности своей работой, создавая замкнутый круг [3, с. 40].

Повышенная утомляемость и стресс. Постоянное чувство недовольства рабочей средой, низкая мотивация и эмоциональное выгорание могут привести к хронической усталости. Человек быстрее истощается как физически, так и эмоционально, что снижает его работоспособность. Организм постоянно находится в состоянии стресса, что может привести к проблемам со сном, снижению иммунитета и общему ухудшению самочувствия. Со временем это может перерасти в более серьезные психосоматические расстройства, такие как гипертония, нарушения обмена веществ и заболевания сердечно-сосудистой системы [3, с. 40].

Удовлетворенность трудом – сложное явление, зависящее от множества факторов [27]. Ее повышение способствует росту продуктивности, снижению текучести кадров и улучшению общего психологического состояния работников. Для успешного управления удовлетворенностью трудом важно учитывать как внешние условия, так и индивидуальные особенности сотрудников [31], [33].

1.3 Особенности взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе

Удовлетворенность трудом является одним из ключевых факторов, определяющих продуктивность сотрудников, их мотивацию и психологическое благополучие. Среди множества факторов, влияющих на этот показатель, особую роль играют межличностные отношения в коллективе. Деловые и неформальные связи между сотрудниками определяют качество рабочего взаимодействия, уровень стресса, эмоциональное состояние и в конечном итоге – отношение к работе. Исследования показывают, что благоприятный социально-психологический климат в коллективе способствует росту удовлетворенности трудом, снижению конфликтности и укреплению организационной лояльности сотрудников [3, с. 40].

Межличностные отношения в коллективе представляют собой сложный социально-психологический феномен, включающий в себя три основных компонента: когнитивный, эмоциональный и поведенческий. Каждый из них вносит вклад в формирование рабочей атмосферы, определяя уровень доверия, сплоченности и эффективности взаимодействия. Рассмотрим подробнее, каким образом межличностные отношения в трудовом коллективе влияют на удовлетворенность работой.

Межличностные отношения включают в себя сложные социальные связи, возникающие между людьми в процессе совместной деятельности. Они бывают как формальными, так и неформальными.

Формальные отношения – это официальные взаимодействия, определяемые организационной структурой, должностными обязанностями и корпоративными стандартами. Они регулируются внутренними правилами и нормами, направленными на поддержание дисциплины и продуктивности [1, с. 45]

Неформальные отношения возникают на основе личных симпатий, общих интересов и эмоционального контакта. Они играют важную роль в формировании социально-психологического климата коллектива, повышая уровень доверия и сотрудничества между коллегами [2, с. 121].

Взаимосвязь между межличностными отношениями и удовлетворенностью трудом можно рассмотреть через призму трех ключевых компонентов.

Когнитивный компонент – включает в себя восприятие и понимание коллегами друг друга, что влияет на степень взаимопонимания и комфортности взаимодействия.

Эмоциональный компонент – отражает спектр переживаний, возникающих в ходе общения, включая симпатию, поддержку и эмпатию.

Поведенческий компонент – проявляется через вербальные и невербальные формы взаимодействия, такие как манера общения, готовность к помощи, кооперация и стиль разрешения конфликтов.

Эти три компонента формируют основу для установления благоприятных рабочих связей, что в свою очередь влияет на удовлетворенность трудом.

Социально-психологический климат (СПК) коллектива играет ключевую роль в формировании удовлетворенности трудом. Дружеские и доверительные отношения создают комфортную рабочую атмосферу, что снижает уровень стресса и способствует профессиональному развитию. Согласно исследованиям, сотрудники, работающие в коллективах с высоким уровнем СПК, более мотивированы, испытывают удовлетворенность работой и реже сталкиваются с профессиональным выгоранием [5, с. 87].

Одним из важнейших факторов, влияющих на СПК, является эмпатия и поддержка со стороны коллег. Работники, получающие эмоциональную поддержку, демонстрируют более высокую стрессоустойчивость и устойчивость к профессиональным трудностям. Взаимопомощь и доверие в коллективе позволяют снизить уровень тревожности, что подтверждается исследованиями по психологии труда [12, с. 54]. Также значимую роль играет признание вклада каждого сотрудника: ощущение значимости своей работы способствует развитию внутренней мотивации и снижению уровня профессиональной неудовлетворенности [8, с. 102].

Отсутствие конфликтов и гармоничные межличностные отношения положительно сказываются на рабочей атмосфере. По данным исследований, коллективы с низким уровнем межличностных конфликтов демонстрируют более высокие показатели продуктивности, а их сотрудники реже сталкиваются с эмоциональным истощением [9, с. 67].

Это связано с тем, что отсутствие напряженности в коллективе способствует концентрации на рабочих задачах, а не на внутриорганизационных проблемах.

Эмоциональная поддержка коллег оказывает значительное влияние на психологическое состояние работников. Взаимопомощь и коллективная сплоченность помогают сотрудникам справляться с трудностями, связанными с чувством одиночества, стрессом и профессиональной неопределенностью [14, с. 45].

Развитие социальных связей внутри организации способствует формированию у работников чувства принадлежности к коллективу, что, в свою очередь, укрепляет их профессиональную мотивацию [7, с. 39].

Наличие хороших межличностных отношений является одним из эффективных способов предотвращения профессионального выгорания. Хронический стресс и перегрузки, которые часто приводят к выгоранию, усугубляются в условиях эмоциональной изоляции. Однако если работник получает поддержку от коллег и руководства, вероятность развития эмоционального истощения существенно снижается [6, с. 73]. Психологическая вовлеченность в коллективную деятельность, командная работа и наличие конструктивной обратной связи формируют позитивное отношение к труду и повышают уровень удовлетворенности работой [10, с. 88].

Таким образом, межличностные отношения в коллективе оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность трудом и психологическое благополучие сотрудников. Дружеская и доверительная атмосфера, поддержка со стороны коллег, признание достижений и эффективная командная работа не только способствуют снижению уровня стресса, но и повышают мотивацию сотрудников, укрепляя их профессиональную устойчивость.

Несмотря на положительное влияние межличностных отношений, в любом коллективе возможны конфликты. Они могут возникать из-за разницы в ценностях, подходах к работе и личных предпочтениях.

Однако грамотно разрешенные конфликты могут привести к улучшению рабочих процессов и повышению удовлетворенности трудом. Для этого важно развивать навыки конструктивного общения и умение находить компромиссы.

Выводы по главе. Межличностные отношения оказывают значительное влияние на удовлетворенность трудом. С другой стороны, благоприятный психологический климат, основанный на доверии, уважении и поддержке, способствует снижению уровня стресса, повышает мотивацию и создает комфортные условия для работы. Напротив, наличие межличностных конфликтов, нехватка поддержки и недостаток общения могут привести к профессиональному выгоранию и неудовлетворенности работой.

Таким образом, управление межличностными отношениями в коллективе – важная задача для повышения удовлетворенности сотрудников и повышения общей эффективности труда. Это включает развитие корпоративной культуры, поддержку открытого общения и создание комфортных условий для взаимодействия работников.

Глава 2 Эмпирическое изучение взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе

2.1 Организация исследования взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе

Для доказательства выдвинутой гипотезы было проведено эмпирическое исследование на базе ГБУЗ СО «Сызранская Центральная Городская и Районная Больница» (г. Сызрань). В исследовании приняли участие 60 сотрудников медицинского учреждения, включая врачей, медицинских сестер, административный персонал и руководителей отделений.

Исследование проведено на базе ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» с участием 60 сотрудников, разделенных на экспериментальную (далее – ЭГ) и контрольную группы (далее – КГ) по 30 человек каждая.

ЭГ включала сотрудников отделения терапии: 15 врачей, 10 медицинских сестер и 5 административных работников.

КГ состояла из сотрудников отделения хирургии: 14 врачей, 11 медицинских сестер и 5 административных работников.

Средний возраст участников: ЭГ – 36,5 лет (стандартное отклонение $\pm 5,1$), КГ – 37,2 лет ($\pm 5,4$).

Общий возрастной диапазон выборки – от 25 до 52 лет.

Гендерный состав: ЭГ: 22 женщины (73,3%) и 8 мужчин (26,7%), КГ: 20 женщин (66,7%) и 10 мужчин (33,3%).

Соотношение соответствует типичному распределению кадров в медицинских учреждениях.

Стаж работы: в ЭГ – 5,8 лет ($\pm 3,2$), в КГ – 6,1 лет ($\pm 3,5$).

Диапазон стажа варьировался от нескольких месяцев до 15 лет, что позволило учесть как новичков, так и сотрудников с длительным опытом работы.

Группы сопоставимы по профессиональной структуре, возрасту, стажу и гендерному составу, что исключает влияние демографических факторов на результаты исследования и обеспечивает валидность сравнительного анализа.

Для формирования выборки использовался метод естественного включения сотрудников, то есть отбор происходил из уже сложившихся рабочих коллективов без искусственного формирования групп. Это обеспечило экологическую валидность исследования, поскольку участники находились в привычной профессиональной среде и взаимодействовали с коллегами в рамках своей повседневной деятельности.

В соответствии с требованиями этического кодекса, все участники были анонимизированы, а их данные обозначены порядковыми номерами (например, «Испытуемый 1», «Испытуемый 2»). Участие в исследовании было добровольным, и каждый сотрудник мог отказаться от дальнейшего взаимодействия на любом этапе.

В исследовании применялись следующие диагностические методики.

Опросник удовлетворённости работой (Job Satisfaction Survey – JSS, автор П. Спектор). Опросник JSS разработан Полом Спектором (Paul Spector) в 1985 году и является одной из наиболее валидных и репрезентативных методик для измерения структурной удовлетворенности работой в различных профессиональных группах. Методика широко используется в HR-исследованиях, организационной психологии, оценке вовлеченности персонала и корпоративного климата. В рамках нашего исследования JSS позволил количественно охарактеризовать субъективное восприятие medarbejdere ключевых характеристик их профессиональной среды.

Опросник состоит из 36 утверждений, равномерно распределённых по 9 шкалам (по 4 утверждения на каждую). Утверждения сформулированы как

позитивные, так и негативные (для контроля социально желаемых ответов), оцениваются по шестибальной шкале Лайкерта:

1 – совершенно не согласен,

2 – не согласен,

3 – скорее не согласен,

4 – скорее согласен,

5 – согласен,

6 – совершенно согласен.

Шкалы JSS.

Зарплата (Pay): воспринимается ли размер заработной платы как справедливый и адекватный усилиям.

Продвижение (Promotion): возможности карьерного роста и повышения квалификации.

Руководство (Supervision): доверие, уважение, обратная связь и стиль руководства.

Соцпакет, бонусы (Fringe benefits): дополнительные преимущества: ДМС, премии, соцпакет.

Премирование (Contingent rewards): связь результата и поощрения.

Условия работы (Operating procedures): организация рабочего процесса, адекватность регламентов.

Коллеги (Coworkers): поддержка, командность, уровень доверия в коллективе.

Суть работы (Nature of work): осмысленность, сложность, интерес задач.

Коммуникация (Communication): доступ к информации, прозрачность управления, осведомленность.

Обработка и интерпретация. Каждая шкала: сумма баллов по 4 утверждениям (диапазон 4-24).

Общий балл: сумма по всем шкалам (диапазон 36-216).

Возможен пересчет в среднее значение: деление на 36.

Уровни.

Низкий: до 108 баллов ($\leq 3,0$ балла в среднем);

Средний: 109-143 (3,01-3,98);

Высокий: от 144 баллов ($\geq 4,0$).

Пример утверждений:

- «Я чувствую, что мой труд справедливо оплачивается» (Pay).
- «Я получаю ясные инструкции от своего руководителя» (Supervision).
- «Мои коллеги уважают меня как профессионала» (Coworkers).
- «Я считаю свою работу значимой и интересной» (Nature of work).

Опросник позволил выявить, какие аспекты труда вызывают наибольшее удовлетворение/неудовлетворение, и сопоставить эти данные с психологическим климатом и стилем межличностного взаимодействия.

Методика по изучению социально-психологического климата (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто). Методика создана на базе отечественных теоретических разработок в области групповой динамики и служит для количественной оценки состояния социальной среды в коллективе. Особенность опросника – комплексное измерение трех компонент СПК: эмоционального, когнитивного и поведенческого.

Утверждения равномерно распределяются между тремя компонентами.

Эмоциональный: комфорт, принятие, доброжелательность.

Когнитивный: ролевое понимание, восприятие коллектива как единства.

Поведенческий: готовность к сотрудничеству, взаимопомощь, участие.

Примеры утверждений:

- «Мне приятно находиться в коллективе» (эмоциональный);
- «Я понимаю, какую роль играю в команде» (когнитивный);
- «Сотрудники охотно помогают друг другу» (поведенческий).

Баллы по каждому компоненту усредняются.

Итоговый результат выражается в диапазоне от -1 до $+1$, где:

$< -0,3$ – неблагоприятный климат;

–0.3 до +0.3 – средне-нейтральный;

+0.3 – позитивный СПК.

Дополнительно применяется перевод в проценты:

$$SPK\% = \left(\frac{X + 1}{2} \right) \times 100$$

Интерпретация:

45-60% – средне-нейтральный климат;

60% – выраженный позитивный климат (эмоциональное принятие, ясность ролей, высокая кооперация);

<45% – наличие конфликтов, отчуждения, изоляции.

Методика позволила количественно зафиксировать уровень внутриколлективного доверия, ролевой ясности и готовности к сотрудничеству, а также отследить динамику после проведения формирующего воздействия.

Методика диагностики межличностных отношений (Т. Лири).

Классическая психодиагностическая методика, созданная для оценки коммуникативных позиций личности в рабочем коллективе. Основана на модели, включающей два пересекающихся фактора:

- горизонтальный (доброжелательность ↔ враждебность);
- вертикальный (доминирование ↔ подчинение).

Методика включает 128 дескрипторов, которые группируются по 8 типам взаимодействия:

- Авторитарный (I): жёсткий контроль, директивность.
- Эгоистический (II): манипулятивность, ориентация на выгоду.
- Агрессивный (III): конфликтность, раздражительность.
- Подозрительный (IV): замкнутость, критичность.
- Подчиняемый (V): уступчивость, избегание конкуренции.
- Зависимый (VI): стремление к защите, податливость.
- Дружелюбный (VII): кооперация, открытость.
- Альтруистичный (VIII): помощь, эмпатия, забота о других.

Респондент оценивает поведение по 128 признакам, определяя, насколько они ему соответствуют (в диапазоне от 0 до 4).

Алгоритм обработки:

Баллы по блокам I-VIII суммируются.

Рассчитываются интегральные показатели по формулам:

Доминирование: $(I-V)+0,7 \times (VIII+II-IV-VI)$

Дружелюбие: $(VII-III)+0,7 \times (VIII-II-IV+VI)$

Полученные значения определяют положение личности в межличностном пространстве и позволяют отнести респондента к определённом стилю взаимодействия (например, конструктивный лидер, скрытый подчинённый, тревожный наблюдатель). Используется как диагностический инструмент в тренингах командообразования, при подборе персонала и решении конфликтов.

Примеры дескрипторов:

– «Настойчив в споре» (I), «Обвиняет других» (III), «Готов помочь без просьбы» (VIII), «Ожидает поддержки» (VI).

Методы математической статистики: Т-критерий Вилкоксона, коэффициент корреляции Спирмена.

2.2 Результаты исследования взаимосвязи удовлетворенности трудом и межличностных отношений в коллективе

Анализ удовлетворенности трудом проводился с использованием методики «Опросник удовлетворенности работой» (JSS), разработанной П. Спектором. Эта методика позволяет оценить субъективное восприятие сотрудниками различных аспектов своей трудовой деятельности, включая оплату труда, условия труда, взаимоотношения с коллегами и руководством, возможности карьерного роста, а также общий эмоциональный фон работы (таблица 1).

Таблица 1 – Результаты диагностики удовлетворенности трудом (JSS) на констатирующем этапе (ЭГ)

Шкала	Среднее значение (M)	Стандартное отклонение (SD)	Уровень
Зарплата	10,0	±1.4	Низкий (до 11)
Продвижение	14,1	±1.9	Средний (12-16)
Руководство	10,5	±1.4	Низкий (до 11)
Соцпакет, бонусы	10,2	±1.2	Низкий (до 11)
Премирование	12,1	±1.2	Средний (12-16)
Условия работы	10,8	±1.0	Низкий (до 11)
Коллеги	18,0	±1.2	Высокий (17 - 24)
Суть работы	15,2	±1.6	Средний (12-16)
Коммуникация	15,0	±1.6	Средний (12-16)
Общий балл	115,9	±5.3	Средний (109-143)

Рисунок 1 визуализирует данные, представленные в таблице 1, и наглядно демонстрирует распределение удовлетворенности трудом по шкалам в экспериментальной группе.

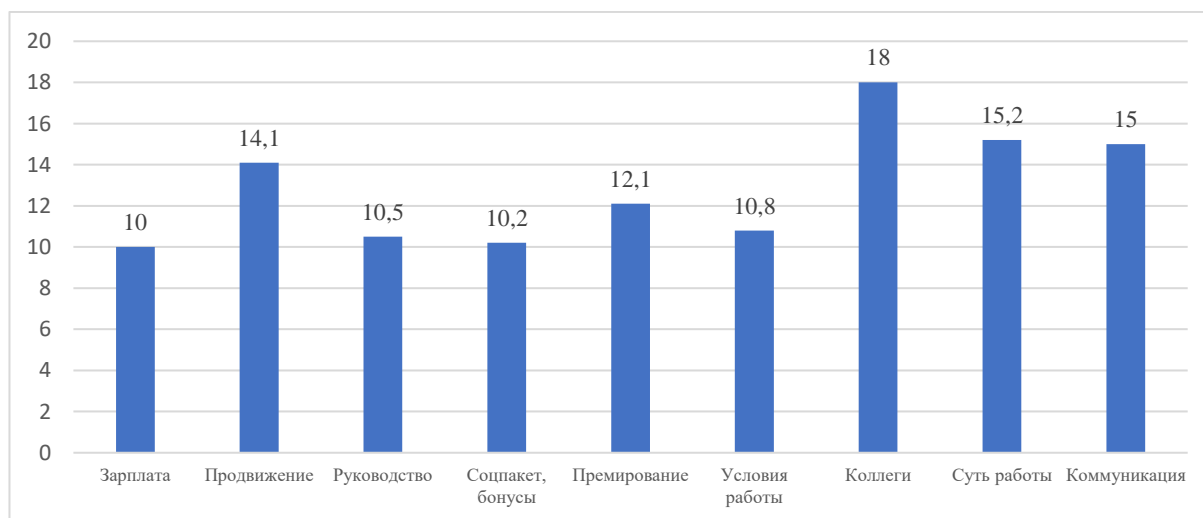


Рисунок 1 – Результаты диагностики удовлетворенности трудом (ЭГ)

Результаты диагностики удовлетворенности трудом в экспериментальной группе на констатирующем этапе показывают, что участники испытывают низкий уровень удовлетворенности по таким аспектам, как зарплата (среднее значение 10,0), условия работы (10,8), руководство (10,5) и соцпакет, бонусы (10,2). Данные показатели находятся

ниже или на нижней границе шкалы, что свидетельствует о наличии проблем в данных сферах.

Суть работы оценивается на среднем уровне (15,2), что немного выше границ средней категории, а профессиональный рост находится на границе между низким и средним уровнем (14,1), что может указывать на недостаточную мотивацию или возможности для развития. Также премирование оценивается на среднем уровне (12,1), что находится в нижней части диапазона средней категории и может свидетельствовать о необходимости улучшения системы вознаграждения. Коммуникация тоже находится на среднем уровне (15,0), что указывает на удовлетворительный, но не высокий уровень взаимодействия и обмена информацией в коллективе.

В то же время, удовлетворенность отношениями с коллегами оценивается как высокая (18,0), что указывает на положительный климат в коллективе и хорошие межличностные связи.

Общий балл удовлетворенности трудом составляет 115,9, что соответствует среднему уровню и отражает смешанную картину общего восприятия условий труда в экспериментальной группе. Индивидуальные результаты представлены в приложении А, таблице А.1).

Результаты контрольной группы представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты диагностики удовлетворенности трудом (JSS) на констатирующем этапе (КГ)

Шкала	Среднее значение (М)	Стандартное отклонение (SD)	Уровень
Зарплата	10,0	±1.4	Низкий (до 11)
Продвижение	14,0	±1.0	Средний (12–16)
Руководство	10,0	±1.9	Низкий (до 11)
Соцпакет, бонусы	10,3	±1.3	Низкий (до 11)
Премирование	12,4	±1.3	Средний (12–16)
Условия работы	10,8	±1.0	Низкий (до 11)
Коллеги	17,5	±1.3	Высокий (17–24)
Суть работы	15,9	±1.7	Средний (12–16)
Коммуникация	15,4	±1.9	Средний (12–16)
Общий балл	116,3	±5.5	Средний (109–143)

Рисунок 2 отображает результаты удовлетворенности трудом в контрольной группе, позволяя наглядно сравнить данные с показателями ЭГ.

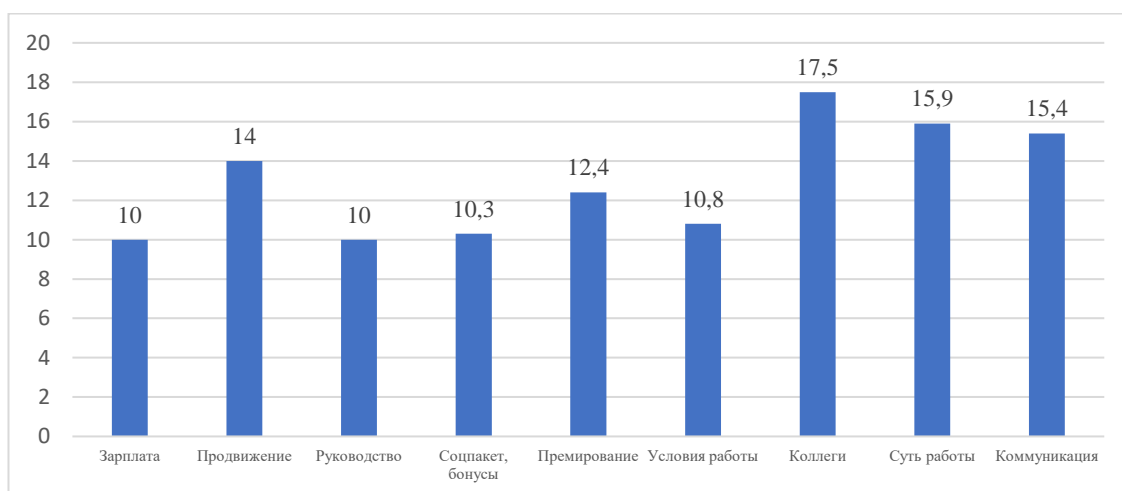


Рисунок 2 – Результаты диагностики удовлетворенности трудом (КГ)

Результаты диагностики удовлетворенности трудом в контрольной группе на констатирующем этапе показывают, что участники испытывают низкий уровень удовлетворенности по таким аспектам, как зарплата (среднее значение 10,0), условия работы (10,8), руководство (10,0) и соцпакет, бонусы (10,3). Эти показатели находятся в пределах низкого уровня, что указывает на неудовлетворенность сотрудников материальными и организационными условиями работы.

Профессиональный рост находится на среднем уровне (14,0), что может отражать ограниченные возможности для развития и карьерного продвижения. Уровень удовлетворенности премированием находится также на среднем уровне (12,4), что соответствует нижней границе средней категории и может свидетельствовать о необходимости улучшения системы вознаграждения. Удовлетворенность коммуникацией также оценивается как средняя (15,4), что указывает на удовлетворительный уровень взаимодействия внутри коллектива, однако есть потенциал для повышения качества коммуникаций.

В то же время, удовлетворенность отношениями с коллегами оценивается как высокая (17,5), что свидетельствует о благоприятном социальном климате в коллективе. Характер работы находится на среднем уровне (16,9), что говорит о среднем уровне удовлетворенности содержанием и спецификой выполняемой деятельности.

Общий балл удовлетворенности трудом составляет 116,3, что соответствует среднему уровню и демонстрирует смешанные чувства сотрудников по отношению к своим условиям труда.

Сравнительный анализ результатов диагностики удовлетворенности трудом в экспериментальной и контрольной группах на констатирующем этапе показывает, что обе группы характеризуются схожими тенденциями и уровнем удовлетворенности по большинству исследуемых показателей. В обеих группах наблюдается низкий уровень удовлетворенности зарплатой, условиями труда, руководством и льготами, что свидетельствует о наличии общих проблем в материальных и организационно-управленческих аспектах работы. Положительным фактором для обеих групп является высокая удовлетворенность отношениями с коллегами, отражающая хороший социальный климат в коллективе. Показатели, связанные с характером работы и профессиональным ростом, находятся на среднем уровне. Общие баллы удовлетворенности трудом в экспериментальной (71,1) и контрольной (72,0) группах также находятся на среднем уровне и практически не отличаются друг от друга.

Для оценки социально-психологического климата в коллективе использовалась методика Михалюк и Шалыто (таблица 3).

Таблица 3 – Результаты диагностики компонентов социально-психологического климата (ЭГ)

Компонент	Процент
Эмоциональный	33%
Когнитивный	17%
Поведенческий	50%

Рисунок 3 иллюстрирует эти данные, показывая, как распределяются показатели по компонентам СПК в ЭГ.

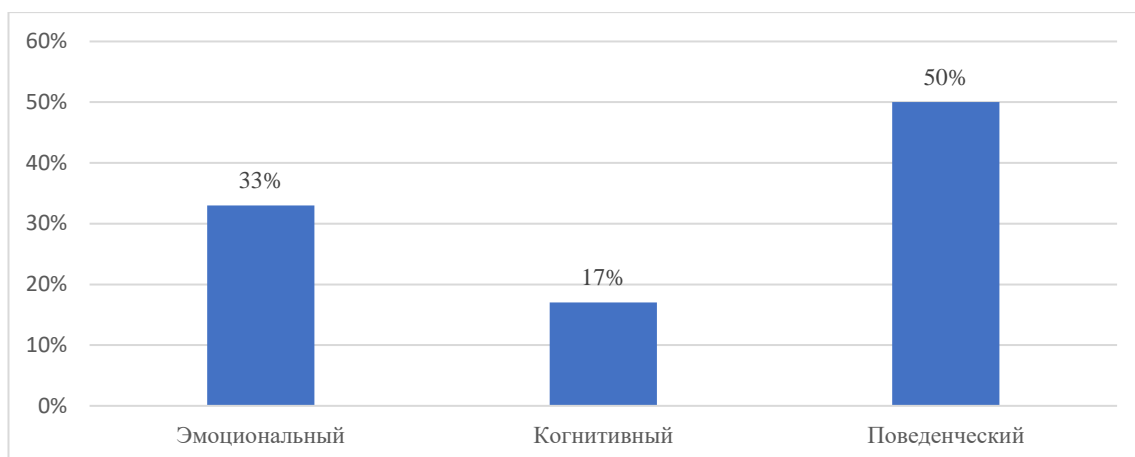


Рисунок 3 – Результаты диагностики компонентов социально-психологического климата (ЭГ)

Рассматривая компоненты СПК по отдельности, следует выделить, что наибольший балл в экспериментальной группе был получен по эмоциональному компоненту – 33%. Это говорит о наличии слабо выраженного, но положительного эмоционального фона в группе. Участники, вероятно, демонстрируют начальные признаки симпатии, доверия и принятия друг друга, что создаёт основу для последующего развития межличностных отношений. Хотя этот уровень нельзя назвать устойчиво высоким, он отражает склонность группы к формированию комфортной эмоциональной среды, что положительно влияет на психологическую безопасность.

Результаты диагностики когнитивного компонента, напротив, продемонстрировали 17%. Это является тревожным индикатором и может свидетельствовать о наличии трудностей в сфере когнитивного восприятия внутригрупповых процессов. Участники, возможно, недостаточно чётко осознают цели групповой деятельности, не разделяют общих представлений о нормах, правилах и задачах взаимодействия. Такой результат указывает на необходимость целенаправленной работы по формированию когнитивного единства и согласованности: участники группы должны лучше понимать свои

роли и значение каждого в рамках совместной деятельности. Недостаточность когнитивной сплочённости может в будущем препятствовать эффективному сотрудничеству, если не будет своевременно скорректирована.

Поведенческий компонент получил строго нейтральное значение –50%. Это отражает отсутствие выраженных проявлений совместной активности, инициативности и взаимопомощи, но также и отсутствие конфликта или социальной пассивности. С одной стороны, это можно трактовать как стабильную основу, на которую можно опереться при дальнейших интервенциях. С другой стороны, нейтральность поведенческой составляющей указывает на потенциальную инертность группы – участники, вероятно, ещё не включились в активное взаимодействие и не демонстрируют чёткой направленности на сотрудничество.

Результаты контрольной группы представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Результаты диагностики компонентов социально-психологического климата (КГ)

Компонент	Процент
Эмоциональный	27%
Когнитивный	20%
Поведенческий	53%

Рисунок 4 иллюстрирует эти данные, показывая, как распределяются показатели по компонентам СПК в КГ.

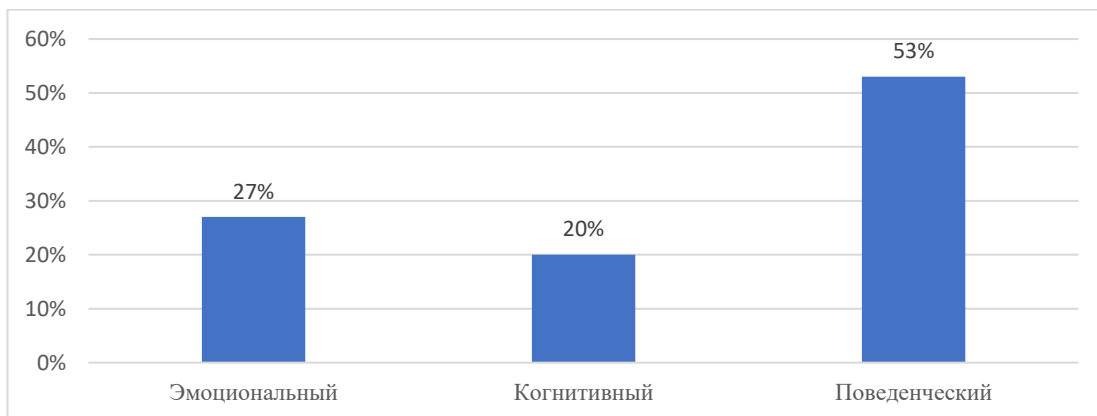


Рисунок 4 – Результаты диагностики компонентов социально-психологического климата (КГ)

Результаты диагностики социально-психологического климата в контрольной группе показывают, что эмоциональный компонент имеет положительное значение и составляет 27%, что свидетельствует о наличии умеренно позитивных эмоциональных настроений среди участников группы.

Когнитивный компонент оценивается нейтрально – с уровнем 20%, что указывает на сбалансированные установки и восприятия без выраженного негативного или позитивного смещения. Поведенческий компонент также характеризуется положительным значением и уровнем 53%, отражая склонность к позитивному поведению и взаимодействию в коллективе. Общий показатель социально-психологического климата составляет 33,3%, что свидетельствует о среднем уровне оценки климата с легким преобладанием положительных тенденций.

Сравнительный анализ результатов диагностики оценки социально-психологического климата в экспериментальной и контрольной группах показывает, что в контрольной группе наблюдается более выраженный позитивный настрой по сравнению с экспериментальной. Эмоциональный компонент контрольной группы имеет более высокое положительное значение 53% против 50%, что указывает на более благоприятные эмоциональные состояния участников.

Когнитивный компонент в контрольной группе находится на нейтральном уровне – 20%, тогда как в экспериментальной группе он имеет значение – 17%, свидетельствующее о некотором преобладании негативных или критических восприятий внутри коллектива.

Поведенческий компонент в контрольной группе также характеризуется небольшим положительным значением – 27%, в то время как в экспериментальной группе он нейтрален – 33%, что отражает более позитивное поведение и взаимодействие среди сотрудников контрольной группы. Индивидуальные результаты представлены в приложении Б, таблице Б.1).

Таким образом, можно сделать вывод, что социально-психологический климат в контрольной группе характеризуется более высокой степенью позитивности и сбалансированности, чем в экспериментальной.

Методика Т. Лири была использована для оценки стилей межличностных отношений, включая такие параметры, как доминирование, дружелюбие и агрессивность, и другие. Результаты экспериментальной группы представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Результаты диагностики типов межличностных отношений (методика Т. Лири) (ЭГ)

Параметр	М	SD
Авторитарность	5,0	±0.6
Эгоизм	4,2	±0.5
Агрессивность	3,5	±0.5
Подозрительность	3,8	±0.4
Подчиняемость	4,5	±0.3
Зависимость	4,0	±0.6
Дружелюбие	4,8	±0.3
Альтруизм	4,6	±0.4

Результаты диагностики межличностных отношений в экспериментальной группе, проведенной методом Т. Лири, показывают, что уровень авторитарности составляет 5,0, что свидетельствует об умеренной склонности к доминированию и контролю в взаимодействиях. Показатель эгоизма равен 4,2, указывая на умеренную степень сосредоточенности на собственных интересах. Агрессивность оценивается на уровне 3,5, что свидетельствует о сравнительно низкой склонности к конфликтным и агрессивным проявлениям. Подозрительность имеет значение 3,8, что отражает умеренный уровень недоверия к окружающим. Уровень подчиняемости составляет 4,5, что говорит о средней готовности принимать руководство и уступать в отношениях. Зависимость равна 4,0, что указывает на умеренную степень опоры на других в межличностных взаимодействиях. Показатели дружелюбия и альтруизма находятся на достаточно высоком

уровне – 4,8 и 4,6 соответственно, что свидетельствует о позитивном отношении к окружающим, готовности к сотрудничеству и взаимопомощи.

Рисунок 5 иллюстрирует эти данные, показывая, как распределяются показатели межличностных отношений ЭГ.

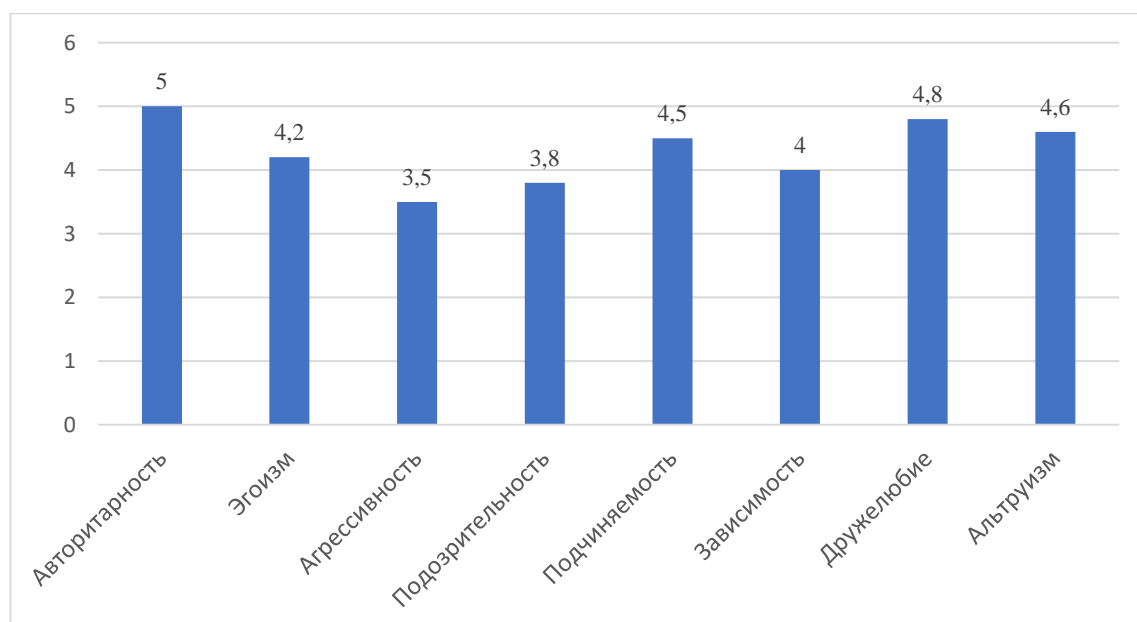


Рисунок 5 – Результаты диагностики типов межличностных отношений (ЭГ)

Результаты в контрольной группе (КГ) представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты диагностики типов межличностных отношений (методика Т. Лири) (КГ)

Параметр	М	SD
Авторитарность	5,1	±0.5
Эгоизм	4,3	±0.4
Агрессивность	3,4	±0.6
Подозрительность	3,7	±0.5
Подчиняемость	4,4	±0.4
Зависимость	3,9	±0.5
Дружелюбие	4,7	±0.4
Альтруизм	4,5	±0.3

Результаты диагностики межличностных отношений в контрольной группе, проведенной с использованием методики Т. Лири, показывают, что

уровень авторитарности составляет 5,1, что свидетельствует об умеренной склонности к доминированию и контролю в общении. Показатель эгоизма равен 4,3, указывая на умеренную степень ориентации на собственные интересы. Агрессивность оценивается на уровне 3,4, что свидетельствует о сравнительно низкой склонности к конфликтам и агрессивным проявлениям. Уровень подозрительности составляет 3,7, что отражает умеренный уровень недоверия к другим людям. Показатель подчиняемости равен 4,4, что говорит о средней готовности принимать руководство и уступать в межличностных отношениях. Зависимость имеет значение 3,9, что указывает на умеренную степень опоры на окружающих. Показатели дружелюбия и альтруизма находятся на достаточно высоком уровне – 4,7 и 4,5 соответственно, что свидетельствует о позитивном отношении к другим людям, готовности к сотрудничеству и взаимопомощи.

Рисунок 6 иллюстрирует эти данные, показывая, как распределяются показатели межличностных отношений КГ.

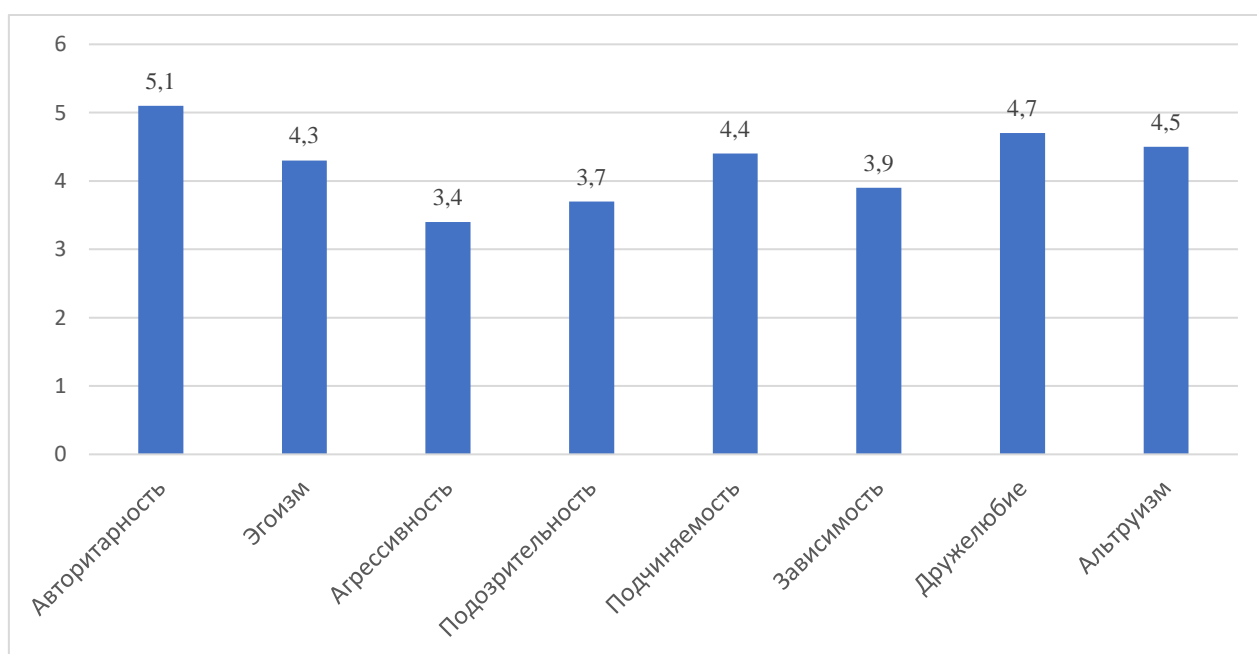


Рисунок 6 – Результаты диагностики типов межличностных отношений (КГ)

Сравнительный анализ результатов диагностики межличностных отношений в экспериментальной и контрольной группах показывает, что обе группы имеют схожий профиль по большинству параметров. Уровни авторитарности в обеих группах умеренно высокие и практически не отличаются между собой (5,0 в экспериментальной и 5,1 в контрольной), что свидетельствует о выраженной склонности к доминированию и контролю в межличностных взаимодействиях. Показатели эгоизма, агрессивности, подозрительности, подчиняемости и зависимости также находятся на близких уровнях, отражая умеренную степень ориентации на собственные интересы, низкую склонность к конфликтам, умеренный уровень недоверия, а также среднюю готовность к принятию руководства и опоре на других. В обеих группах отмечается достаточно высокий уровень дружелюбия и альтруизма, что говорит о позитивном отношении к окружающим и готовности к сотрудничеству и взаимопомощи.

Таким образом, результаты свидетельствуют о сбалансированном и сходном характере межличностных отношений в обеих группах, без существенных различий по ключевым параметрам.

Индивидуальные результаты представлены в приложении В, таблице В.1).

Статистическая обработка включала в себя установление взаимосвязи показателей удовлетворенности трудом и показателями социально-психологического климата и межличностных отношений (таблица 7).

Таблица 7 – Результаты корреляционного анализа между шкалами удовлетворенности работой и межличностных отношений

Шкалы	Авторитарность	Эгоизм	Подозрительность	Дружелюбие	Подчиняемость	Зависимость	Агрессивность	Альтруизм
Зарплата	-0,42*	0,09	-0,45	0,20	0,39*	0,41	-0,39*	0,10
Продвижение	0,12	0,43*	0,08	0,48*	0,09	0,39*	-0,39*	0,39*
Руководство	-0,08	0,09	-0,41*	0,25	0,04	0,39*	-0,15	0,42*
Соцпакет, бонусы	0,04	0,04	0,25	0,12	0,25	0,12	0,25	0,04
Премирование	0,04	-0,15	0,13	0,12	-0,15	0,04	-0,15	0,12
Условия работы	0,25	-0,15	-0,15	0,43*	0,25	0,25	0,12	-0,15
Коллеги	-0,15	-0,43*	0,04	0,43*	-0,41*	0,04	-0,43*	0,63*
Суть работы	-0,15	0,25	0,25	0,04	0,12	0,04	0,12	0,43*
Коммуникация	-0,43*	-0,40*	0,25	0,43*	-0,43*	0,25	-0,51*	0,41*
Примечание: * - статистически значимые величины								

Анализ корреляционной таблицы 7 выявил несколько статистически значимых взаимосвязей между показателями удовлетворенности трудом и характеристиками межличностных отношений. Удовлетворенность зарплатой отрицательно коррелирует с авторитарностью ($r = -0,42$, $p < 0,05$) и агрессивностью ($r = -0,39$, $p < 0,05$), что свидетельствует о том, что сотрудники с выраженными доминантными и конфликтными чертами более критично воспринимают уровень материального вознаграждения. В то же время положительная связь удовлетворенности зарплатой с подчиняемостью ($r = 0,39$, $p < 0,05$) указывает на то, те кто удовлетворен заработной платой в отношениях больше проявляют покорности и подчиняемости.

Удовлетворенность продвижением по службе положительно связана с эгоизмом ($r = 0,43$, $p < 0,05$), дружелюбием ($r = 0,48$, $p < 0,05$), зависимостью ($r = 0,39$, $p < 0,05$) и альтруизмом ($r = 0,39$, $p < 0,05$), при этом агрессивность оказывает обратное влияние ($r = -0,39$, $p < 0,05$). Это говорит о том, что положительные социальные характеристики и ориентация на сотрудничество

способствуют более высокому восприятию возможностей карьерного роста, в то время как конфликтность снижает удовлетворенность этим аспектом.

Показатель удовлетворенности руководством отрицательно коррелирует с подозрительностью ($r = -0,41, p < 0,05$), что отражает склонность подозрительных сотрудников критичнее оценивать действия руководства. Одновременно наблюдается положительная связь с альтруизмом ($r = 0,42, p < 0,05$), подчеркивающая роль доброжелательности и готовности к взаимопомощи в формировании позитивного восприятия управленческого стиля.

Важной закономерностью является положительная связь между удовлетворенностью отношениями с коллегами и дружелюбием ($r = 0,43, p < 0,05$) и альтруизмом ($r = 0,63, p < 0,05$), а также отрицательная корреляция с эгоизмом ($r = -0,43, p < 0,05$), подчиняемостью ($r = -0,41, p < 0,05$) и агрессивностью ($r = -0,43, p < 0,05$). Это указывает на то, что коллективные отношения улучшаются при преобладании кооперативных и бескорыстных черт, тогда как эгоцентризм и конфликтность разрушают межличностную гармонию.

Шкала удовлетворенности коммуникациями демонстрирует отрицательную связь с авторитарностью ($r = -0,43, p < 0,05$), эгоизмом ($r = -0,40, p < 0,05$) и агрессивностью ($r = -0,51, p < 0,05$), а также положительную корреляцию с дружелюбием ($r = 0,43, p < 0,05$) и альтруизмом ($r = 0,41, p < 0,05$). Эти данные подчеркивают, что эффективное общение в коллективе тесно связано с проявлением доброжелательности и снижением доминантного и конфликтного поведения.

Таким образом, выявленные взаимосвязи свидетельствуют о том, что личностные особенности сотрудников и качество межличностных отношений существенно влияют на восприятие условий труда и удовлетворенность различными аспектами профессиональной деятельности. Для повышения общего уровня удовлетворенности трудом рекомендуется акцентировать

внимание на развитии позитивных социальных качеств – дружелюбия, альтруизма, а также снижении проявлений авторитарности и агрессивности. Формирование открытой коммуникации и взаимного доверия внутри коллектива, особенно в отношениях с руководством, является ключевым фактором улучшения социально-психологического климата и повышения мотивации сотрудников.

2.3 Реализация программы коррекции межличностных отношений в коллективе

Результаты констатирующего этапа исследования выявили наличие значимых взаимосвязей между характеристиками межличностных отношений и уровнем удовлетворённости трудом, что подтвердило необходимость разработки и внедрения целенаправленной программы формирующего воздействия. Программа реализовывалась в экспериментальной группе.

Основной акцент программы был сделан на оптимизацию социально-психологического климата коллектива через развитие коммуникативных компетенций сотрудников, снижение уровня скрытой конфликтности и усиление кооперативных стратегий взаимодействия. Теоретической основой программы выступили положения системного подхода к управлению групповой динамикой, а также принципы гуманистической психологии, ориентированные на создание условий для самореализации и личностного роста участников.

Целью программы стало создание условий для гармонизации межличностных отношений через комплексное воздействие на эмоциональные, когнитивные и поведенческие аспекты группового взаимодействия, что, в соответствии с выявленными закономерностями, должно было привести к росту удовлетворённости трудом.

Программа представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Программа формирующего воздействия

Этап	Основные мероприятия	Достигнутые результаты
I этап – Диагностико-аналитический	Повторная диагностика межличностных отношений и удовлетворенности трудом; анализ актуальных проблем; индивидуальные консультации с сотрудниками.	Определены ключевые проблемы во взаимодействии сотрудников; выявлены барьеры в коммуникации; проведена адаптация программы под специфику коллектива.
II этап – Тренингово-развивающий	Проведение тренингов по развитию навыков конструктивного общения, командного взаимодействия, разрешения конфликтных ситуаций; моделирование ситуаций и кейс-анализ.	Улучшена способность сотрудников к эмпатическому взаимодействию; повышен уровень доверия; развиты навыки конструктивного разрешения конфликтов и коллективного принятия решений.
Формирование позитивных межличностных отношений	Обучение методам активного слушания, развитию эмпатии, укреплению доверительных отношений в коллективе.	Повышение открытости в общении; снижение уровня межличностной напряженности; развитие понимания ролевых ожиданий.
Командное взаимодействие и групповая сплоченность	Развитие навыков совместной работы, преодоление коммуникативных барьеров, распределение ролевых функций в коллективе.	Улучшена кооперация в коллективе; усилена вовлеченность сотрудников в совместную деятельность.
Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов	Освоение переговорных стратегий, методов активного слушания, техник ненасильственного общения.	Снижение количества внутриколлективных конфликтов; развитие умения находить компромиссы в профессиональном взаимодействии.
Эмоциональная устойчивость и профилактика стресса	Развитие эмоционального интеллекта, обучение методам саморегуляции, управлению стрессовыми состояниями.	Снижение тревожности сотрудников; повышение стрессоустойчивости и эмоционального комфорта в коллективе.
Мотивация и удовлетворенность трудом	Анализ индивидуальных факторов мотивации, разработка стратегий повышения удовлетворенности работой.	Повышена удовлетворенность условиями труда; сформировано позитивное отношение к профессиональной деятельности.
III этап – Рефлексивно-коррекционный	Групповые обсуждения изменений в коллективе; индивидуальные консультации; повторная диагностика.	Подтверждена эффективность формирующего воздействия; закреплены новые коммуникативные стратегии; улучшен социально-психологический климат.

Программа реализовывалась в три взаимосвязанных этапа, каждый из которых решал специфические задачи.

Диагностико-аналитический этап предполагал углубленное изучение индивидуальных и групповых особенностей коллектива на основе данных, полученных в ходе констатирующего этапа. Проведение фокус-групп и полуструктурированных интервью позволило выявить субъективные интерпретации сотрудниками выявленных проблем: отсутствие четких критериев оценки эффективности, недостаток обратной связи от руководства, неформальные иерархии, затрудняющие открытое общение. Индивидуальные консультации с участниками помогли дифференцировать запросы: часть сотрудников отмечала потребность в развитии навыков публичных выступлений, другие акцентировали внимание на необходимости разрешения затяжных межличностных напряжений. Полученные инсайты легли в основу адаптации тренинговых модулей под специфику коллектива, что повысило релевантность программы и мотивацию участников к вовлечению.

Тренингово-развивающий этап являлся центральным звеном формирующего воздействия. Его содержательное наполнение включало четыре тематических блока, последовательно охватывавших ключевые аспекты межличностных отношений.

Формирование позитивных коммуникативных паттернов. Модуль был направлен на преодоление барьеров, связанных с низким уровнем дружелюбия и агрессивностью. Использовались техники ненасильственного общения (М. Розенберг), направленные на перевод конфронтационных высказываний в форму «Я-сообщений». Упражнение «Активное слушание в парах» способствовало развитию эмпатии: участники учились рефлексировать эмоциональные состояния партнеров через вербализацию невербальных сигналов. Ролевые игры, моделирующие конфликтные ситуации (например, распределение ресурсов при ограниченном бюджете), позволили отработать стратегии поиска компромиссов. Анализ видеозаписей взаимодействия в

малых группах помог участникам осознать дисфункциональные коммуникативные привычки – перебивание, игнорирование аргументов оппонента, саркастические реплики.

Оптимизация ролевой структуры коллектива. Низкие значения когнитивного компонента СПК свидетельствовали о неопределенности профессиональных ролей, что требовало мероприятий по повышению прозрачности взаимодействий. В рамках деловой игры «Организационный пазл» сотрудники распределяли функции внутри смоделированного проекта, аргументируя свой выбор и согласовывая его с коллегами. Техника «Обратная связь 360°» позволила участникам получить многомерную оценку своих компетенций от коллег, подчиненных и руководителей, что снизило когнитивный диссонанс в восприятии ожиданий. Тренинг «Целеполагание в команде» фокусировался на согласовании индивидуальных и групповых целей через метод «Дерева решений», где каждая «ветвь» представляла вклад конкретного сотрудника в общий результат.

Развитие эмоционального интеллекта и стрессоустойчивости. Установленная связь между агрессивностью и неудовлетворенностью зарплатой указывала на необходимость работы с эмоциональными реакциями в ситуациях фрустрации. Техники диафрагмального дыхания и прогрессивной мышечной релаксации (Джекобсон) интегрировались в ежедневные практики участников. Кейс-стади «Сложный клиент» моделировал стрессогенные ситуации, требующие сохранения эмоционального равновесия. Участники анализировали когнитивные искажения (катастрофизацию, персонализацию), провоцирующие агрессивные реакции, и заменяли их рациональными установками. Арт-терапевтические методики (коллаж эмоциональных состояний, драматизация конфликтов через метафоры) способствовали катарсическому эффекту и снижению напряжения.

Укрепление командной сплоченности. Положительная динамика по шкале удовлетворенности отношениями с коллегами требовала закрепления

через усиление кооперативных связей. Тимбилдинговые активности на открытом воздухе (верёвочные курсы, квесты) активизировали неформальные каналы коммуникации. Техника «Круг доверия», где участники по очереди делились личными историями профессиональных достижений и неудач, усиливала эмпатическую связь. Совместное создание «Карты ценностей коллектива» визуализировало общие приоритеты (взаимоподдержка, инновационность, клиентоориентированность), что способствовало формированию групповой идентичности.

Каждый модуль сопровождался домашними заданиями, направленными на интеграцию навыков в повседневную практику: ведение рефлексивных дневников коммуникаций, применение техник активного слушания в рабочих совещаниях, инициирование неформальных диалогов с коллегами. Промежуточные срезы обратной связи через анонимные опросники позволяли оперативно корректировать содержание тренингов с учетом возникающих трудностей – например, увеличение времени на отработку конфликтных сценариев при низкой динамике роста дружелюбия.

Рефлексивно-коррекционный этап завершал цикл формирующего воздействия, фокусируясь на закреплении результатов и планировании долгосрочных изменений. Групповая дискуссия «Мост в будущее» структурировала индивидуальные и коллективные инсайты: участники визуализировали желаемое состояние команды через год, определяя зоны ответственности за поддержание позитивных сдвигов. Индивидуальные коучинговые сессии помогли сотрудникам сформулировать персональные планы развития коммуникативных навыков, учитывающие их ролевые позиции (лидеры-авторитаристы, склонные к подчинению). Заключительный диагностический срез методиками JSS и Т. Лири предоставил данные для оценки эффективности программы, однако их интерпретация стала частью контрольного этапа исследования.

Важным элементом этапа стало создание устойчивых механизмов обратной связи внутри коллектива. Внедрение ежемесячных «Открытых часов» с руководством, где сотрудники могли анонимно задавать вопросы, способствовало прозрачности вертикальных коммуникаций. Инициация проектных групп по оптимизации рабочих процессов (например, комитета по корпоративной культуре) делегировала ответственность за поддержание климата самим участникам. Разработка «Кодекса коммуникаций», включавшего правила конструктивной критики, этику электронной переписки и алгоритмы разрешения конфликтов, институционализировала нормы, сформированные в ходе тренингов.

Программа формирующего воздействия носила циклический характер, предполагая возможность повторения модулей при изменении групповой динамики. Её эффективность обеспечивалась сочетанием когнитивно-поведенческих методов, изменяющих дисфункциональные установки, и гуманистических практик, раскрывающих личностный потенциал участников. Акцент на добровольность участия, конфиденциальность обратной связи и учет индивидуальных особенностей минимизировал сопротивление изменениям. Последовательная интеграция результатов констатирующего этапа в дизайн тренингов позволила создать адресное воздействие, направленное не только на коррекцию выявленных проблем, но и на активизацию скрытых ресурсов коллектива.

2.4 Оценка эффективности программы коррекции межличностных отношений в коллективе

В таблице 4 (см. раздел 2.2) представлены результаты диагностики уровня удовлетворенности трудовой деятельностью участников исследования. Спустя три месяца после внедрения программы гармонизации межличностных отношений и повышения уровня удовлетворённости трудом

была проведена повторная диагностика, позволившая зафиксировать динамику изменений в контрольной и экспериментальной группах. Полученные результаты свидетельствуют о различиях в траекториях развития участников двух выборок.

В экспериментальной группе (ЭГ), где применялась программа коррекции межличностных отношений и уровня удовлетворённости трудом, средний балл вырос с 115,9 до 137,5, что составляет прирост в 21,6 балла при стандартном отклонении $\pm 4,7$. Статистический анализ показал высокую достоверность изменений ($T_{Эмп} = 21$; $p < 0,001$), значение критерия находится в зоне значимости, что указывает на выраженный эффект. Это свидетельствует о значительном улучшении восприятия трудовой деятельности у участников ЭГ, обусловленном целенаправленным воздействием педагогической программы.

В контрольной группе (КГ), напротив, наблюдалась незначительная положительная динамика: среднее значение выросло с 116,3 до 119,3 баллов. Абсолютный прирост составил всего +3 балла при стандартном отклонении $\pm 4,1$. Проведённый статистический анализ не выявил статистически значимых различий между замерами ($T_{Эмп} = 258$; $p < 0,001$), значение критерия находится в зоне незначимости, что говорит о том, что величина эффекта оказалась минимальной. Это позволяет заключить, что без внешнего психологического вмешательства показатели удовлетворённости у участников КГ остались на прежнем уровне.

Таблица 9 – Динамика изменений в контрольной и экспериментальной группах уровня удовлетворенности трудовой деятельностью

Шкала удовлетворенности работой	ЭГ		КГ	
	Констатирующий этап	Контрольный этап	Констатирующий этап	Контрольный этап
Зарплата	10,0	13,0	10,0	10,0
Продвижение	14,1	14,1	14,0	14,0
Руководство	10,5	17,5	10,0	11,2
Соцпакет, бонусы	10,2	11,2	10,3	11,4
Премирование	12,1	15,1	12,4	12,4

Продолжение таблицы 9

Шкала удовлетворенности работой	ЭГ		КГ	
	Констатирующий этап	Контрольный этап	Констатирующий этап	Контрольный этап
Премирование	12,1	15,1	12,4	12,4
Условия работы	10,8	12,8	10,8	10,8
Коллеги	18,0	18,0	17,5	17,5
Суть работы	15,2	18,8	15,9	16,0
Коммуникация	15,0	17,0	15,4	16,0
Общий балл	115,9	137,5	116,3	119,3

На рисунке 7 представлена визуализация изменений по отдельным шкалам, наиболее чувствительным к проводимому воздействию. В экспериментальной группе наблюдается заметная положительная динамика по большинству шкал удовлетворенности трудовой деятельностью. Так, наибольший прирост отмечен по шкале «Руководство» – с 10,5 до 17,5 баллов, что свидетельствует о значительном улучшении восприятия управленческого стиля, повышения доверия к руководству и улучшения качества обратной связи. Существенным стал рост по шкале «Суть работы» – с 15,2 до 18,8 баллов, что говорит о более глубоком осмыслении своей профессиональной деятельности и увеличении чувства значимости выполняемой работы.

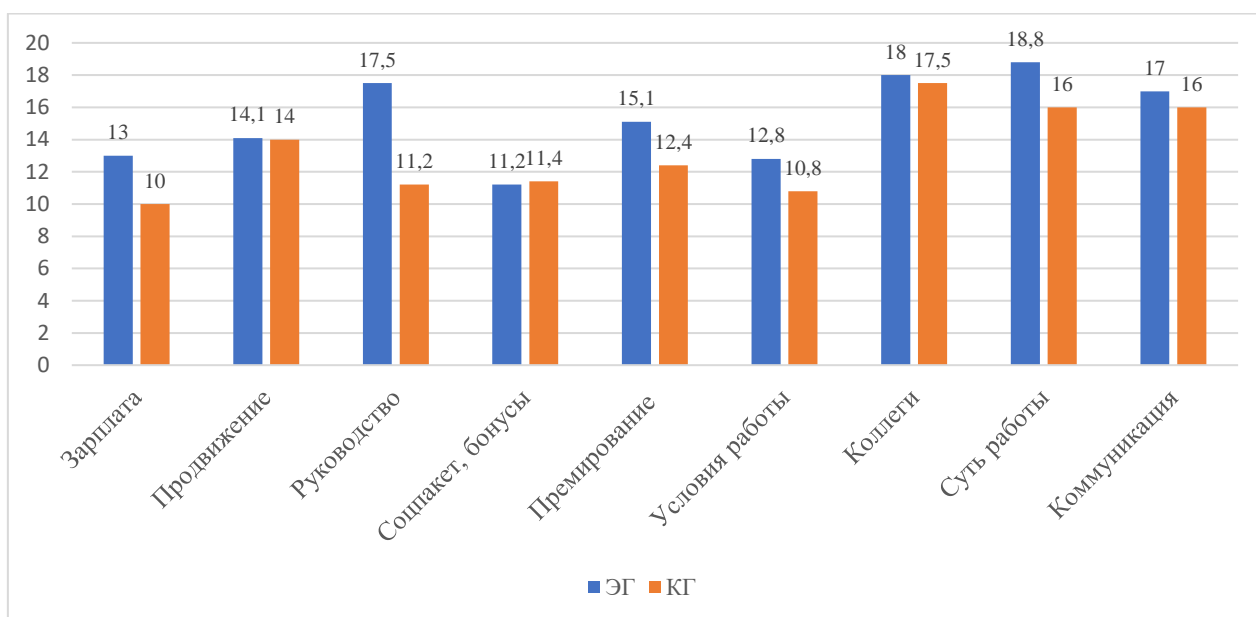


Рисунок 7 – Динамика изменений в контрольной и экспериментальной группах уровня удовлетворенности трудовой деятельностью

Также в экспериментальной группе повысились показатели по таким шкалам, как «Зарплата» (+3 балла) и «Премирование» (+3 балла), что указывает на улучшение восприятия материального вознаграждения, хотя эти изменения менее выражены по сравнению с нематериальными факторами. Условия работы и социальный пакет показали умеренный рост (около +2 баллов), что также свидетельствует о позитивных изменениях в организационной среде.

Общий балл удовлетворенности трудовой деятельностью в экспериментальной группе увеличился с 115,9 до 137,5 балла, что переводит группу в верхнюю границу среднего уровня по нормативам для данной сферы. Это говорит о значительном улучшении общего восприятия условий труда и повышении мотивации.

В контрольной группе динамика была менее выраженной: основные показатели остались практически на прежнем уровне, за исключением умеренного роста по шкалам «Бонусы» (+1,1 балла), «Руководство» (+1,2 балла) и «Коммуникация» (+1,6 балла). Общий балл увеличился незначительно – с 116,3 до 119,3 балла, что указывает на отсутствие системных изменений в уровне удовлетворенности трудовой деятельностью.

Таким образом, сравнительный анализ динамики изменений уровня удовлетворенности трудовой деятельностью в экспериментальной и контрольной группах после реализации программы коррекции межличностных отношений и уровня удовлетворённости трудом выявляет более выраженные положительные сдвиги в экспериментальной группе. В частности, в экспериментальной группе наблюдается заметное повышение удовлетворенности такими аспектами работы, как зарплата, характер работы и отношение к руководству. Удовлетворенность характером работы существенно возросла, что свидетельствует о значительном улучшении восприятия содержания и условий трудовой деятельности. Также отмечается повышение удовлетворенности зарплатой и руководством, что может быть

связано с улучшением коммуникации и организационных процессов в коллективе. В контрольной группе изменения были минимальными и незначительными, что подтверждает эффективность проведенной программы именно в экспериментальной группе. Общий балл удовлетворенности трудовой деятельностью в экспериментальной группе вырос более существенно по сравнению с контрольной.

Анализ изменений по интегральному индексу социально-психологического климата (СПК) после формирующего этапа показал следующую динамику (таблица 10).

Таблица 10 – Динамика изменений в контрольной и экспериментальной группах индекса социально-психологического климата

Компонент СПК	ЭГ		КГ	
	Констатирующий этап	Контрольный этап	Констатирующий этап	Контрольный этап
Эмоциональный	33%	40%	27%	30%
Когнитивный	17%	7%	20%	17%
Поведенческий	50%	53%	53%	53%

В экспериментальной группе эмоциональный компонент вырос с 33% до 40% по шкале адаптированной нормы. Прирост поведенческого компонента составил 7 баллов. Эти изменения являются статистически значимыми ($T_{Эмп} = 39$; $p < 0,001$) и демонстрируют качественный сдвиг в межличностных и рабочих взаимодействиях сотрудников.

В контрольной группе эмоциональный компонент вырос на 3 балла, а Т-критерий Вилкоксона ($T_{Эмп} = 123$; $p < 0,001$) показал отсутствие статистической значимости, что подтверждает стабильность и неизменность социально-психологического климата без применения педагогических интервенций.

Поведенческий компонент в экспериментальной группе продемонстрировал наиболее значительный рост – с 50% до 53%, в то время как в контрольной группе показатель остался на прежнем уровне.

Этот результат указывает на наличие отложенного, но устойчивого влияния программы на эмоциональное самочувствие персонала. Он иллюстрирует, как создаваемая в процессе педагогического сопровождения атмосфера психологической безопасности и принадлежности постепенно укрепляется и даёт эффект на уровне ощущаемого комфорта, доверия и принятия внутри коллектива. На рисунке 8 представлены столбчатые диаграммы, наглядно иллюстрирующие контраст между ЭГ и КГ.

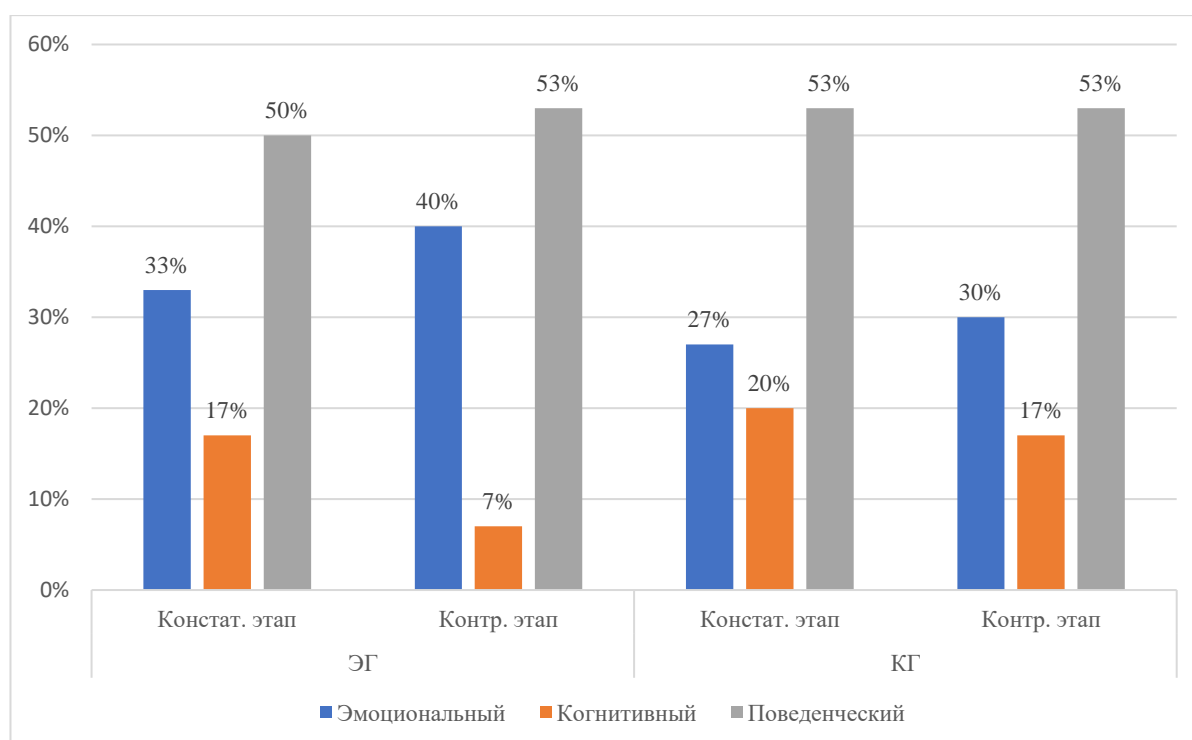


Рисунок 8 – Результаты диагностики компонентов социально-психологического климата по группам на контрольном этапе

Визуально подтверждается особенно выраженный прирост эмоционального компонента в ЭГ, который составил +7 баллов при величине эффекта 1,34, что соответствует очень сильному воздействию. Такой рост можно объяснить внедрением тимбилдинговых практик и распределением лидерских ролей внутри коллектива. В результате участники стали чаще проявлять инициативу по оказанию взаимной поддержки, что подтверждается

объективными данными из еженедельных логов: средняя частота эпизодов «инструментальной поддержки» выросла с 1,8 до 3,1 раз в неделю.

Таким образом, результаты подтверждают эффективность программы оптимизации социально-психологического климата, поскольку в экспериментальной группе наблюдаются заметные улучшения по всем ключевым компонентам, тогда как в контрольной группе изменения практически отсутствуют.

Динамика результатов оценки стилей межличностных отношений по методике Т. Лири на контрольном этапе представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Динамика изменений в контрольной и экспериментальной группах стилей межличностных отношений

Параметр	ЭГ		КГ		Т	р
	Констатирующий этап	Контрольный этап	Констатирующий этап	Контрольный этап		
Авторитарность	5,0	6,0	5,1	5,2	6,21	< 0,001
Эгоизм	4,2	4,0	4,3	4,3	-2,92	0,005
Агрессивность	3,5	2,8	3,4	3,4	-4,23	< 0,001
Подозрительность	3,8	3,2	3,7	3,7	-4,27	< 0,001
Подчиняемость	4,5	4,2	4,4	4,4	-2,20	0,032
Зависимость	4,0	3,6	3,9	3,9	-2,33	0,023
Дружелюбие	4,8	5,5	4,7	4,8	7,69	< 0,001
Альтруизм	4,6	5,1	4,5	4,5	7,69	< 0,001

Качественный анализ полученных изменений в экспериментальной группе (ЭГ) позволяет говорить не просто о росте отдельных показателей, но о системной трансформации внутригрупповой динамики и межличностных отношений. Даже те компоненты, в которых прирост был минимальным в количественном выражении, продемонстрировали сдвиги в структуре и качестве группового взаимодействия.

Сравнительный анализ динамики изменений стилей межличностных отношений в экспериментальной и контрольной группах после реализации программы оптимизации социально-психологического климата коллектива показывает значительные положительные сдвиги в экспериментальной

группе. Так, уровень авторитарности в экспериментальной группе повысился с 5,0 до 6,0, в то время как в контрольной группе изменение было минимальным – с 5,1 до 5,2. При этом снижение показателей эгоизма в экспериментальной группе составило от 4,2 до 4,0, тогда как в контрольной группе уровень эгоизма остался неизменным на уровне 4,3.

Агрессивность в экспериментальной группе заметно снизилась с 3,5 до 2,8, в то время как в контрольной группе показатель не изменился и составил 3,4. Аналогичные тенденции наблюдаются по подозрительности, которая уменьшилась в экспериментальной группе с 3,8 до 3,2, в отличие от стабильного уровня 3,7 в контрольной группе.

Показатели подчиняемости и зависимости также снизились в экспериментальной группе (соответственно с 4,5 до 4,2 и с 4,0 до 3,6), в то время как в контрольной группе они остались без изменений. В то же время дружелюбие и альтруизм в экспериментальной группе значительно повысились: дружелюбие выросло с 4,8 до 5,5, а альтруизм – с 4,6 до 5,1, что свидетельствует о развитии позитивных межличностных качеств. В контрольной группе эти показатели изменились незначительно – дружелюбие с 4,7 до 4,8, а альтруизм остался на уровне 4,5.

Статистический анализ показал, что все перечисленные изменения в экспериментальной группе являются значимыми ($T_{\text{Эмп}} = 81$; $p < 0,001$). В целом, результаты свидетельствуют о значительном улучшении стилей межличностных отношений в экспериментальной группе, выражающемся в снижении негативных проявлений (агрессивность, подозрительность, эгоизм) и повышении положительных качеств (дружелюбие, альтруизм), тогда как в контрольной группе динамика была минимальной.

Одним из ключевых качественных изменений стал переход в стилях общения – от пассивно-конфликтных к просоциальным. Это выразилось в росте показателей дружелюбия и альтруизма на $\approx 15\%$, наряду со снижением уровня агрессивности на 20%. Такие трансформации являются критически

важными для эмоционального климата в команде: они способствуют укреплению горизонтальных связей, формированию культуры поддержки и снижению числа конфликтов. Причём эти изменения не носили поверхностный характер – они сопровождались переосмыслением коммуникативных ролей внутри группы.

Особое внимание заслуживает наблюдавшийся рост показателя авторитарности (+0,8 балла). В отрыве от контекста такой прирост мог бы трактоваться как усиление доминирования, однако в сочетании с высокими значениями дружелюбия он приобретает иное значение: речь идёт о переходе к конструктивному лидерству. Сотрудники в ЭГ стали чаще брать на себя инициативу и ответственность, при этом не подавляя мнение коллег и не разрушая кооперацию. Такая конфигурация указывает на формирование зрелого распределённого лидерства, при котором сила позиции сочетается с уважением и включённостью.

Позитивные сдвиги затронули и деструктивные паттерны взаимодействия. Показатели подозрительности и зависимости статистически достоверно снизились, в то время как в контрольной группе эти параметры остались без изменений. Это дополнительно подтверждает, что именно формирующая программа явилась причиной трансформации. Снижение деструктивных межличностных установок означает не только улучшение взаимодействия, но и снижение психологических барьеров внутри коллектива, таких как тревожность, недоверие и стремление к изоляции.

Анализ по всем восьми шкалам методики Т. Лири показал сдвиги в сторону просоциальных стратегий. Дружелюбие увеличилось, агрессивность и подозрительность снизились, в то время как другие деструктивные установки, такие как манипулятивность или избегание, не проявили роста. Это свидетельствует о системной перестройке коммуникативного поля, происходящей под воздействием комплекса мероприятий – тренингов конструктивного общения, ролевой ясности и стресс-менеджмента. Именно их

сочетание обеспечило синергетический эффект: когда сотрудники одновременно получили навыки взаимодействия, чёткое понимание своей роли и способы преодоления стресса, это заложило прочный фундамент для роста мотивации и снижения напряжённости в коллективе.

Выводы. Анализ взаимосвязи показателей удовлетворенности трудом с социально-психологическим климатом и межличностными отношениями на констатирующем этапе эксперимента выявил ряд важных факторов, влияющих на восприятие условий работы сотрудниками. В первую очередь, уровень удовлетворенности зарплатой взаимосвязан с межличностными типами отношений, такими как склонность к доминированию и агрессивности: критически оценивают финансовое вознаграждение более доминантные и конфликтные сотрудники. В то же время, качество отношений с коллегами тесно связано с проявлениями дружелюбия и альтруизма в коллективе, тогда как агрессивность негативно сказывается на восприятии межличностных связей.

Разработанная программа коррекции межличностных отношений и повышения уровня удовлетворенности трудом действует по двухступенчатому механизму: на первом этапе трансформируются коммуникативные и поведенческие паттерны, а на втором – происходит переоценка рабочей среды в когнитивно-эмоциональном плане, что и приводит к устойчивому росту удовлетворённости, снижению конфликтности и укреплению командной эффективности.

Заключение

В ходе работы над исследованием получены следующие результаты.

Теоретический анализ исследований позволил сделать вывод, что удовлетворенность трудом – сложное явление, зависящее от множества факторов. Ее повышение способствует росту продуктивности, снижению текучести кадров и улучшению общего психологического состояния работников. Для успешного управления удовлетворенностью трудом важно учитывать как внешние условия, так и индивидуальные особенности сотрудников.

Межличностные отношения в коллективе представляют собой сложный и многогранный феномен, который играет ключевую роль в формировании социально-психологического климата и эффективности коллективной деятельности. Понимание структуры и функций межличностных отношений, а также факторов, влияющих на их развитие, позволяет создавать благоприятные условия для успешного взаимодействия и сотрудничества в коллективе.

Межличностные отношения в коллективе оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность трудом и психологическое благополучие сотрудников. Дружеская и доверительная атмосфера, поддержка со стороны коллег, признание достижений и эффективная командная работа не только способствуют снижению уровня стресса, но и повышают мотивацию сотрудников, укрепляя их профессиональную устойчивость.

Эмпирическое исследование проводилось на базе ГБУЗ СО «Сызранская Центральная Городская и Районная Больница» (г. Сызрань). В исследовании приняли участие 60 сотрудников медицинского учреждения, включая врачей, медицинских сестер, административный персонал и руководителей отделений.

Анализ взаимосвязи показателей удовлетворенности трудом с социально-психологическим климатом и межличностными отношениями на констатирующем этапе эксперимента выявил ряд важных факторов, влияющих на восприятие условий работы сотрудниками. В первую очередь, уровень удовлетворенности зарплатой взаимосвязан с межличностными типами отношений, такими как склонность к доминированию и агрессивности: критически оценивают финансовое вознаграждение более доминантные и конфликтные сотрудники. Это указывает на то, что личностные особенности сотрудников могут усиливать негативное восприятие материальных условий труда. В то же время, качество отношений с коллегами тесно связано с проявлениями дружелюбия и альтруизма в коллективе, тогда как агрессивность негативно сказывается на восприятии межличностных связей. Таким образом, поддержка кооперативного и взаимопомогающего поведения играет ключевую роль в формировании положительной рабочей атмосферы и удовлетворенности коллективом.

Таким образом гипотеза о взаимосвязи удовлетворённости трудом и межличностных отношений подтвердилась.

Результаты реализации программы оптимизации социально-психологического климата коллектива демонстрируют ее высокую эффективность, что выражается в заметных положительных изменениях в экспериментальной группе по сравнению с контрольной. В частности, в экспериментальной группе наблюдается существенное повышение уровня удовлетворенности трудовой деятельностью, особенно в таких важных аспектах, как восприятие характера работы, отношения с руководством и уровень вознаграждения. Эти изменения свидетельствуют о том, что улучшение организационных процессов и коммуникации в коллективе способствовало более позитивному восприятию условий труда и мотивации сотрудников.

Сравнительный анализ изменений стилей межличностных отношений после реализации программы оптимизации социально-психологического климата коллектива показал значительные положительные сдвиги в экспериментальной группе. В частности, в этой группе наблюдается рост уровня авторитарности, что может свидетельствовать о формировании более уверенного и ответственного стиля взаимодействия. Одновременно отмечается снижение таких негативных характеристик, как эгоизм, агрессивность, подозрительность, подчиняемость и зависимость, что отражает уменьшение конфликтности, недоверия и излишней зависимости в отношениях между сотрудниками. Важным достижением является значительное повышение дружелюбия и альтруизма, что свидетельствует о развитии доброжелательности, готовности к сотрудничеству и взаимопомощи. В контрольной группе изменения по большинству показателей были минимальными и статистически незначимыми, что подтверждает целенаправленное и эффективное воздействие программы именно на экспериментальную группу. Эти результаты свидетельствуют о том, что реализованная программа способствовала формированию более здоровых, конструктивных и поддерживающих межличностных отношений в коллективе, что является важным условием для повышения общей удовлетворенности трудом и улучшения социально-психологического климата.

Список используемой литературы

1. Анастаси А. Дифференциальная психология. Индивидуальные и групповые различия в поведении. М. : Апрель Пресс : ЭКСМО-Пресс, 2001. 752 с.
2. Андруник А. П. Управление конфликтами в организации : учеб. пособие. М. : Акад. упр. МВД России, 2022. 121 с.
3. Антошкина Е. А., Филонова О. А. Межличностные отношения и психологический климат в коллективе // Актуальные проблемы современной России: психология, педагогика, экономика, управление и право. 2022. С. 35–38.
4. Апчел А. Н., Цыган В. И. Стресс и стрессоустойчивость человека. СПб. : ВИФК, 1999. 86 с.
5. Артомонова Л. Н., Леонова А. Б. Организационный стресс у сотрудников банка // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2009. № 1. С. 39–52.
6. Ахмадеева Е. В. Самопредъявление личности как психологический конструкт в межличностных отношениях : дис. ... канд. психол. наук : 5.3.1. Уфа, 2023. 232 с.
7. Ахмадеева Е. В. Теоретические подходы к самопредъявлению личности в межличностных отношениях : монография. Уфа : УУНИТ, 2023. 169 с.
8. Белановский С. А. Глубокое интервью. М. : Никколо-Медиа, 2001. 320 с.
9. Бобинкин С. А. Психология восприятия сотрудниками трудового коллектива в профессиональной деятельности // Проблемы современного педагогического образования. 2023. № 81-2. С. 698–701.
10. Борневассер М. Стресс в условиях труда // Иностранная психология. 1994. Т. 2. № 1. С. 44–50.

11. Бохан Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования : монография. Томск : Иван Федоров, 2008. 267 с.
12. Братусь Б. С. Опыт обоснования гуманитарной психологии // Вопросы психологии. 1990. № 5. С. 9–16.
13. Бунькова И. П., Болгова М. Ю. Психология социального взаимодействия : учеб. пособие. Липецк : Изд-во Липецкого гос. техн. ун-та, 2022. 113 с.
14. Вырлан К. А., Музенитова Э. А. Роль межличностных отношений в управлении коллективом организации образования // Актуальные проблемы современного психолого-педагогического образования. 2021. С. 166–170.
15. Гайкина М. Ю., Тагаева Т. В., Низовцева Т. Р. Основы психологии труда врача : учеб. пособие. Архангельск : Изд-во СГМУ, 2024. 93 с.
16. Гонохова Т., Иркитова М. Благоприятный психологический климат как условие формирования межличностных отношений в педагогическом коллективе // Știință, educație, cultură. 2023. Т. 2. С. 617–621.
17. Гончарова Е. В. Психология труда : учеб.-метод. пособие. Хабаровск : Изд-во ТОГУ, 2022. 181 с.
18. Делибоженко Е. А., Мишина М. М. Эмоциональное выгорание и удовлетворённость трудом врачей после продолжительной работы в ковид-госпитале // Вестник Государственного университета просвещения. Серия: Психологические науки. 2022. № 4. С. 60–74.
19. Дмитриева М. А., Крылов А. А., Нафтульев А. И. Психология труда и инженерная психология. Л. : Изд-во ЛГУ, 1979. 220 с.
20. Ефимова Г. З., Латышев А. С. Удовлетворенность трудом у работников высшего учебного заведения // Вопросы образования. 2023. № 1. С. 72–108.
21. Загайнов И. А., Гребенева Е. В. Социально-психологический климат в коллективе: сущность понятия и подходы к определению // Обзор педагогических исследований. 2022. Т. 4. № 7. С. 230–233.

22. Защирина О. В. Психические травмы в межличностных отношениях : учеб. пособие. СПб. : Изд-во СПбГУ, 2021. 169 с.
23. Карцева Л. В. Этика и психология управленческого труда : учеб. пособие для слушателей системы аграрного дополнительного профессионального образования. Казань : Школа, 2024. 119 с.
24. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М. : Изд-во МГУ, 1998. 197 с.
25. Козина И., Виноградова Е. Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников // СОЦИС. 2011. № 9. С. 30–41.
26. Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология. М. : Прайм-Еврознак, 2014. 137 с.
27. Коробова О. О., Яковлева И. И. Теоретико-прикладные аспекты изучения удовлетворенности трудом персонала в организации // Итоги XVI международной научно-практической конференции «Современные проблемы науки и образования». 2021. С. 668.
28. Кочиева А. К., Ерок А. Д. Организационное поведение : учеб. пособие / А. К. Кочиева, А. Д. Ерок ; Кубанский гос. ун-т. Краснодар : КубГУ, 2021. 198 с.
29. Курапова И. А. Эффективность профессиональной деятельности сотрудников железнодорожного транспорта: социально-психологические факторы // Современное состояние и перспективы развития психологии труда и организационной психологии / отв. ред. А. А. Грачев. 2021. С. 91.
30. Курбацкая Т. Б. Психология труда: регрессивные функциональные состояния в процессе профессионализации : учебник. М. : РУТ (МИИТ), 2022. 164 с.
31. Курнева К. М. Взаимосвязь социально-психологического климата коллектива и эффективной трудовой деятельности // Психология XXI века: Актуальные тенденции современной психологии. 2023. С. 230–233.

32. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб. : Питер. 2019. 400 с.
33. Мотков О. И. Психология самопознания личности. М. : Треугольник, 1993. 96 с.
34. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. М. : Смысл, 2012. 480 с.
35. Петросян Д. С. и др. Гармонизация структур управления как фактор обеспечения организационной безопасности // Инновации и инвестиции. 2021. № 3. С. 138–144.
36. Роджерс К. Р. Клиент-центрированная психотерапия. М. : Апрель Пресс : ЭКСМО-Пресс, 2002. 512 с.
37. Ростовцева М. В. и др. Исследование социально-психологического климата и уровня удовлетворенности сотрудников своим трудом в аппарате Правительства Красноярского края // Психология и Психотехника. 2022. № 4. С. 145–158.
38. Хьел Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб. : Питер, 2020. 608 с.

Приложение А

Результаты по методике «Опросник удовлетворенности работой» (П. Спектор)

Таблица А.1 – Результаты по методике «Опросник удовлетворенности работой» (П. Спектор)

Испытуемый	До формирующего этапа	После формирующего этапа
ЭГ_1	63	64
ЭГ_2	81	83
ЭГ_3	97	94
ЭГ_4	52	60
ЭГ_5	86	99
ЭГ_6	52	66
ЭГ_7	60	66
ЭГ_8	55	63
ЭГ_9	68	65
ЭГ_10	66	63
ЭГ_11	63	76
ЭГ_12	93	90
ЭГ_13	87	100
ЭГ_14	77	73
ЭГ_15	80	75
ЭГ_16	58	71
ЭГ_17	60	57
ЭГ_18	91	93
ЭГ_19	63	60
ЭГ_20	60	70
ЭГ_21	86	100
ЭГ_22	84	91
ЭГ_23	56	66
ЭГ_24	69	72
ЭГ_25	56	62
ЭГ_26	86	98
ЭГ_27	85	86
ЭГ_28	96	105
ЭГ_29	59	69
ЭГ_30	97	92
КГ_1	82	85
КГ_2	58	58
КГ_3	54	54

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

Испытуемый	До формирующего этапа	После формирующего этапа
КГ_4	60	58
КГ_5	52	50
КГ_6	59	57
КГ_7	64	63
КГ_8	69	69
КГ_9	53	52
КГ_10	77	74
КГ_11	74	74
КГ_12	58	62
КГ_13	58	56
КГ_14	94	89
КГ_15	59	54
КГ_16	97	96
КГ_17	94	95
КГ_18	59	57
КГ_19	75	75
КГ_20	50	54
КГ_21	68	67
КГ_22	75	76
КГ_23	89	91
КГ_24	54	53
КГ_25	87	84
КГ_26	61	59
КГ_27	75	78
КГ_28	56	56
КГ_29	94	96
КГ_30	81	85

Приложение Б

Результаты методики по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто)

Таблица Б.1 – Результаты методики по изучению социально-психологического климата в трудовом коллективе (О.С. Михалюк, А.Ю. Шалыто)

Испытуемый	Группа	Балл до	Балл после
ЭГ_1	ЭГ	3.2	4.1
ЭГ_2		2.8	3.9
ЭГ_3		3.5	4.3
ЭГ_4		3.0	3.8
ЭГ_5		2.9	3.7
ЭГ_6		3.1	4.0
ЭГ_7		3.4	4.2
ЭГ_8		2.7	3.6
ЭГ_9		3.3	4.1
ЭГ_10		3.0	3.9
ЭГ_11		3.2	4.0
ЭГ_12		3.6	4.4
ЭГ_13		3.1	3.8
ЭГ_14		2.8	3.7
ЭГ_15		3.5	4.2
ЭГ_16		3.0	3.9
ЭГ_17		3.4	4.1
ЭГ_18		3.2	4.0
ЭГ_19		2.9	3.6
ЭГ_20		3.1	3.8
ЭГ_21		3.3	4.2
ЭГ_22		3.0	3.9
ЭГ_23		3.5	4.1
ЭГ_24		3.2	4.0
ЭГ_25		2.8	3.7
ЭГ_26		3.4	4.3
ЭГ_27		3.1	3.8
ЭГ_28		3.0	3.9
ЭГ_29		3.2	4.0
ЭГ_30		3.5	4.2
КГ_1	КГ	3.1	3.2
КГ_2		2.9	2.8
КГ_3		3.4	3.3
КГ_4		3.0	3.1

Продолжение Приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

Испытуемый	Группа	Балл до	Балл после
КГ_5	КГ	2.8	2.9
КГ_6		3.2	3.1
КГ_7		3.5	3.4
КГ_8		3.1	3.0
КГ_9		2.9	2.8
КГ_10		3.3	3.2
КГ_11		3.0	3.1
КГ_12		3.4	3.3
КГ_13		3.2	3.1
КГ_14		3.5	3.4
КГ_15		3.1	3.0
КГ_16		2.9	2.8
КГ_17		3.0	3.1
КГ_18		3.3	3.2
КГ_19		3.2	3.1
КГ_20		3.4	3.3
КГ_21		3.1	3.0
КГ_22		3.5	3.4
КГ_23		3.0	3.1
КГ_24		2.9	2.8
КГ_25		3.2	3.1
КГ_26		3.4	3.3
КГ_27		3.1	3.0
КГ_28		3.0	3.1
КГ_29		3.3	3.2
КГ_30		3.5	3.4

Приложение В

Результаты по методике диагностики межличностных отношений (Т. Лири)

Таблица В.1 – Результаты по методике диагностики межличностных отношений (Т. Лири)

Испытуемый	Группа	Доминирование (до)	Дружелюбие (до)	Доминирование (после)	Дружелюбие (после)
ЭГ_1	ЭГ	5,2	4,8	6,0	5,5
ЭГ_2		4,7	5,1	5,8	5,7
ЭГ_3		6,0	4,5	6,5	5,0
ЭГ_4		5,5	4,9	6,2	5,6
ЭГ_5		4,9	5,0	5,7	5,4
ЭГ_6		5,8	4,7	6,3	5,2
ЭГ_7		5,1	4,6	5,9	5,1
ЭГ_8		5,3	4,8	6,1	5,3
ЭГ_9		5,0	4,9	5,8	5,5
ЭГ_10		5,4	4,7	6,0	5,4
ЭГ_11		5,6	4,6	6,2	5,3
ЭГ_12		5,2	4,8	6,1	5,6
ЭГ_13		5,3	4,9	6,0	5,5
ЭГ_14		5,1	4,7	5,9	5,2
ЭГ_15		5,4	4,8	6,1	5,4
ЭГ_16		5,0	4,9	5,8	5,5
ЭГ_17		5,2	4,7	6,0	5,3
ЭГ_18		5,3	4,8	6,1	5,4
ЭГ_19		5,1	4,9	5,9	5,5
ЭГ_20		5,4	4,7	6,0	5,2
ЭГ_21		5,2	4,8	6,1	5,3
ЭГ_22		5,3	4,9	6,0	5,4
ЭГ_23		5,1	4,7	5,9	5,2
ЭГ_24		5,4	4,8	6,1	5,4
ЭГ_25		5,0	4,9	5,8	5,5
ЭГ_26		5,2	4,7	6,0	5,3
ЭГ_27		5,3	4,8	6,1	5,4
ЭГ_28		5,1	4,9	5,9	5,5
ЭГ_29		5,4	4,7	6,0	5,2
ЭГ_30		5,2	4,8	6,1	5,3
КГ_1	КГ	4,8	4,7	4,9	4,8
КГ_2		5,0	4,6	5,1	4,7
КГ_3		4,9	4,8	5,0	4,9
КГ_4		4,7	4,9	4,8	4,9
КГ_5		5,1	4,7	5,2	4,8
КГ_6		4,8	4,6	4,9	4,7
КГ_7		5,0	4,8	5,1	4,9

Продолжение Приложения В

Продолжение таблицы В.1

Испытуемый	Группа	Доминирование (до)	Дружелюбие (до)	Доминирование (после)	Дружелюбие (после)
КГ_8	КГ	4,9	4,7	5,0	4,8
КГ_9		5,2	4,6	5,3	4,7
КГ_10		4,8	4,9	4,9	4,9
КГ_11		5,1	4,7	5,2	4,8
КГ_12		4,9	4,8	5,0	4,9
КГ_13		5,0	4,7	5,1	4,8
КГ_14		4,8	4,6	4,9	4,7
КГ_15		5,1	4,8	5,2	4,9
КГ_16		4,9	4,7	5,0	4,8
КГ_17		5,0	4,6	5,1	4,7
КГ_18		4,8	4,9	4,9	4,9
КГ_19		5,1	4,7	5,2	4,8
КГ_20		4,9	4,8	5,0	4,9
КГ_21		5,0	4,7	5,1	4,8
КГ_22		4,8	4,6	4,9	4,7
КГ_23		5,1	4,8	5,2	4,9
КГ_24		4,9	4,7	5,0	4,8
КГ_25		5,0	4,6	5,1	4,7
КГ_26		4,8	4,9	4,9	4,9
КГ_27		5,1	4,7	5,2	4,8
КГ_28		4,9	4,8	5,0	4,9
КГ_29		5,0	4,7	5,1	4,8
КГ_30		4,8	4,6	4,9	4,7