

<https://doi.org/10.31891/PT-2024-4-3>

УДК159.922

Олена КУЛЕШОВА

кандидат психологічних наук, доцент,
Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0001-5428-2670>

e-mail: kuleshovaO@khmnu.edu.ua

Марія БЕНДЕЛЬ

здобувачка вищої освіти,
Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0009-0004-6421-7564>

e-mail: bend4331@gmail.com

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ЯК ОСНОВА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Стаття досліджує психологічні аспекти, що впливають на згуртованість колективу у сфері послуг, зосереджуючись на значущості позитивного психологічного клімату та міжособистісної взаємодії серед працівників. На основі емпіричного дослідження, проведеного у салоні «Your Space», проаналізовано ключові фактори, такі як довіра, взаємна підтримка, чіткий розподіл обов'язків та ефективна комунікація, які істотно впливають на рівень задоволеності клієнтів та ефективність роботи. Запропоновані практичні рекомендації для покращення управління колективом включають розвиток командного духу, періодичний зворотний зв'язок, регулярні тренінги з комунікації та заходи зі зниження конфліктності. Результати можуть бути використані для підвищення продуктивності та зниження плинності кадрів у сфері послуг.

Ключові слова: психологічний клімат, колектив, взаємодія, мотивація, соціально-психологічний аналіз, ефективність, задоволеність клієнтів.

Olena KULESHOVA, Maria BENDEL

Khmelnitskyi National University

THE SOCIO-PSYCHOLOGICAL CLIMATE OF A TEAM AS THE FOUNDATION OF COMPETITIVENESS IN THE SERVICE SECTOR

This article examines the psychological aspects that influence team cohesion and organizational culture within the service industry, placing particular focus on the critical role of a positive psychological climate and effective interpersonal interactions among employees. Through an in-depth empirical study conducted at the "Your Space" salon, the research highlights key factors such as team trust, shared responsibilities, and mutual support, which significantly shape both workplace dynamics and the quality of customer service. The findings reveal that a well-integrated team not only boosts productivity but also enhances customer satisfaction by fostering a supportive and engaging environment where employees feel valued and empowered.

The study identifies several core elements essential to cultivating a healthy psychological climate. These include open communication, active empathy, and leadership styles tailored to the specific needs of the team. Such factors are crucial in minimizing workplace conflicts, maintaining employee morale, and ensuring a cohesive work environment, particularly in high-pressure service contexts where the quality of client experiences is directly tied to the emotional and professional well-being of the staff.

Beyond theoretical insights, the article provides actionable recommendations aimed at improving team management practices within service-oriented organizations. These include implementing structured team-building initiatives to strengthen interpersonal bonds, defining clear role assignments to prevent misunderstandings, and establishing periodic feedback mechanisms that ensure continuous improvement and alignment with organizational goals. By adopting these strategies, businesses can create a sustainable work culture that not only motivates employees but also reduces turnover rates. Ultimately, these improvements contribute to greater customer loyalty, enhanced organizational resilience, and long-term success in a competitive market.

Key words: psychological climate, teamwork, interaction, motivation, social-psychological analysis, efficiency, customer satisfaction, team cohesion.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Сфера послуг вимагає не лише високого рівня професійних навичок, але й злагодженої командної роботи, оскільки саме якість взаємодії персоналу стає визначальним чинником задоволеності клієнтів та конкурентоспроможності підприємства. Одним з найважливіших аспектів для досягнення успіху є створення та підтримка позитивного психологічного клімату в колективі, що сприяє ефективній взаємодії між працівниками, знижує рівень конфліктності та підвищує загальну мотивацію персоналу. В умовах зростання конкуренції на ринку послуг підприємства зосереджуються на розвитку психологічної культури в колективі, яка покликана забезпечити стабільність, продуктивність і здатність до адаптації у швидкозмінному середовищі.

Попри наявність численних досліджень у галузі психології праці, багато аспектів формування ефективного колективу, особливо в контексті сфери послуг, залишаються недостатньо вивченими. У сучасних підприємствах нерідко виникають труднощі з налагодженням внутрішньої комунікації, розподілом ролей та управлінням емоційною атмосферою, що призводить до незадоволеності працівників та негативно впливає на якість обслуговування клієнтів. Вивчення впливу психологічного клімату на колектив у сфері послуг дозволяє глибше зрозуміти, які саме чинники сприяють ефективній роботі команди, а також розробити практичні рекомендації для покращення взаємодії всередині організації.

Аналіз досліджень та публікацій

Вивчення психологічного клімату в колективі та його вплив на ефективність роботи є об'єктом дослідження багатьох науковців, особливо у сфері послуг, де якість взаємодії персоналу безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів. Дослідження показують, що психологічний клімат формується через такі фактори, як рівень довіри, підтримка, комунікація та чіткість ролей у колективі [1]. Висока згуртованість команди та взаємна підтримка створюють атмосферу, в якій працівники почуваються більш комфортно та мотивовано, що підвищує якість їхньої роботи та продуктивність.

Існують різні теорії формування колективів та їхньої ефективності, зокрема, модель командних ролей М. Белбіна, яка допомагає зрозуміти, як розподіл обов'язків і ролей впливає на продуктивність та задоволення роботою. Дослідження Т. Лірі вказують на значення соціальної взаємодії та підтримки, що зменшують ймовірність конфліктів у колективах, особливо в умовах емоційно напруженої роботи з клієнтами. Науковці також звертають увагу на зв'язок між лідерськими стилями та психологічним кліматом, оскільки демократичний стиль керівництва сприяє відкритій комунікації та довірі, тоді як авторитарний підхід підвищує ризик конфліктів [2].

Ряд дослідників відзначають важливість соціально-психологічного клімату для зниження плинності кадрів. Зокрема, М. Дороніна та В. Ковальова наголошують, що сприятливий психологічний клімат зменшує стрес і сприяє розвитку внутрішньої мотивації працівників, що є критично важливим для галузей, де рівень емоційної напруги високий [3]. Водночас, інші дослідники, такі як О. Лазор, пропонують підходи до управління конфліктами, зокрема, регулярні зустрічі та тренінги для покращення навичок комунікації в колективах сфери послуг [4].

Незважаючи на вагомий внесок наукових праць у розуміння ролі психологічного клімату, питання залишається актуальним, адже конкретні механізми створення згуртованих колективів у сфері послуг потребують подальшого дослідження.

У сучасних умовах конкуренції на ринку послуг особлива увага приділяється питанням задоволеності клієнтів та високій якості обслуговування. Як зазначають О. Толстий та О. Щоткіна, психологічний клімат у колективі має безпосередній вплив на продуктивність працівників і якість обслуговування клієнтів [5; 6]. Наявність гармонійних взаємовідносин у колективі сприяє підвищенню мотивації та зниженню рівня конфліктів. У сфері послуг особливо важливим є підтримка емоційної стабільності та високої залученості,

адже працівники мають справу з клієнтами щодня, а їхній емоційний стан безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів.

Формулювання цілей статті

Мета статті полягає в аналізі психологічних чинників, що впливають на формування ефективного та згуртованого колективу у сфері послуг та розробці практичних рекомендацій для створення позитивного психологічного клімату, зниження конфліктності та підвищення рівня мотивації та задоволеності працівників, що, сприятиме поліпшенню якості обслуговування клієнтів і підвищенню конкурентоспроможності організації.

Виклад основного матеріалу

Ефективність роботи значною мірою залежить від того, наскільки злагоджено працює команда, як налагоджені міжособистісні відносини та рівень комунікації між працівниками і керівництвом. Важливим аспектом є підтримка позитивного психологічного клімату, що сприяє розвитку мотивації та зниженню конфліктності в колективі [7].

Психологічний клімат у колективі прямо впливає на якість обслуговування клієнтів та визначає конкурентоспроможність компанії. Особливо важливо це для сфери послуг, де взаємодія між співробітниками може як сприяти високій продуктивності, так і перешкоджати їй.

Дослідження особливостей психологічного клімату та взаємодії персоналу у сфері послуг, проведене у салоні «Your Space», дало можливість виявити низку важливих факторів, які безпосередньо впливають на якість роботи колективу. Отримані результати свідчать про те, що основними аспектами, що визначають ефективність роботи колективу у сфері послуг, є позитивний психологічний клімат, міжособистісна підтримка та спільне бачення цілей.

Для дослідження психологічного клімату в колективі салону «Your Space» були застосовані методики, спрямовані на виявлення соціально-психологічних аспектів взаємодії та комунікації працівників, їхніх міжособистісних стосунків та командних ролей. Отримані результати виявили як сильні сторони колективу, так і можливі проблемні зони, що потребують корекції.

Серед основних проблем, виявлених у дослідженні, є ізоляція окремих працівників, які не повністю інтегровані у команду, що створює певні труднощі для злагодженої роботи, а також призводить до необхідності вдосконалення комунікації на різних рівнях – від

працівників до керівництва. Дослідження також виявило наявність у колективі агресивної або авторитарної поведінки окремих співробітників, яка може бути джерелом конфліктів і вносити напруження. Ще одним суттєвим викликом є недостатня залученість деяких працівників у командні процеси, що негативно впливає на виконання спільних завдань.

Під час дослідження виявилось, що працівники «Your Space» стикаються з певними труднощами у вираженні емоцій, особливо в стресових ситуаціях. Застосування тренінгових занять з розвитку емоційної компетентності допоможе не тільки знизити рівень стресу, а й поліпшити комунікацію між працівниками та клієнтами. Керівництву варто звернути увагу на розвиток емоційного інтелекту у працівників, що включає вміння розпізнавати та регулювати власними емоціями, а також адекватно реагувати на емоції оточуючих. Емоційна компетентність є критично важливою для успішної взаємодії персоналу з клієнтами, особливо у випадках, коли клієнт потребує не лише інформаційної підтримки, але й емоційної підтримки та уваги.

Дослідження було розроблено з урахуванням особливостей роботи колективу салону «Your Space» та включало кілька етапів збору й аналізу даних для отримання глибокого розуміння соціально-психологічного клімату та рівня взаємодії серед працівників.

Першим етапом було дослідження соціально-психологічного клімату колективу за допомогою опитувальника, що дозволяє оцінити емоційну атмосферу на робочому місці [8]. Результати показали, що більшість працівників (74%) почувуються комфортно в колективі та мають позитивне ставлення до своїх колег. Однак, частина працівників висловили певну незадоволеність умовами праці та взаємодією з керівництвом, що свідчить про наявність напруженості та потребу у покращенні комунікації на всіх рівнях. Частина працівників виявили певну незадоволеність умовами праці (26%), зокрема, нерівномірністю робочих навантажень та недостатньою гнучкістю у графіку роботи. Це свідчить про потребу у вдосконаленні організаційних процесів та підвищенні рівня прозорості у розподілі обов'язків.

Для дослідження міжособистісних відносин була застосована методика Т. Лірі [9], який допомагає визначити, як працівники сприймають себе та своїх колег у колективі. Результати показали, що значна частина колективу (69%) орієнтована на співпрацю та виявляє доброзичливість, що сприяє підтримці позитивного соціально-психологічного клімату. Проте були виявлені працівники (15%), які демонструють високий рівень агресивності та авторитарності, що може слугувати джерелом конфліктів, особливо в умовах, коли необхідне

прийняття колективних рішень. Ці працівники мають тенденцію до лідерства, але їхній стиль взаємодії іноді може бути деструктивним для команди.

Методика оцінки ролі в команді за М. Белбіном [10] дозволила виявити, які ролі кожен працівник виконує в колективі. Виявилося, що колектив має добре збалансовані командні ролі: у ньому є як координатори та генератори ідей (40%), так і виконавці (45%), що забезпечує гармонійну роботу та ефективний розподіл обов'язків. Проте було помічено, що деякі працівники не достатньо залучені до командних процесів (15%), що негативно впливає на ефективність виконання завдань. Для вирішення цієї проблеми керівництво може сприяти розвитку навичок залученості через тренінги та командні зустрічі.

Соціометричне дослідження за методикою Дж. Морено [11] спрямоване на виявлення взаємозв'язків між працівниками, лідерів колективу та ізольованих працівників. З'ясувалося, що частина працівників (60%) мають високий рівень соціальної підтримки та позитивну взаємодію, що свідчить про їхній вплив у колективі. Проте є працівники салону (10%), які залишаються ізольованими, що свідчить про їхній низький рівень залученості або наявні проблеми з адаптацією. Це може бути викликано їхньою індивідуальною замкнутістю або недостатньою інтеграцією до колективу. Залучення таких працівників до командних активностей та надання підтримки допоможе підвищити рівень їхньої включеності у команду.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Загальний аналіз результатів дослідження свідчить про те, що в колективі салону «Your Space» існує позитивна динаміка взаємодії, але є також певні труднощі. Для покращення соціально-психологічного клімату в колективі необхідно впроваджувати регулярні командні зустрічі, такі як «п'ятихвилинки», для обговорення поточних питань і спільного планування. Керівництву варто організовувати тренінги з розвитку навичок ефективної комунікації та вирішення конфліктів для зниження рівня напруги в колективі, забезпечити підтримку ізольованих працівників через програми менторства або залучення їх до командних активностей, щоб покращити їхню інтеграцію в колектив. Для підвищення загальної продуктивності команди треба заохочувати працівників із високим рівнем лідерських якостей до конструктивного використання їхніх навичок.

Щоб підвищити рівень адаптивності тих співробітників, які мають труднощі такого плану, варто запровадити тренінги з розвитку гнучкості мислення та вміння ефективно керувати часом. Такі заходи допоможуть працівникам легше пристосовуватися до змін у колективі та нових вимог від керівництва. Підтримка гнучкості та відкритість до нового підходу сприяють як професійному, так і особистісному розвитку працівників, що має позитивний вплив на загальний психологічний клімат у колективі.

Такі проблеми, як низька залученість частини співробітників і схильність окремих осіб до агресивної чи авторитарної поведінки, можуть бути бар'єрами для побудови ефективного колективу і це обумовлює необхідність розвитку системи внутрішньої комунікації та застосування більш конструктивних лідерських підходів. Водночас, забезпечення регулярних командних зустрічей, тренінгів з комунікації та впровадження програм менторства допоможе працівникам відчувати підтримку та належність до команди.

Дослідження продемонструвало, що якість взаємодії у колективі безпосередньо впливає на продуктивність роботи працівників та їхнє ставлення до компанії. Взаємодія між працівниками у сфері послуг, побудована на довірі, взаємній підтримці та повазі, створює позитивну атмосферу та сприяє формуванню ефективного колективу. Успішна командна робота забезпечує не лише якісне виконання завдань, але й позитивний клімат у колективі, що відображається на результатах діяльності компанії в цілому.

Перспективи подальших розвідок у цій сфері можуть бути спрямовані на глибше розуміння того, як різні стилі керівництва та управлінські підходи впливають на психологічний клімат у колективах сфери послуг. Дослідження можуть акцентувати увагу на порівнянні авторитарного, демократичного та трансформаційного стилів керівництва для виявлення найбільш ефективного підходу, який сприяє зниженню конфліктності, підтримці високої мотивації працівників і створенню атмосфери довіри. Крім того, дослідження впливу гнучких форм управління, таких як самоуправління команд, може розкрити нові перспективи щодо адаптивності і самостійності працівників у динамічному середовищі послуг. Дослідження можуть бути спрямовані на розробку методик розвитку емоційного інтелекту серед персоналу, що особливо важливо у сфері послуг, де взаємодія з клієнтами вимагає емоційної стійкості та навичок самоконтролю.

Література

1. Блинова О. С., Ільницька І. А. Соціально-психологічна безпечність освітнього середовища як чинник позитивного психологічного клімату студентської групи. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. № 1. С. 298-309.
2. Вишньовський В., Гнатюк Т. Розвиток комунікативних здібностей керівників ІСВuTS-2022, 23-24 листопада 2022 р. Тернопіль : ФОП Паляниця В.А., 2022. С. 122–123.
3. Дороніна М. С., Ковальова В. І. Управління поведінкою персоналу. Гендерний аспект : наукове видання. Х. : АДВА тм, 2009. 284 с.
4. Бойченко Г. В. Міжособистісні конфлікти працівників в сфері послуг: психологічний аспект : кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю 053 Психологія. Тернопіль : ТНТУ, 2021. 86 с.
5. Толстий О.О. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в компанії: кваліфікаційна робота. Вінниця. 2022. 10 с.
6. Щоткіна О.В. Діагностика міжособистісних відносин у колективі. *Управління розвитком*. 2012. №13. С. 34-36.
7. Кравець І.М., Совира Н.Р., Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі та шляхи його поліпшення. *Modernization of socioeconomic systems: the new economic conditions : International scientific conference, Sept. 28th, 2016, Kielce, Poland : proceedings of the conference. Kielce : Baltija Publ. Pt. II. 2016. P. 73-76.*
8. Тест визначення психологічного клімату в колективі URL: https://chug-rcdut.at.ua/blog/test_viznachennja_psikhologichnogo_klimatu_v_kolektiv/2015-10-08-2 (дата звернення 15.10.2024р.)
9. Тест міжособистісних відносин Т. Лірі URL: http://psychologis.com.ua/test_mezhlichnostnyh_otnosheniy_liri.htm (дата звернення 15.10.2024р.)
10. Белбін М. Методика розподілу ролей у команді URL: https://www.eztests.xyz/tests/professional_belbin/ дата звернення 15.10.2024р.)
11. Тест з психології «Соціометрія» Дж. Морено URL: <https://vseosvita.ua/library/test-z-psihologii-sociometria-dzmoreno-219798.html> (дата звернення 15.10.2024р.)

References

1. Blinova O.E., Ilynytska I.A. Socio-psychological safety of the educational environment as a factor of positive psychological climate of the student group. *Theoretical and applied problems of psychology*. 2019. № 1. С. 298-309.

2. Vyshnevskiy V., Hnatiuk T. Development of communication abilities of managers ICBuTS-2022, 23-24 November 2022 Ternopil: FOP Palianytsia V.A., 2022. C. 122-123.
3. Doronina M.S., Kovaleva V.I. Managing staff behaviour. Gender aspect: a scientific publication. Kharkiv: AdvA tm, 2009. 284 c.
4. Boychenko G.V. Interpersonal conflicts of employees in the service sector: psychological aspect: master's thesis in speciality 053 Psychology. Ternopil: TNTU, 2021. 86 c.
5. Formation of a favourable social and psychological climate in the company: qualification work. Vinnytsia. 2022. 10 c.
6. Diagnostics of interpersonal relations in the team. Development management. 2012. №13. C. 34-36.
7. Kravets I.M., Sovira N.R., Social and psychological climate in the labour collective and ways to improve it. Modernisation of socioeconomic systems: the new economic conditions : International scientific conference, Sept. 28th, 2016, Kielce, Poland: proceedings of the conference. Kielce: Baltija Publ. Pt. II. P. 73-76, 2016.
8. Test for determining the psychological climate in the team URL: https://chug-rcdut.at.ua/blog/test_viznachennja_psihologichnogo_klimatu_v_kolektivni/2015-10-08-2 (accessed 15.10.2024).
9. T. Leary's Test of Interpersonal Relationships URL: http://psychologis.com.ua/test_mezhlichnostnyh_otnosheniy_liri.htm (accessed 15.10.2024).
10. Belbin M. Methodology for the distribution of roles in the team URL: https://www.eztests.xyz/tests/professional_belbin/ (accessed 15.10.2024).
11. Test on psychology 'Sociometry' by J. Moreno URL: <https://vseosvita.ua/library/test-z-psihologii-sociometria-dzmoreno-219798.html> (accessed 15.10.2024).