**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Київський національний торговельно-економічний університет**

Кафедра Психології

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему:

# «ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ КОНФЛІКТІВ ОФІС-МЕНЕДЖЕРІВ»

Студента 2 курсу, 2М групи,
спеціальності 053 психологія
спеціалізації психологія _____ **Анісімова Дар`я Олександрівна**

*підпис студента*

Корольчук В.М.,
доктор псих. наук , професор **Корольчук Валентина Миколаївна**

_____

*підпис керівника*

Юник Д.Г,
доктор пед. наук, доцент **Юник Дмитро Григорович**

_____

*підпис консультанта*

Корольчук В.М.,
доктор псих. наук, професор **Корольчук Валентина Миколаївна**

_____

*підпис керівника*

**Київ 2019**

# ЗМІСТ


| | | |
|---|---|---|
| ВСТУП | ……..... | 3 |
| РОЗДІЛ І | Теоретико – методичний аналіз психологічних детермінант конфліктної взаємодії особистості…… | 6 |
| | 1.1. Поняття та особливості конфліктів офіс-менеджерів... | 6 |
| | 1.2. Теоретичний аналіз психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів…… | 11 |
| | Висновки до розділу І……... | 15 |
| РОЗДІЛ ІІ | Організація роботи, характеристика контингенту дослідження, психодіагностичний інструментарій.…… | 16 |
| | 2.1. Етапи дослідження та опис вибірки …… | 16 |
| | 2.2. Методи дослідження психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів…… | 19 |
| | Висновки до розділу ІІ……... | 24 |
| РОЗДІЛ ІІІ | Аналіз емпіричних результатів детермінант конфліктної взаємодії офіс-менеджера…… | 25 |
| | 3.1. Результати емпіричного дослідження…….. | 26 |
| | 3.2. Аналіз умов та особливостей професійної діяльності офіс-менеджерів ……... | 37 |
| | 3.3. Програма безконфліктної взаємодії для офіс-менеджерів…… | 40 |
| | Висновки до розділу ІІІ……... | 46 |
| ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ……..... | | 48 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……... | | |
| ДОДАТКИ……..... | | |


# ВСТУП

**Актуальність.** На сьогоднішній день існує достатньо велика кількість наукової, науково-популярної літератури з проблеми дослідження конфліктної взаємодії особистостей як на міжособистісному рівні так і межах професійної діяльності людини. У науковому обігу з початку 90-х років по теперішній час спостерігається постійне збільшення щорічної кількості наукових публікацій, дисертацій присвяченій даній тематиці. Це вказує на те, що кількість конфліктів в повсякденному житті не зменшується, а навпаки – збільшується.

Сучасні дослідження в рамках психології особистості ставлять нові питання і в конфліктології. В основному вони стосуються смислових процесів взаємопереходів між зовнішньою і внутрішньою діяльністю, їх ізоморфністю. Виникають нові вимоги до вивчення детермінант конфліктної поведінки людини як результату переходу міжособистісних процесів з внутрішньої і згорнутої форми в форму розгорнутої дії, а особистісних структур як згорнутого процесу взаємодії в конфлікті.

Для багатьох організацій пріоритетним напрямком організаційної політики є використання клієнтського підходу в організації роботи, підвищення значущості для бізнесу рівня обслуговування клієнтів. Даний підхід сприяє економічній ефективності, підвищення конкурентоспроможності, але в той же час пред'являє високі вимоги до особистісних і ділових якостей фахівців, що організовують діяльність офісу для ефективної його роботи.

У нових економічних умовах від офіс-менеджерів вимагають таких особистісних якостей, як творча ініціатива, висока комунікативна компетентність, стресостійкість, поведінкова гнучкість, а особливо неконфліктність. Адже «здоровий» клімат в колективі запорука успіху усієї організації в цілому. Тому індивідуальні характеристики, професійні та ділові якості офіс-менеджера, який безпосередньо займається організацією роботи всього офісу є досить важливими.

У проблемному полі досліджень міжособистісних конфліктів ми спираємося на уявлення про опосередкованність вибору учасником стратегії поведінки в конфлікті внутрішньо-особистісними детермінантами (М. Джерелієвська, Н. Леонов,

Є. Первишева, Є. Фанталова та інші). Поштовхом для осмислення власної теоретичної позиції також стали роботи (Г. Ложкін, Р. Кеттелла, С. Будассі, Л. Березовська, В. Корольчук, М. Корольчук).

**Мета:** на підставі теоретико – методичного аналізу наукових джерел визначити ступінь розробленості проблеми. З`ясувати індивідуально – психологічні характеристики детермінант конфліктної взаємодії офіс-менеджера

**Завдання:**

1. Здійснити теоретико – методичний аналіз психологічних детермінант конфліктної взаємодії особистості.
2. Визначити організаційні засади роботи, охарактеризувати контингент досліджуваних та обґрунтувати психодіагностичний інструментарій.
3. З'ясувати психологічні детермінанти конфліктів офіс-менеджерів на професійному, індивідуально-психологічному, емоційно-вольовому та поведінковому рівні та розробити програму безконфліктної взаємодії.

**Апробація роботи** здійснена на засіданні кафедри і опублікована у збірнику наукових праць 2020 магістрів заочного відділення.

**Об'єкт** дослідження: процес конфліктної взаємодії офіс-менеджерів.

**Предмет** дослідження : особливості психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів.

Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс **методів,** що включає:

Теоретичний аналіз і узагальнення наукових джерел та емпіричних досліджень зарубіжної та вітчизняної психології з проблеми дослідження конфліктної поведінки, виконаних в рамках загальної психології, психології особистості, історії психології, конфліктології.

Емпіричні методи: тестування, що включає наступні **психодіагностичні методики**: 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла; методика діагностики самоставлення Р. Пантилеєва; методика самооцінки С. Будассі; тест-опитувальник емоційно-вольової регуляції А.Звєркова; методика оцінки рівня конфліктності В. Рогова. Методи якісної та кількісної (математико-статистичної) обробки емпіричних результатів (кореляційний аналіз Спірмена).

**Характеристика вибірки: в досліджені взяли участь** 48 респондентів, що працюють на посаді офіс-менеджера. Серед досліджуваних присутні респонденти обох статей, з переважанням жіночого контингенту. Вік респондентів варіюється від 23 до 35 років.

**Наукова новизна дипломної роботи**: розширено наукове уявлення щодо психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів на професійному, індивідуально-психологічному, емоційно-вольовому та поведінковому рівні; виявлені особистісні детермінанти конфліктів офіс-менеджерів, що можуть в процесі професійної діяльності негативно позначатися на ефективність роботи та взаємодії з колективом.

**Практичне значення дослідження**. Результати дослідження будуть використані в діагностичній, консультативній, корекційній роботі практичних психологів, в роботі психологічної служби підприємства ТОВ «Город Дверей», а також можуть використовуватися в навчальному процесі в рамках викладання дисциплін пов'язаних з конфліктологією. Впровадження результатів дослідження сприяє підвищенню соціальної компетентності офіс-менеджерів і розвитку у них здібностей конструктивної поведінки в міжособистісному конфлікті.

Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, списку літературних джерел, що включає 44 найменувань та 9 додатків. Робота містить 9 таблиць та 7 рисунків.

# РОЗДІЛ І
# ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОСОБИСТОСТІ

## *1.1. Поняття та особливості конфліктів офіс-менеджерів*

Офіс-менеджмент являє собою один із видів управлінської діяльності, основними завданнями якого є створення найбільш сприятливих матеріальних, технічних, санітарно-гігієнічних і соціально-психологічних умов ефективної роботи управлінського апарату, інформаційно-документаційне забезпечення менеджменту підприємства, планування, організація, координація, мотивація, розвиток і контроль роботи штабних служб (секретаріату, кур'єрської служби, адміністративно-господарського підрозділу тощо) [42].

За останні роки професія офісних працівників зазнала істотних змін. І якщо зовсім недавно «обличчям фірми», «правою рукою керівника» був лише секретар-референт, то сьогодні вищою посадовою сходинкою є посада офіс-менеджера, або керівника секретаріату.

Офіс-менеджер належить до тактичного рівня управління, забезпечує діяльність офісу, вирішує адміністративні питання, впроваджує нові форми організації роботи, займається підбором, керівництвом та навчанням підлеглих, а також бере участь у розробленні стратегії управління фірмою в рамках делегованих шефом повноважень.

До переліку обов'язків офіс-менеджера входять такі основні п'ять груп функцій [18, 20, 21]:

1. Керівні. Ці обов'язки передбачають: побудову організаційної структури офісу; планування роботи офісу; керівництво персоналом офісу – адміністратором, секретарями, кур'єрами, телефонними операторами та ін. (розподіл обов'язків, делегування повноважень, організація навчання персоналу, планування його кар'єри і т. д.); розроблення та впровадження в офісі корпоративної культури відповідно до прийнятої на підприємстві у цілому; розроблення політики спілкування з клієнтами.
2. Адміністративні. Під адміністративними обов'язками розуміють організацію діловодства в офісі, побудову взаємовідносин між структурними підрозділами, «зонування» офісу і т. д.
3. Господарські обов’язки. Вони починаються з організації закупівлі офісної техніки, комплектуючих, витратних матеріалів і закінчуються керівництвом з установлення устаткування та поставленням його на технічне обслуговування, забезпеченням взаємодії з обслуговуючої сервісною організацією.
4. Контрольні обов’язки. Тут мають на увазі проведення інвентаризацій і ревізій матеріальних цінностей, атестацію персоналу, організацію внутрішньої звітності та здійснення інших заходів із контролю.
5. Звітні. Вони передбачають в себе організацію підготовки звітів перед вищим керівництвом для контролю з боку останнього.

З перелічених обов'язків можна зробити висновок, що офіс-менеджер – працівник, від якого залежить якщо не половина, то досить значна частка успішного функціонування офісу. Це «ключова» посада, тому й вимоги до неї – підвищені, а особливо до особистісних якостей офіс-менеджера, зокрема рівня конфліктності, адже він визначає успішність виконання професійних обов'язків та налагодження позитивного клімату в середині колективу.

Конфлікти неминучі в будь-якому колективі. Це відноситься і до офісів. Притому помічено, що для забезпечення в підрозділах офісу сприятливого психологічного клімату потрібно докладати основні зусилля лише до десятої частини персоналу - важким суб'єктам. Решта службовців самі прагнуть до упорядкованості.

Конфліктом називають зіткнення думок, поглядів, позицій, учинків і стосунків, що виникають між окремими людьми або групами під час вирішення різних питань, що стосуються виробничого, соціально-політичного й особистого життя [25].

М. Кашаповим та Н. Добініною конфліктність на рівні особистості тлумачиться як інтегративна її властивість, що є симптомокомплексом компонентів та виявляється у потребі пошуку конфліктних ситуацій [13, с.32].

Під конфліктністю особистості Т. Черняєва розуміє також психологічну схильність до сприймання ситуації як конфліктної та до реалізації конфліктної поведінки у міжособистісній взаємодії [6, с.59]. Конфліктність у значенні властивості особистості є континуумом, обмеженим полюсами мінімального і максимального вираження.

А. Анцупов та А. Шипілов розкривають конфліктність як зовнішньо-внутрішнє утворення (у розширеному значенні), тобто як міру готовності особистості до розвитку і

вирішення проблемних ситуацій соціальної взаємодії шляхом конфліктів, а також як відносну частоту участі людини у реальних конфліктах, порівняно з іншими людьми [1].

Г. Ложкін та Н. Пов'якель конфліктність особистості визначають інтеграцією трьох складових, а саме [14]:

- екстраіндивідуальної (сприймання конфліктності особистості навколишніми);
- індивідуальної (властивості особистості, що сприяють прояву різних форм її конфліктності);
- метаіндивідуальної (вплив конфліктності особистості на інших суб'єктів). Вирізняють варіанти відповідності між внутрішнім (суб'єктивним) і зовнішнім (об'єктивним) у конфліктній ситуації, зокрема адекватно сприйнятий конфлікт; неадекватно сприйнятий; не усвідомлений конфлікт; хибний конфлікт, коли об'єктивна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої відносини як конфліктні.

За значенням для організації конфлікти поділяються на конструктивні (творчі) і деструктивні (руйнівні). У групових відносинах конструктивна функція конфлікту проявляється в сприянні запобіганню застою, служить джерелом нововведень, розвитку (поява нових цілей, норм, цінностей). Конфлікт, виявляючи і усуваючи об'єктивні протиріччя, що існують між членами колективу, сприяє стабілізації групи. У зв'язку з цим менеджери часто свідомо стимулюють конфлікт, щоб оживити організацію. Вважається, що якщо в організації, трудовому колективі немає конфліктів, то там щось не в порядку. В житті не буває безконфліктних організацій: важливо, щоб конфлікт не був руйнівним. Завдання менеджера - спроектувати конструктивний, конфлікт, що можна вирішити. Щоб отримати вигоду з нього, потрібна відкрите, невороже, повне підтримки навколишнє середовище. Якщо таке середовище є, то організація від наявності конфліктів стає тільки кращою, оскільки різноманітність точок зору дає додаткову інформацію, допомагає виявити більше альтернатив чи проблем [31].

Однак окремі, найчастіше міжособистісні конфлікти носять руйнівний характер. Про це також повинен знати офіс-менеджер, тому що в спільній діяльності беруть участь люди, які різні за своєю професійною підготовленістю, життєвим досвідом, індивідуальними рисами характеру і темпераменту і т. д. Ці відмінності неминуче накладають свій відбиток на оцінки і думки у значимих для особистості і організації питаннях, часом породжують протиборство, яке, як правило, супроводжується емоційним збудженням і часто переростає в конфлікт. У деяких випадках зіткнення оцінок і думок заходять так далеко, що інтереси справи відходять на задній план: всі думки конфліктуючих спрямовані на боротьбу, яка стає самоціллю, що негативно позначається на розвиток організації. Деструктивна функція конфлікту на рівні групи проявляється в порушенні системи комунікацій, взаємозв'язків, ослабленні ціннісно-орієнтаційної єдності, зниженні групової згуртованості і зниженні в результаті ефективності функціонування групи в цілому [44].

Коли конфлікт в організації некерований, це може привести до конфронтації (структурні підрозділи організації або члени мікро-або макроколектива перестають співпрацювати і спілкуватися один з одним). В кінцевому результаті така ситуація роз'єднання призведе до деградації колективу і організації в цілому [37].

Зазвичай конфлікт несе в собі як конструктивні, так і деструктивні сторони, у міру розвитку конфлікту функціональність його може змінюватися. Оцінюють конфлікт по переважанню тієї чи іншої функції.

В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або протилежні позиції сторін з якогось питання, або протилежні цілі чи засоби їх досягнення в даних обставинах, або розбіжність інтересів, бажань, потягів опонентів і т.д. Конфліктна ситуація, таким чином, обов'язково включає в себе об'єкти і суб'єкти конфлікту [19, 38].

Розвиток конфліктності офіс-менеджера проходить низку етапів: деструктивний, конформний та конструктивний (Н. Дзараєва) [43]. На деструктивному етапі розвитку конфліктності офіс-менеджер не володіє уявленнями про ефективні способи подолання проблем, у нього посилюються негативні переживання, небажання враховувати інтереси навколишніх, прагнення дискредитувати опонента, змусити його до вигідного собі рішення.

Конформний етап конфліктності передбачає наявність недостатньо дієвої системи знань про конфлікти, які не дозволяють аналізувати та прогнозувати конфлікт. На цьому етапі офіс-менеджеру властива емоційна нестабільність, що залежить від думки більшості, відсутність впевненості у можливості врегулювати конфлікт, пошук формального його залагодження.

Конструктивний етап конфліктності характеризується спроможністю працівника до аналізу й управління конфліктами, здатністю до емоційної саморегуляції, впевненістю у можливості знайти взаєморозуміння, вирішити проблеми, що виникли у взаєминах. Тобто на цьому етапі за словами М. Башкіна офіс-менеджер набуває конфліктної компетентності, яка визначається когнітивним компонентом, зокрема креативністю.

Отже, конфлікт є природною і закономірною характеристикою найрізноманітніших соціальних систем, існує об'єктивна можливість його протікання в різних формах. Тому доцільно розглягути детальніше основні психологічні детермінанти конфліктів офіс-менеджерів аби вміти аналізувати їх, розуміти і керувати ними.

### *1.2. Теоретичний аналіз психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів*

Існують різні підходи до розуміння детермінант конфліктної поведінки. Залежно від цих підходів існують відмінності і в розумінні конфліктності як властивості, яке, з точки зору різних авторів, визначає особливості конфліктної поведінки (В. Ващенко, В. Ілійчук, Л. Петровська, К. Хорні та ін.).

В рамках особистісного підходу в якості детермінант конфліктної поведінки виділяються, перш за все, різні властивості особистості [5], [6], [11], [14]:

- рівень домагань, самооцінка (А. Алексєєва, Ж. Дандарова, Г. Ложкін );
- цілі, мотиви, потреби, ціннісні орієнтації (Є. Донценко, С. Ковальов та ін.);
- психічні стани (А. Єршов, Е. Киршбаум, І. Левітів);
- соціальний досвід (М. Бобнева) і т.д.

Всі вони зумовлюють конфліктну поведінку. При цьому конфліктність визначається як перманентна риса особистості (В.І. Ващенко, В.І. Ілійчук, Л. А. Петровська), яка формується в процесі взаємодії людини з іншими людьми [22].

В рамках ситуаційного підходу автори аналізують особливості ситуації і зовнішні (об'єктивні) чинники, що визначають конфліктну поведінку людини. Конфліктна поведінка розглядаються як реакція на зовнішній вплив за типом «стимул-реакція» (Д. Ден, С. Ємельянов, М. Кашапов, С. Ковальов, Т. Савченко,

Дж. Скотт та ін.) [15]. В рамках цього підходу конфліктність інтерпретується як природна схильність людини до конфліктної поведінки, обумовлена природними особливостями людини (особливостями темпераменту, низьким рівнем емоційної стійкості, імпульсивністю, психодинамічною активністю, неврівноваженістю і т.д.).

В рамках інтегрального підходу автори пояснюють закономірності конфліктної поведінки особливостями сприйняття суб'єктом певної ситуації. Як детермінант конфліктної поведінки виступають оцінки, погляди, думки, ідеї (А. Анпупов, Е. Уткін та ін.) [15].

Разом з тим феноменологічний аналіз конфліктної поведінки, аналіз визначень конфлікту та конфліктності, узагальнення результатів теоретико-емпіричних досліджень в цій області дозволяють говорити про те, що специфіку поведінки особистості в конфлікті визначають, перш за все, психологічні особливості людини як цілісної індивідуальності (концепція індивідуальності Б. Ананьєва). При цьому в якості основних детермінант конфліктної поведінки виступають властивості всіх рівнів індивідуальності (особистісного, суб'єктного, індивідного) в єдності і взаємозв'язку. У зв'язку з цим, конфліктність може розглядатися як властивість цілісної індивідуальності, яке акумулює особистісні, суб'єктні й індивідуальна властивості людини, взаємозв'язок яких визначає особливості конфліктної поведінки (частота конфліктів) [6].

Аналізуючи літературні джерела було з'ясовано, що зокрема, офіс-менеджери з високою конфліктністю відзначаються екстраверсією, високим рівнем емоційної збудливості, високим темпом реакцій, високою активністю. Працівники офісу з низькою конфліктністю характеризуються інтроверсією, хорошим емоційним самоконтролем, порівняно меншою активністю [42].

І. Свириденко дослідив, що конфліктність позитивно корелює із рівнем зрілості особистості [5]. Зростання зрілості особистості супроводжується зниженням її конфліктності, зростанням конфліктостійкості й конфліктної компетентності.

Конфліктостійкість передбачає внутрішній локус контролю, соціоцентричну мотивацію, осмислений підхід до природи конфлікту, прагнення до морально цінного результату залагодження конфлікту.

А. Романовою досліджено, що конфліктність офіс-працівників провокує низка особливостей у самопрезентації особистості. Зокрема, це візуальна самоподача, яка не відповідає статусно-рольовим очікуванням навколишніх. У останніх виникають і посилюються негативні тенденції у ставленні до суб'єкта, зростає їх схильність до звинувачень й самозахисту. Різновиди домінуючої стратегії візуальної самоподачі – самоконструювання та задобрення також впливають на рівень конфліктності суб'єкта спілкування. Стратегія самоконструювання позитивно корелює з високою конфліктністю, відмовою від компромісів, низькими рівнями соціальної адаптації та пристосування. Тактика задобрювання позитивно корелює із низькою конфліктністю, схильністю до компромісів, високим рівнем соціальної адаптації та пристосування [17].

Найменш конфліктними являються офіс-менеджери, що характеризуються комунікативною компетентністю та рефлективністю. Найбільш – особи з низькою комунікативною компетентністю та рефлективністю, а також з високою компетентністю і низькою рефлективністю.

На думку М. Пірен, існує значна кількість комбінацій особистісних рис, які утворюють різноманітні типи конфліктогенної особистості менеджера, а саме [22]:

- агресивісти (постійно чіпляються до оточуючих, висловлюючи їм свої зауваження, непомірно дратуються, коли їх ігнорують);
- скаржники (завжди на когось або на щось скаржаться, але не беруть на себе відповідальності за проблеми);
- мовчуни (тримають свої міркування при собі і цим ставлять оточуючих у складне становище, бо їм важко здогадатись, про що насправді думають і чого бажають їхні партнери по спілкуванню);
- надто поступливі (завжди погоджуються з усім і обіцяють підтримку, проте слова в них розходяться з ділом);
- песимісти (у будь-якій справі передбачають невдачу, на різні пропозиції з легкістю відповідають "ні" і відчувають сильне занепокоєння, з чимось погодившись);
- нерішучі (бояться помилитись, якомога довше не приймають рішення, що залежить від них, аж поки потреба у ньому не відпадає);

- всезнайки (своєю начебто обізнаністю вводять навколишніх в оману).

Таким чином можемо зробити висновки про те, що в науці існує безліч підходів щодо виділення різних форм конфліктної поведінки та причин її виникнення. Беззаперечним є той факт, що прояви такої поведінки та внутрішні особливості особистості, а також її соціальне оточення тісно взаємопов'язані.

## Висновки до розділу І

Отже, проведений аналіз дає змогу узагальнити напрацьовані різними дослідниками матеріали щодо конфліктності з метою уточнення й систематизації різних параметрів психологічного змісту цього явища.

Конфліктність у психології розглядається як різнорівневе та інтегральне об'єктивно-суб'єктивне утворення, що зумовлене певними особистісними властивостями й знаходить прояв у її спілкуванні, взаємодії, взаєминах з

навколишніми як бурхливий та емоційно гострий тип реагування на конфліктогени. Конфліктність (певного рівня й типу) є неодмінною властивістю особистості та може бути функціональним, корисним для членів трудового колективу і організації в цілому, і дисфункціональним, що знижує продуктивність праці, особисту задоволеність і ліквідовують співробітництво між членами колективу. Наслідки конфлікту залежать в основному від того, наскільки ефективно управляє ним менеджер.

До психологічних чинників конфліктності офіс-менеджерів відносять: індивідуально-типологічні властивості, когнітивний стиль, самопрезентація особистості, соціометричний статус, зрілість особистості, локус контроль, креативність, моральний розвиток.

До конфліктогенів (зовнішніх факторів) офіс-менеджерів відносять: порушення прийнятих норм поведінки і спілкування, несправедливість, невиконання обов’язків, негідне поводження, прояви улесливості та прагнення здобути привілеї, недоброзичливість і ворожість, корисливість та жадібність; закритість, самозакоханість.

# РОЗДІЛ ІІ
# ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ, ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТИНГЕНТУ ДОСЛІДЖЕННЯ, ПСИХОДІАГНОСТИЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ

## *2.1. Етапи дослідження та опис вибірки*

Теоретико-методологічні основи, мета та задачі дослідження детермінантів конфліктів офіс-менеджерів визначили зміст основних етапів нашого дослідження:

- перший етап пов'язаний з теоретичним осмисленням проблеми конфліктної поведінки. На даному етапі вивчалась психолого-педагогічна література з проблеми дослідження, визначалися концептуальні підходи до розробки теми, визначено науковий апарат дослідження;
- другий етап - здійснена розробка та проведене емпіричне дослідження. Отримані за підсумками психодіагностичних процедур дані були піддані кількісному і якісному аналізу, результати якого послужили основою для виділення детермінант конфліктів офіс-менеджерів. На основі результатів розроблено корекційно-розвивальну програму по оптимізації конфліктності працівників;
- третій етап пов'язаний з написанням висновків та належним оформленням дипломної роботи відповідно до вимог ДСТУ.

Емпіричною базою нашого дослідження є дані психологічного обстеження 48 респондентів, що працюють на посаді офіс-менеджера, серед яких були досліджувані, що працюють в консалтингових фірмах (27% вибірки), у фінансових організаціях (27%) та торговельній сферах (46%), що проілюстровано на рис. 2.1. Всі респонденти працюють та проживають в м. Київ.

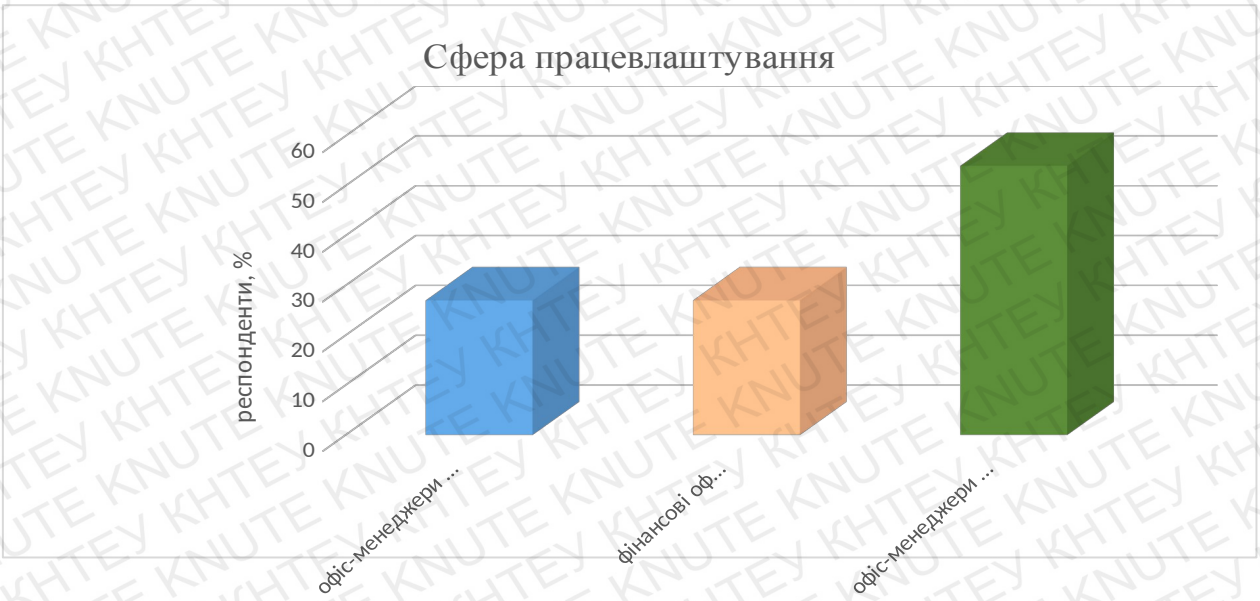



**Рис.2.1 Розподіл респондентів за сферою працевлаштування**

Серед досліджуваних були присутні респонденти обох статей, з переважанням жіночого контингенту: 29 жінок, та 18 чоловіків (рис. 2.2). Вік працівників варіюється від 23 до 35 років.

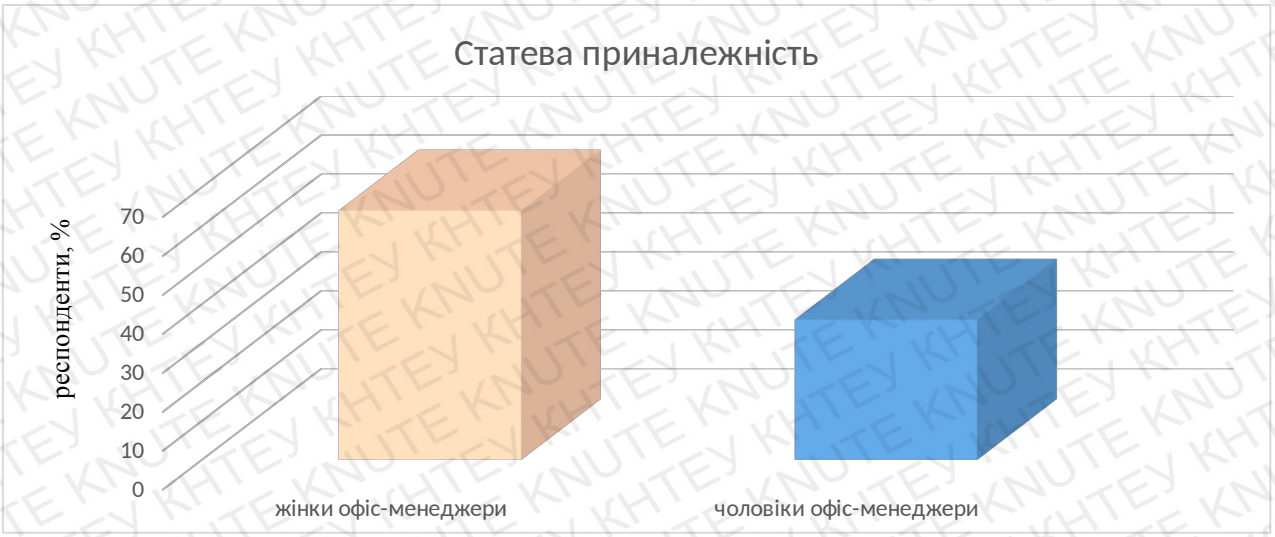



**Рис.2.2 Розподіл респондентів за статевою приналежністю**

Для 10 досліджуваних робота на посаді офіс менеджера – це перший професійний досвід, інші 30 респондентів працювали в інших сферах. Серед них колишні педагоги, психологи, секретарі, економісти, філологи та ін.. 15 працівників

пропрацювали на посаді офіс менеджера до одного року, 19 респондентів мають професійний досвід 5 років, а 14 осіб – більше 5 років (рис. 2.3).

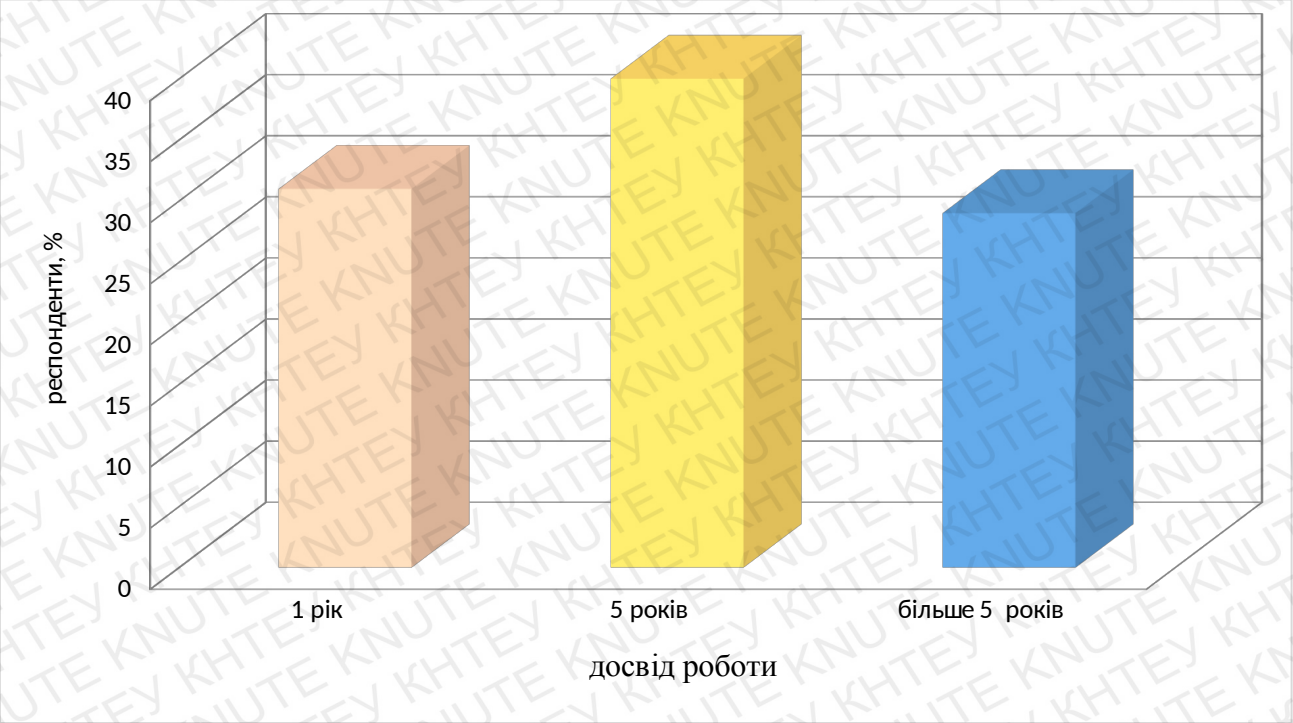



**Рис. 2.3 Розподіл респондентів відносно досвіду роботи на посаді офіс-менеджера**

Процедура тестування проходила в комфортних умовах, відсутні будь-які фактори, що могли відволікати респондента від роботи та унеможливлювали концентрацію уваги на поставленому завдані.

Діагностика проводилась індивідуально з кожним респондентом, у вільний від роботи час. Психодіагностична процедура розпочалася з ввідної бесіди, метою якої було знайомство з респондентами та налагодження позитивного контакту, що сприятиме ефективнішому співробітництву та отримання більш достовірних результатів. Протягом бесіди, яка тривала близько 5 хв. експериментатор міг побудувати з досліджуваним достатньо конструктивний діалог. Експериментатор стисло пояснив мету дослідження та його актуальність.

Респонденти, що приймали участь в дослідженні були відкритими в спілкуванні з експериментатором, з відповідальністю ставилися до виконання кожного запропонованого завдання. Офіс-менеджери на протязі всього тестування були активними, проявляли зацікавленність до психодіагностичної процедури. Слід зазначити, що не було помічено зневажливого чи зверхнього відношення до особи експериментатора.

Всі досліджувані були забезпечені усіма необхідними матеріалами: канцелярським приладдям, роздатковим матеріалом та бланками для відповідей (дод.А, Б, В, Г, Д).

Перед проходженням кожної псоходіагностичної методики були оголошені правила заповнення бланків для відповідей, повідомлені часові обмеження. При появі запитань по психодіагностичній процедурі респонденти могли уточнити їх у експериментатора перед початком тестування.

### *2.2. Методи дослідження психологічних детермінант конфліктів офіс-менеджерів*

Надійність і достовірність результатів роботи забезпечується методологічною обґрунтованістю використовуваних підходів і методів дослідження, ретельним добором досліджуваних, адекватним використанням методів математичної статистики. В ході дипломної роботи були використані такі методи наукового дослідження як: теоретичні, емпіричні та методи якісної та кількісної (математико-статистичної) обробки даних.

Теоретичний рівень дослідження являє собою вторгнення в сутність явища, що вивчається, розкриття його внутрішньої текстури, джерел виникнення, особливостей функціонування [7]. Призначення теоретичних методів полягає в тому, щоб не тільки встановити прецеденти і розкрити зовнішні взаємозв'язки між ними, але і дати докладне пояснення, чому вони існують, що їх викликало і т. д. Однак у теоретичних методів дослідження є і свій недолік: вони не мають конкретного впливу на різноманітність спостережуваних явищ і процесів, хоча і дозволяють виявляти в них приховані

закономірності. Дану проблему можуть вирішити емпіричні методи, зокрема тестування.

На відміну від інших методів, тестування спрямоване не на дослідження психічних явищ для одержання тих чи інших нових даних, а на вимірювання уже відомих психологічних особливостей досліджуваних за допомогою стандартизованих завдань (тестів).

Емпіричний метод тестування представлений такими психодіагностичними методиками як: 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла; методика діагностики самоставлення С. Пантилеєва; методика самооцінки С. Будассі; тест-опитувальник емоційно-вольової регуляції А. Звєрькової; методика оцінки рівня конфліктності В. Рогова.

Першою психодіагностичною методикою була використана методика багатофакторного дослідження особистості Р. Кеттелла (форма С), оскільки вона є досить об'ємною і вимагає більшої концентрації. Опитувальник складається з 105 питань, на кожне з яких може бути даний один з трьох варіантів відповідей. Даний опитувальник призначений для обстеження дорослих (від 16 років), які мають освіту не нижче 8-9 класів.

Результати застосування даної методики дозволяють визначити психологічну своєрідність основних підструктур темпераменту і характеру офіс-менеджерів. Причому кожен фактор містить не тільки якісну і кількісну оцінку внутрішньої природи людини, а й включає в себе її характеристику з боку міжособистісних відносин. Крім того, окремі фактори можна об'єднати в блоки за трьома напрямками:

1. Інтелектуальний блок: фактори: B - загальний рівень інтелекту; M – рівень розвитку уяви; Q1 - сприйнятливість до нового радикалізму.
2. Емоційно-вольової блок: фактори: C - емоційна стійкість; O - ступінь тривожності; Q3 - наявність внутрішніх напружень; Q4 - рівень розвитку самоконтролю; G - ступінь соціальної нормованості і організованості.
3. Комунікативний блок: фактори: A - відкритість, замкнутість; H - сміливість; L - відношення до людей; E - ступінь домінування - підпорядкованості; Q2 - залежність від групи; N - динамічність.

Коефіцієнт надійності опитувальника Р. Кеттелла, який знайдений шляхом розщеплення, знаходиться в межах 0,71-0,91. Коефіцієнт ретестової надійності (через два тижні) - 0,56-0,73. Відзначається також і висока валідність даного опитувальника. Дані емпіричної валідності включають усереднені профілі показників для більш ніж 50 професій і для стількох же психічних захворювань.

Методика дослідження самоставлення С. Пантилеєва побудована у відповідності з розробленою В. Століним ієрархічною моделлю структури самоставлення. Багатовимірний опитувальник дослідження самоставлення створений С. Пантилеєвим в 1989 році, містить 110 тверджень розподілених по 9 шкалам. Дана версія опитувальника дозволяє виявити три рівні самоставлення, що відрізняються за ступенем узагальненості:

1. Самоповага. В даний фактор увійшли значення шкал: відкритість (внутрішня чесність, самовпевненість, самокерівництво, дзеркальне «Я» (відображення самоставлення).
2. Аутосимпатія. В даний фактор увійшли значення шкал: самоцінність, самоприйняття і самоприв'язанність.
3. Внутрішня невлаштованість. Даний фактор містить значення шкал: внутрішня конфліктність, самозвинувачення.

Методика стандартизована на контингенті з 260 осіб. Коефіцієнт ретестової надійності (інтервал ретеста 7-10 днів) складає 0,57 до 0,90.

Дослідженні самооцінки офіс-менеджерів здійснювалось за допомогою тесту С. Будассі. В основі даної методики лежить спосіб ранжування. Досліджуваному пропонується розглянути список слів, що характеризують окремі якості особистості. На основі запропонованого списку респондент виписує з 20 значущих властивостей особистості у одну колонку таблиці 10 якостей, які описують ідеальну з точки зору респондента людину, а інші 10 – негативні, тобто ті, які не в якому разі не повинні бути у ідеалу. А потім перед респондентами стояло завдання проранжувати виокремленні якості в порядку їх значущості та наявності в самого респондента. При оцінці самооцінки її значення будуть знаходиться в межах [-1; +1].

Тест-опитувальник «Дослідження вольової саморегуляції», розроблений А. Звєрьковою та Є. Ейдман, був використаний для визначення рівня розвитку вольової

саморегуляції офіс-менеджерів, що розуміється як міра оволодіння власною поведінкою в різних ситуаціях, здатність свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями.

Методика містить 30 тверджень, на які потрібно дати відповідь «так» або «ні».

Для виявлення рівня конфліктності досліджуваним було запропоновано пройти тест В. Рогова. Дана методика проста у використанні і визначає 3 рівні конфліктності особистості: неконфліктний (низький) рівень; у міру конфліктний (середній) рівень; конфліктний (високий) рівень.

Методика містить 8 питань на які досліджувані мають відповісти обираючи один з трьох варіантів.

Також, в роботі були застосовані статистичні методи обробки даних. Статистичні методи в психології — це певні методи прикладної математичної статистики, які застосовуються в психології в основному для обробки експериментальних даних. Основна мета застосування статистичних методів — підвищення обґрунтованості висновків у психологічних дослідженнях за рахунок використання імовірнісної логіки та імовірнісних моделей [30, 32].

Для досягнення мети дослідження в роботі були застосовані такі критерії статистичної обробки як кореляційний аналіз Спірмена. Аналіз взаємозв’язків між процесами та явищами – найважливіша задача багатьох досліджень. У тих випадках, коли йдеться про явища і процеси, які мають складну структуру та багато зв’язків, такий аналіз представляється складним. Перш за все, необхідно встановити наявність взаємозв’язків і їх характер. Існує ряд способів, що дозволяють виявити параметри зв’язку кількох величин, що вимірюються. Найбільш простим серед них можна назвати метод, що використовує поняття рангової кореляції. Використання коефіцієнта рангової кореляції Спірмена є дуже зручним в силу відносної простоти його розрахунку. Коефіцієнт інваріантний по відношеню до будь-якого монотонного перетворення шкали вимірювання [34]. Отже, коефіцієнт рангової кореляції Спірмена – це непараметричний метод, який використовується з метою статистичного вивчення зв'язку між явищами. В цьому випадку визначається фактична ступінь паралелізму між двома кількісними рядами ознак і дається оцінка тісноти за допомогою кількісно вираженого коефіцієнта. Величина коефіцієнта кореляції Спірмена також лежить в

інтервалі +1 і -1 [33]. Він, як і коефіцієнт Пірсона, може бути позитивним і негативним, характеризуючи спрямованість зв'язку між двома ознаками, виміряними в ранговій шкалі. Знак кореляції Спірмена вказує напрямок зв'язку між незалежною змінною і залежною змінною. Якщо залежна змінна має тенденцію до збільшення, коли незалежна збільшується, коефіцієнт кореляції Спірмена є додатнім. Якщо залежна змінна має тенденцію до зменшення, коли незалежна змінна збільшується, коефіцієнт кореляції Спірмена від'ємний.

На нашу думку, обраний психодіагностичний інструментарій дасть змогу всебічно дослідити досліджувану проблематику.

## Висновки до розділу 2

Достовірність даних та обґрунтованість висновків, отриманих в роботі, забезпечувалася використанням вищеописаних методологічних і методичних основ, опорою на розроблені в психології методи організації психологічного дослідження та обробки отриманих даних, застосуванням апробованого інструментарію, репрезентативністю вибірки, дотриманням засад і правил проведення опитувань, обґрунтованим вибором процедур аналітичної і статистичної обробки даних.

Базу дослідження склали результати тестування 48 респондентів, що працюють на посаді офіс-менеджера в консалтингових, торговельних та фінансових організаціях. Всі респонденти працюють та проживають в м. Київ. Вік працівників варіюється від 23 до 35 років.

Для досягнення мети дослідження було використано ряд психодіагностичних методик, які, на нашу думку, являються найбільш інформаційними, це:

– 16-факторний особистісний опитувальник Кеттелла, що дозволяє визначити психологічну своєрідність основних підструктур темпераменту і характеру офіс-менеджерів;

– методика діагностики само ставлення Пантилеєва допоможе виявити структури самоставлення особистості офіс-менеджера, а також вираженості окремих компонентів його самоставлення: самовпевненості, самоцінності, самоприв'язанності, внутрішньої конфліктності та ін.;

– методика самооцінки Будассі дозволяє провести дослідження самооцінки респондентів;

– тест-опитувальник емоційно-вольової регуляції Звєркової допоможе визначити рівень розвитку вольової саморегуляції.

– методика Рогова дозволяє оцінити рівень конфліктності офіс-менеджерів.

Психодіагностика проходила в індивідуальній формі в комфортних для офіс-менеджерів умовах, що допомагало сконцентруватись респондентам на поставленому завдані. Досліджувані були відкритими в спілкуванні з експериментатором, з відповідальністю ставилися до виконання кожного запропонованого завдання.

## РОЗДІЛ ІІІ
## АНАЛІЗ ТА ЕМПІРИЧНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДЕТЕРМІНАНТ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОФІС-МЕНЕДЖЕРА

### *3.1. Результати емпіричного дослідження*

Наступним етапом роботи є кількісний та якісний аналіз результатів продіагностованих офіс-менеджерів отриманих в ході дослідження. Індивідуальні дані кожного респондента занесені до збірних таблиць (дод.Ж, З, К).

Результати респондентів отримані за допомогою методики оцінки рівня конфліктності В. Рогова продемонстровані в табл.3.1.

**Таблиця 3.1**

**Розподіл респондентів за рівнем конфліктності**

| Рівень конфліктності | Кількість респондентів |
|---|---|
| | % |
| Низький | 21 |
| Середній | 79 |
| Високий | - |

Було встановлено, що у 79% досліджуваних офіс-менеджерів переважає середній рівень особистісної конфліктності. Це означає, що респонденти здатні до контролю своїх емоційних реакцій, стриманості по відношенню до оточуючих людей. Прояв ними агресивної і конфліктної поведінки проявляється досить рідко і як усталена норма відносин з іншими не закріплена.

Натомість 21% респондентів продемонстрували низьку конфліктність. Вони схильні проявляти в ситуаціях конфлікту спокій, демонструють упевненість в собі, збалансованість бажань і прагнень, тобто у них переважає гармонійність поведінки в напруженій ситуації.

Результати досліджуваних отримані після проходження опитувальника А. Звєркової продемонстровані на рис.3.1.

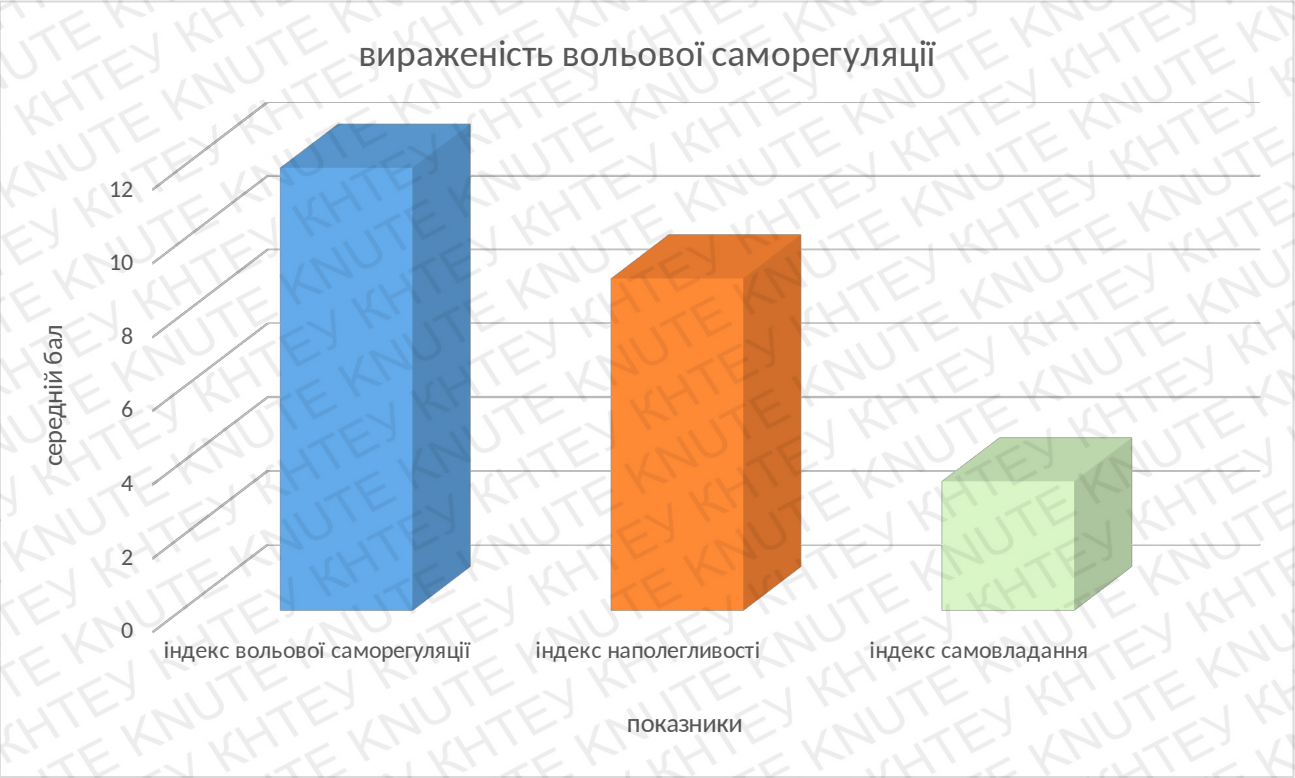



**Рис.3.1 Особливості вираженості вольової саморегуляції респондентів**

Згідно ключа до методики всі показники вольової саморегуляції входять до проміжку із середніми значеннями. А отже, досліджувані досить спокійні, впевнені в собі, мають достатньо реалістичні погляди. Як правило, вони добре рефлексують особисті мотиви, планомірно реалізують свої наміри, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свої вчинки. У граничних випадках у них можливо наростання внутрішньої напруженості, пов'язаної з прагненням проконтролювати кожен нюанс власної поведінки і тривогою з приводу найменшої її спонтанності.

На рис.3.2 відображені особливості прояву комунікативних якостей офіс-менеджерів знайдені за допомогою методики Р. Кеттелла.

Примітка: А – товариськість, Н – сміливість, Е – домінантність, L – підозрілість, N – дипломатичність, Q2 – самостійність.

**Рис. 3.2 Особливості розвитку комунікативних здібностей.**

Згідно отриманих даних досліджувані офіс-менеджери схильні до добродушності, легкості в спілкуванні, емоційному вираженню. Вони готові до

співпраці, уважні до оточуючих, м'якосердечні. Дані респонденти віддають перевагу тій діяльності, де є заняття з людьми, ситуації з соціальним значенням. Ці працівники легко включаються в активні групи. Вони щедрі в особистих відносинах, не бояться критики. Добре запам'ятовують події, прізвища та імена.

Про них можна сказати, що вони товариські, сміливі. Дані офіс-менеджери добре переносять скарги і сльози, труднощі в спілкуванні з людьми в емоційно напружених ситуаціях, піклуються про інших. Вони добре працюють в групі. Схильні до аналізу, мають інтелектуальний підхід до оцінки ситуації, схильні йти власною дорогою, приймати власні рішення, діяти самостійно.

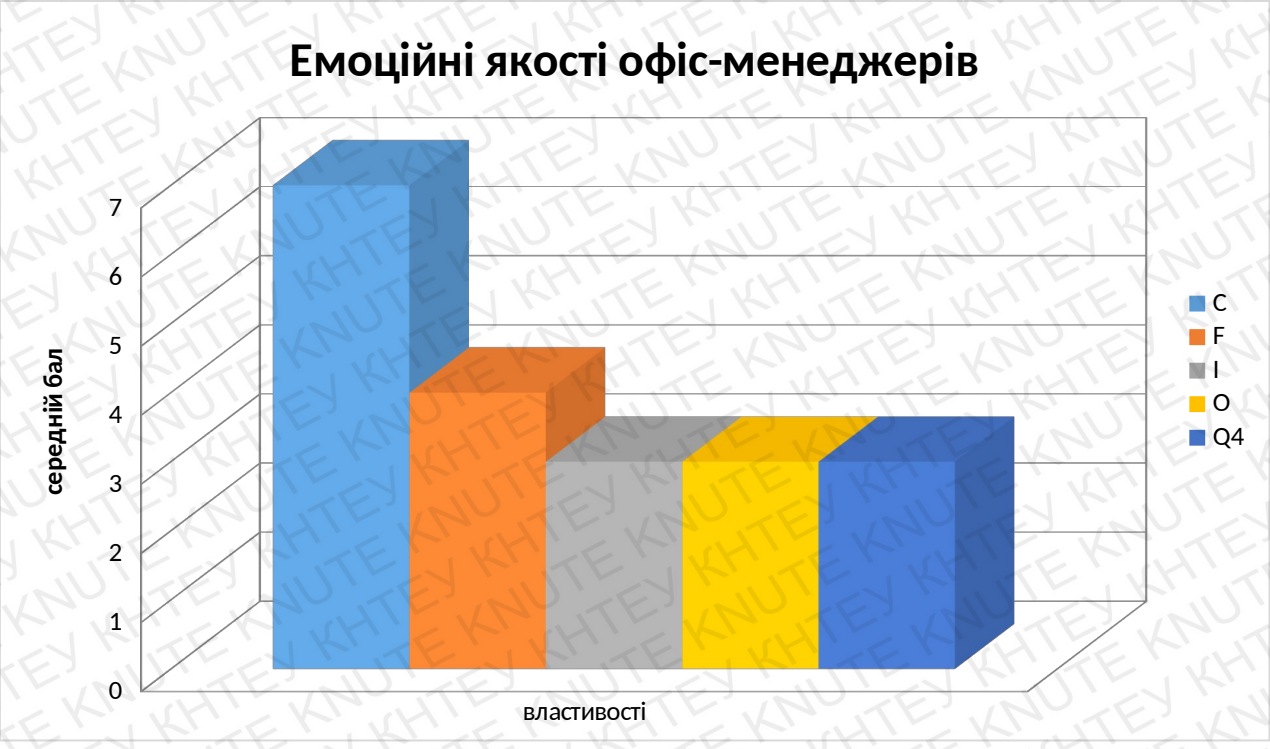
На рис.3.3 продемонстровані особливості розвитку інтелектуальних властивостей офіс-менеджерів.

Примітка: В – інтелектуальність, М – мрійливість, Q1 – сприйнятливість до нового.

**Рис.3.3 Особливості розвитку інтелектуальних властивостей офіс-менеджерів**

Отримані дані свідчать про те, що офіс-менеджери швидко сприймають і засвоюють новий матеріал. Вони практичні, ретельні, конвенціальні. Вони здатні управляти зовнішніми реальними обставинами, поглинені інтелектуальними проблемами, мають сумніви з різних фундаментальних питань. Вони намагаються вникнути в суть старих і нових ідей. Такі працівники часто краще інформовані, ніж інші, менше схильні до моралізування, більше - до експерименту в житті, терпимі до змін.

На рис.3.4 проілюстровані особливості розвитку емоційних якостей працівників.




Примітка: C – емоційна стійкість, F – безтурботність, I – емоційна чутливість, O - тривожність, Q4 – напруженість

**Рис.3.4 Особливості розвитку емоційних якостей офіс-менеджерів**

Проаналізувавши отримані дані, можна сказати, що офіс-менеджери емоційно стійкі, тверезо оцінюють дійсність, активні, зрілі. Вони реалістичні, мають почуття відповідальності. Керуючи групою, вони змушують її працювати на практичній та реалістичній основі. Їх його важко вивести з себе. Вони впевнені в собі і своїх здібностях.

Особливості розвитку регуляторних властивостей особистості респондентів продемонстровані на рис.3.5.

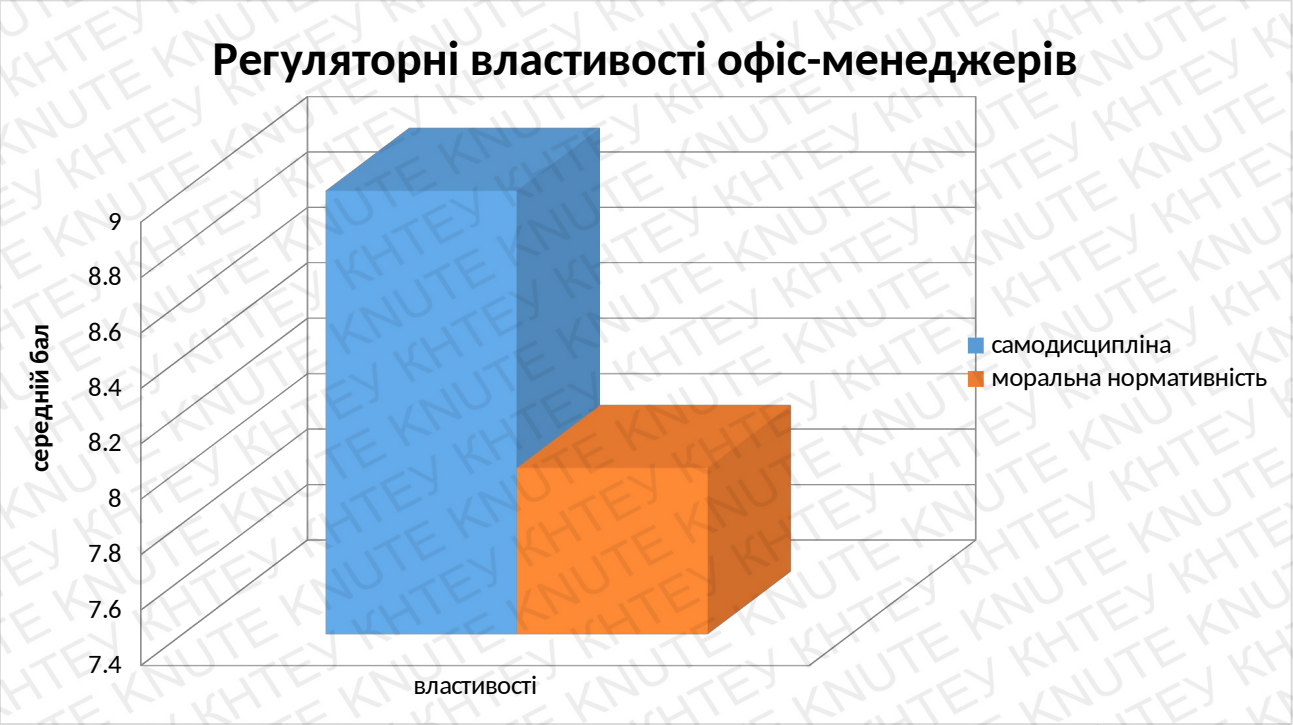



**Рис.3.5 Особливості розвитку регуляторних якостей офіс-менеджерів**

Згідно отриманих даних досліджувані вирізняються сумлінністю, відповідальністю, наполегливістю. Вони совісні, схильні до моралізування. В них розвинуте почуття обов'язку і відповідальності, усвідомлене дотримання загальноприйнятих моральних правил і норм та ділова спрямованість.

Результати офіс-менеджерів отримані по методиці С. Будассі на самооцінку продемонстровані в табл.3.2.

Отримані результати свідчать про те, що більшість респондентів мають адекватний рівень самооцінки (63%). Такий рівень вказує на вміння з достатнім ступенем об'єктивності усвідомлювати себе і своє місце у світі.

**Таблиця 3.2**

**Розподіл респондентів за рівнем самооцінки**

| Рівень самооцінки | Кількість респондентів |
|---|---|
| | % |
| Занижена | - |
| Адекватна | 63 |
| Завищена | 37 |

Респондент з адекватною самооцінкою, перебуваючи між двома крайнощами – завищеною і заниженою самооцінкою, правильно оцінює себе, формує збалансоване і точне уявлення про себе. Він знає свої переваги, але, не займаючись самообманом, знає і про власні недоліки, усвідомлює, коли робить хороший, а коли поганий вчинок, коли його поведінка гідна поваги, а коли ні.

Ці досліджувані, як правило, задоволені собою, вони не схильні комусь щось доводити. Вони знають собі ціну і оцінюють себе самостійно без додання особливої значущості думкам оточуючих. Оцінки зовнішнього світу для них не мають вирішального значення.

Вирішальний критерій адекватної самооцінки – виконання цілей, намірів і планів людини. Люди з адекватною самооцінкою шанобливо ставляться до себе і до оточуючих, цінують свою індивідуальність і самодостатність, без особливої напруги приймають рішення, не бояться змін, помилки сприймають як цінний життєвий досвід.

37% досліджуваних мають високий рівень самооцінки, вони впевнені у собі, не губляться в складній ситуації і не бояться ставити перед собою якісь складні і важкі цілі. І найчастіше їм все вдається.

З вище поданої таблиці можна помітити, що жоден з респондентів не продемонстрував занижений рівень самооцінки.

Отримані дані в ході тестування по методиці «Самоставлення» С. Пантилеєва були ретельно проаналізовані за допомогою ключа. Результати офіс-менеджерів за показником самоповаги продемонстровані на рис.3.6.

**Рис.3.6 Розподіл респондентів за показником самоповаги**

По фактору самоповаги по показнику внутрішньої чесності більшість респондентів мають низькі значення – 62%, що відображають виражену захисну поведінку особистості, бажання відповідати загальноприйнятим нормам поведінки і взаєминам з оточуючими людьми. Людина схильна уникати відкритих відносин з самим собою; причиною може бути або недостатність навичок рефлексії, поверхневе бачення себе, чи усвідомлене небажання розкривати себе, визнавати існування особистих проблем. 38% досліджуваних продемонстрували середні

значення, що означає вибіркове ставлення людини до себе; подолання деяких психологічних захистів при актуалізації інших, особливо в критичних ситуаціях. Високих значень не виявлено.

56% респондентів маюсь середні значення самовпевненості. Середні значення притаманні тим, хто в звичних для себе ситуаціях зберігає працездатність, впевненість в собі, орієнтацію на успіх починань. При несподіваній появі труднощів впевненість у собі знижується, наростає тривога, неспокій. У 44% досліджуваних низькі значення самовпевненості, що відображають неповагу до себе, пов'язану з невпевненістю у своїх можливостях, із сумнівами в своїх здібностях. Людина не довіряє своїм рішенням, часто сумнівається у здатності долати труднощі і перешкоди, досягати поставлених цілей. Можливі уникнення контактів з людьми, глибоке занурення у власні проблеми, внутрішня напруженість. Високих значень не виявлено.

У 62% середні значення самокерівництва, що розкривають особливості ставлення до свого «Я» залежно від ступеня адаптованості в ситуації. У звичних для себе умовах існування, в яких всі можливі зміни знайомі і добре прогнозовані, людина може виявляти виражену здатність до особистого контролю. У нових для себе ситуаціях регуляційні можливості «Я» слабшають, посилюється схильність до підпорядкування впливам середовища. Високі значення самокерівництва, що було виявлено у 19% офіс-менеджерів, що характерно для тих, хто основним джерелом розвитку своєї особистості, регулятором досягнень і успіхів вважає себе. Людина переживає власне «Я» як внутрішній стрижень, який координує і спрямовує всю активність, організовує поведінку і відносини з людьми, що робить її здатною прогнозувати свої дії і наслідки контактів з оточуючими. Ці працівники відчувають себе здатними чинити опір зовнішнім впливам, противитися долі і стихії подій, їм властивий контроль над емоційними реакціями і переживаннями з приводу себе. У 19% низькі значення по даному показнику, в цих респондентів механізми саморегуляції ослаблені. Вольовий контроль недостатній для подолання зовнішніх

і внутрішніх перешкод на шляху до досягнення мети. Основним джерелом подій, що відбуваються з людиною, визнаються зовнішні обставини. Причини в собі або заперечуються, або, що зустрічається досить часто, витісняються в підсвідомість. Переживання щодо власного «Я» супроводжується внутрішньою напругою.

75% досліджуваних продемонстрували середні значення «дзеркального Я», що вказує на виборче сприйняття людиною ставлення оточуючих до себе. З їх точки зору, позитивне ставлення оточуючих поширюється лише на певні якості, на певні вчинки; інші особистісні прояви здатні викликати у них роздратування і неприйняття. У інших 25% низькі значення, що вказує на те, що людина ставиться до себе як до нездатної викликати повагу в оточуючих, як така, що викликає у інших людей осуд, схвалення, підтримка від інших не очікуються. Високих значень не встановлено.

Результати офіс-менеджерів за показником аутосимпатії проілюстровані на рис.3.7.

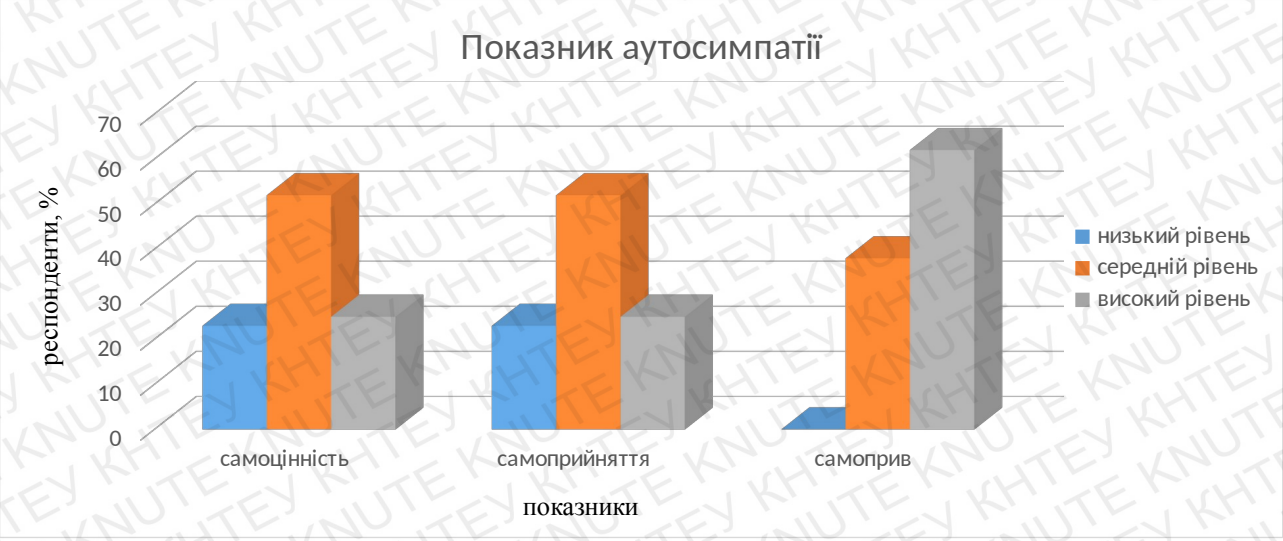



**Рис.3.7 Розподіл респондентів за показником аутосимпатії**

По фактору аутосимпатії 23% досліджуваних мають низькі показники самоцінності, що говорить про глибокі сумніви людини в унікальності своєї особистості, недооцінки свого духовного «Я». Невпевненість у собі послаблює опір впливам середовища. Підвищена чутливість до зауважень і критики оточуючих на

свою адресу робить людину образливою і ранимою, схильною не довіряти своїй індивідуальності. Інші 52% продемонстрували середні значення по даному показнику, що відображає вибіркове ставлення до себе. Вони схильні високо оцінювати ряд своїх якостей, визнавати їх унікальність. Інші ж якості явно недооцінюються, тому зауваження оточуючих можуть викликати відчуття малоцінності, особистої неспроможності. 25% респондентів продемонстрували високі значення, що вказують на відчуття цінності власної особистості і передбачувана цінність свого «Я» для інших.

У 23% низькі значення самоприйняття, що вказує на загальний негативний фон сприйняття себе, на схильність сприймати себе надто критично. Симпатія до себе недостатньо виражена, виявляється епізодично. Негативна оцінка себе існує в різних формах: від опису себе в комічному світлі до самознищення. 52% досліджуваних мають середні значення самоприйняття, що відображає вибірковість ставлення до себе. Людина схильна приймати не всі свої достоїнства і критикувати не всі свої недоліки. У 25% досліджуваних високі показники самоприйняття, що характеризує схильність сприймати всі сторони свого «Я», приймати себе у всій повноті поведінкових проявів, людина часто відчуває симпатію до себе, до всіх якостям своєї особистості, а свої недоліки вважає продовженням достоїнств.

У 62% респондентів висока самоприв’язаність, що відображає ригідність Я-концепції, прагнення зберегти в незмінному вигляді свої якості, вимоги до себе, а головне - бачення та оцінку себе. Відчуття самодостатності і досягнення ідеалу заважає реалізації можливості саморозвитку і самовдосконалення. Перешкодою для саморозкриття може бути також високий рівень особистісної тривожності, схильність сприймати навколишній світ як загрозливий самооцінці. У 38% середні значення самоприв’язаності, що вказує на вибірковість ставлення до своїх особистісних властивостям, прагненням до зміни лише деяких своїх якостей при збереженні інших.

Результати офіс-менеджерів за показником внутрішньої невлаштованості занесені до табл.3.3.

**Таблиця 3.3**

**Розподіл респондентів за показником внутрішньої невлаштованості**

| Шкали | Кількість респондентів | | |
|---|---|---|---|
| | низький рівень | середній рівень | високий рівень |
| | % | % | % |
| внутрішня конфліктність | 27 | 48 | 25 |
| самозвинувачення | 31 | 50 | 19 |

Фактор внутрішньої невлаштованості містить дві шкали: внутрішня конфліктність та самозвинувачення. 25% досліджуваних мають високі показники внутрішньої конфліктності, у них переважає негативний фон ставлення до себе. Вони знаходяться в стані постійного контролю над своїм Я, прагнуть до глибокої оцінки всього, що відбувається в їхньому внутрішньому світі. Розвинена рефлексія переходить в самокопання, що приводить до знаходження якостей і властивостей, що засуджують в собі. Вони відрізняються високими вимогами до себе, що нерідко призводить до конфлікту між Я реальним та Я ідеальним, між рівнем домагань і фактичними досягненнями, до визнання своєї малоцінності. У 48% респондентів середні значення внутрішньої конфліктності, які характерні для людей, у яких ставлення до себе, установка бачити себе залежить від ступеня адаптованості в ситуації. У звичних для себе умовах, особливості яких добре знайомі й прогнозовані, спостерігається позитивний фон ставлення до себе, визнання своїх достоїнств і висока оцінка своїх досягнень. Несподівані труднощі, які виникають додаткові перешкоди можуть сприяти посиленню недооцінки власних успіхів. Низькі значення були виявлені у 27% досліджуваних, які найбільш часто

зустрічаються у тих, хто в цілому позитивно ставиться до себе, відчуває баланс між власними можливостями та вимогами навколишньої реальності, між домаганнями і досягненнями. При цьому можливі заперечення своїх проблем і поверхневе сприйняття себе.

По показнику самозвинувачення 19% респондентів мають високі бали, що можна спостерігати у тих, хто бачить в собі насамперед недоліки, хто готовий поставити собі в провину всі свої промахи і невдачі. Проблемні ситуації, конфлікти у сфері спілкування актуалізують психологічний захист у вигляді осуду, засудження або притягнення пом'якшуючих обставин. Установка на самозвинувачення супроводжується розвитком внутрішнього напруження, відчуттям неможливості задоволення основних потреб. 50% продемонстрували середні значення по шкалі самозвинувачення, які вказують на вибіркове ставлення до себе - звинувачення себе за ті або інші вчинки і дії поєднується з виразом гніву, досади на адресу оточуючих. Низькі значення, які були виявлені у 31% вказують на тенденцію до заперечення власної провини у конфліктних ситуаціях. Захист власного Я здійснюється шляхом звинувачення переважно інших, перенесенням відповідальності на оточуючих за усунення бар'єрів на шляху до досягнення мети.

### *3.2. Аналіз умов та особливостей професійної діяльності офіс-менеджерів*

Наступним кроком нашого дослідження є визначення детермінант конфліктності офіс-менеджерів за допомогою методів математичної статистики. Використання критерію кореляцій Спірмена допоміг виявити існування статистично значимих зв'язків конфліктності з особистісними характеристиками офіс-менеджерів. Таблиці усіх знайдених кореляційних зв'язків відображені в дод. Л, в основній частині роботи будуть проілюстровані лише значимі зв'язки.

Таким чином, в ході статистичної обробки даних було встановлено, що існує статистично значимий прямий зв'язок між конфліктністю та наполегливістю та обернені зв'язки з вольовою саморегуляцією та самовладанням (табл.3.4).

**Таблиця 3.4**

**Кореляційні зв'язки між конфліктністю та показниками вольової саморегуляції респондентів**

| За критерієм Спірмена | Конфліктність | |
|---|---|---|
| | показник значимості | показник кореляції |
| індекс вольової саморегуляції | 0,015 | -0,396 |
| індекс наполегливості | 0,001 | 0,377 |
| індекс самовладання | 0,001 | -0,380 |

Отримані зв'язки вказують на те, що працівнику офісу, який вирізняється надмірною завзятістю при досягненні мети більш властива така риса як конфліктність, якщо того вимагає ситуація він здатен зіпсувати стосунки з оточенням аби тільки намічена ціль була досягнута.

Також, більш конфліктними являються офіс-менеджери, які погано володіють власною поведінкою в різних ситуаціях, не здатні свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями.

До табл.3.5 занесені результати кореляційного аналізу згідно якого були встановлені зв'язки між конфліктністю та показниками самовідношення офіс-менеджерів.

Отже, офіс-менеджери, які невпевнені в своїх можливостях, сумніваються у власних здібностях та відносяться до себе як до такого, що нездатний викликати повагу у оточуючих - більш схильні до суперечок з оточуючими, які виступають захисним механізмом.

**Таблиця 3.5**

**Кореляційні зв'язки між конфліктністю та показниками самовідношення респондентів**

| За критерієм Спірмена | Конфліктність | |
|---|---|---|
| | показник значимості | показник кореляції |
| самовпевненість | 0,003 | 0,393 |
| дзеркальне Я | 0,001 | -0,440 |
| самозвинувачення | 0,001 | -0,344 |

Дані подані в табл.3.6 демонструють знайдені статистично значимі зв'язки конфліктності офіс-менеджерів з їх особистісними характеристиками.

**Таблиця 3.6**

**Кореляційні зв'язки між конфліктністю та особистісними характеристиками офіс-менеджерів**

| За критерієм Спірмена | Конфліктність | |
|---|---|---|
| | показник значимості | показник кореляції |
| емоційна стійкість | 0,000 | -0,372 |
| тривожність | 0,001 | 0,467 |

| | | |
|---|---|---|
| моральна нормативність | 0,015 | -0,410 |

Отримані кореляції свідчать про те, що більш конфліктними являються офіс-менеджери котрі невимушені в поведінці, ігнорують правила та норми, що прийняті в їх колективі, не контролюють свої негативні емоції. Частіше вдаються до суперечок офіс-менеджери у яких переважає поганий настрій, мають часто похмурі передчуття і роздуми, занепокоєння.

Таким чином, в ході емпіричного дослідження були виявлені особистісні детермінанти конфліктів офіс-менеджерів, що можуть в процесі професійної діяльності негативно позначатися на ефективність роботи та взаємодії з колективом. Тому доцільним являється, на нашу думку, корекція особистісних характеристик за допомогою правильно організованих вправ та завдань.

### *3.3. Програма безконфліктної взаємодії для офіс-менеджерів*

Оскільки результати дослідження свідчать про наявність зв'язку між конфліктністю та особистісними психологічними характеристиками, ми пропонуємо використовувати спеціальну тренінгову програму, яка буде сприяти оволодінню офіс-менеджерами певними соціально-психологічними знаннями, вміннями та рефлексивними навичками (здібності аналізувати ситуацію, поведінку та стан в певній конфліктній ситуації як членів групи, так й свої власні), вміннями адекватно сприймати себе і оточуючих. При цьому, в період участі у корекційно-розвивальному тренінгу, виробляються та коректуються норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії, а також розвивається здатність гнучко реагувати на ситуацію, швидко перебудовуватися в різних умовах та різних групах.

Мета тренінгу: формування умінь, необхідних для вирішення складних життєвих ситуацій; розвиток комунікативних якостей і властивостей особистості; навчання адекватним способам виходу з конфліктних ситуацій.

Завдання тренінгу:

1. Створити умови для формування прагнення до самопізнання, занурення у свій внутрішній світ і орієнтація в ньому.

2. Розширення знань учасників про почуття й емоції, створення умов для розвитку здібностей безоціночного їх прийняття, формування вміння управляти своїми почуттями і емоційними реакціями.

3. Сприяти формуванню навичок спілкування, вміння слухати, висловлювати свою точку зору, приходити до компромісного рішення і розуміння інших людей.

4. Сприяти усвідомленню своєї життєвої перспективи, життєвих цілей, шляхів і способів їх досягнення.

5. Навчання методам знаходження рішення в конфліктних ситуаціях.

Зміни зачіпають емоційну, поведінкову і когнітивну сфери взаємовідносин людини. Це виражається в тому, що учасник тренінгу після його закінчення може самостійно знаходити виходи зі складних життєвих ситуацій (поведінкова складова); самостійно продумувати подальші «кроки» щодо виходу з ситуації, що склалася і виходячи з цих умов самостійно моделювати свою поведінку (когнітивна складова); менш емоційно реагувати на складні життєві перипетії; знижувати рівень виникнення фрустрації, страхів і стресових станів (емоційна складова).

Категорія учасників: група 10-15 осіб зрілого віку.

Час проведення: 6 занять по 6 годин (всього 36 годин). Кожне заняття складається з трьох частин:

- вступна частина (розминка);
- основна частина (робоча);
- завершення.

Вступна частина заняття включає в себе питання про стан учасників і одне-два розминок вправ. На початку кожного заняття психолога важливо відчути групу, діагностувати стан учасників, щоб скорегувати план роботи на день. В якості розминки використовуються і різні вправи, які дозволяють учасникам переключитися від своїх турбот до роботи в групі, активізуватися, налаштуватися на подальшу роботу з певної теми, включитися в ситуацію "тут і зараз". Ці вправи зазвичай не обговорюються.

Засобом вирішення завдань тренінгу служать групові дискусії, рольові ігри, психогімнастика. Їх питома вага змінюється в залежності від специфіки цілей

групи. Саме ці прийоми дозволяють реалізувати принципи тренінгу, в основі яких лежить активний, дослідницький характер поведінки учасників.

Структура 1 заняття (ввідного) продемонстровано в табл.3.7

**Таблиця 3.7**

**Структура 1 тренінгового заняття**

| № | Назва вправи | Ціль вправи | Час |
|---|---|---|---|
| 1 | Асоціація зі зустріччю | Встановлення контактів між ведучими та групою | 30 хв. |
| 2 | Знайомство «Бараняча голова» | Знайомство учасників, вибір імені | 30 хв. |
| 3 | Заключення контакту | Встановлення правил групи | 15 хв. |
| 4 | Прогноз погоди | Діагностика настрою учасників групи | 15 хв. |
| 5 | Інтерв'ю | Розвиток уміння слухати партнера, покращення комунікативних навиків | 20 хв. |
| 6 | Перебільшення або кардинальна зміна поведінки | Програти свої внутрішньо-особистісні конфлікти. Розширення усвідомлення поведінки і можливості її зміни. | 50 хв. |
| 7 | Говорю, що бачу | Програвання ситуацій безоціночних висловлювань | 20 хв. |
| 8 | Невпевнені, впевнені та агресивні відповіді | Формування адекватних реакцій в різних ситуаціях, трансактний аналіз відповідей і формування необхідних ролей | 20 хв. |
| 9 | Єдність | Вироблення інтелектуальної єдності на прогностичному рівні та формування емоційно-вольової єдності групи | 15 хв. |
| 10 | Аплодисменти по колу | Завершення тренінгового дня, прощання | 15 хв. |

Структура занять основної частини тренінгової програми (2-5 заняття) продемонстрована в табл.3.8

**Таблиця 3.8**

**Структура занять основної частини тренінгової програми**

| № | Назва вправи | Ціль вправи | Час |
|---|---|---|---|
| 2 заняття | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Привітання | Встановлення контакту | 10 хв. |
| 2 | Друкарська машинка | Поліпшення стану учасників, розминка | 15 хв. |
| 3 | Хвастощі | Створення умов, формування навичок саморозкриття, вдосконалення навичок групового виступу | 18 хв. |
| 4 | Диспут | Розвиток умінь і навичок активного слухання | 35 хв. |
| 5 | Сигнал | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 6 | «Офіціант, в моєму супі муха» | Рольова гра на виявлення способу реагування в конфліктних ситуаціях | 45 хв. |
| 7 | Подарунок | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 8 | Оплески по колу | Завершення тренінгового дня | 15 хв. |
| 3 заняття | | | |
| 1 | Привітання | Встановлення контакту | 10 хв. |
| 2 | Змінюється кімната | Розминка, поліпшення настрою групи | 15 хв. |
| 3 | Називаємо почуття | Збагачення словника знань учасниками | 15 хв. |
| 4 | Шурум-бурум | Визначення почуттів учасниками | 20 хв. |
| 5 | Робота з асоціативним рядом «конфлікт» | Дослідження асоціацій зі словом «конфлікт» | 25 хв. |
| 6 | Емоційна стежка | Відображення емоційного стану учасників | 15 хв. |
| 7 | Скульптура | Відображення ставлення до конфліктів і свого місця в них | 30 хв. |
| 8 | Здійснення | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 9 | Рольова гра «Сусідка» | Розвиток чуйності до інтересів партнера. Формування навичок ефективної взаємодії. | 50 хв. |
| 10 | Єнотів коло | Досвід переживання групового довіри | 20 хв. |
| 11 | Оплески по колу | Завершення тренінгового дня | 15 хв. |
| 4 заняття | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Привітання | Встановлення контакту | 10 хв. |
| 2 | Кімната, що змінюється | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 3 | Рольова гра «Згладжування конфліктів» | Уміння виходити з конфліктних ситуацій | 45 хв. |
| 4 | Чарівна рука | Дізнатися про себе якомога більше | 15 хв. |
| 5 | Друкарська машинка | Поліпшення стану учасників, розминка | 15 хв. |
| 6 | «Якби ... я став би» | Вироблення навичок швидкого реагування на конфліктну ситуацію | 30 хв. |
| 7 | Знайти спільне | Відпрацювання навички знаходити спільне в різних темах, ідеях, підходах. Удосконалювати навички уважного слухання, постановку уточнюючих запитань | 25 хв. |
| 8 | Чарівна лавка | Уявлення учасників про себе, свої особливості | 40 хв. |
| 9 | Так | Удосконалення навичок емпатії і рефлексії | 25 хв. |
| 10 | Контраргументи | Створення умов для саморозкриття. Уміння вести полеміку і контаргументацію | 50 хв. |
| 11 | Передача руху по колу | Удосконалення навичок координації та взаємодії на психомоторному рівні. Розвиток уяви та емпатії | 20 хв. |
| 12 | Оплески по колу | Завершення тренінгового дня | 15 хв. |
| 5 заняття | | | |
| 1 | Привітання | Встановлення контакту | 10 хв. |
| 2 | Прогноз погоди | Діагностика настрої учасників групи | 15 хв. |
| 3 | Карлики і велетні | Розминка, вироблення навичок згуртованих дій | 10 хв. |
| 4 | Автобіографія | Вплив стереотипів з минулого на теперешнє | 30 хв. |
| 5 | Єдність | Вироблення інтелектуального єдності на прогностичному рівні, формування емоційно-вольової єдності групи | 15 хв. |
| 6 | Рольова гра «Конфлікт» | Закріплення отриманого на тренінгу досвіду | 45 хв. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7 | Сигнал | Розминка, вироблення навичок згуртованих дій | 10 хв. |
| 8 | Загальна увага | Розвиток вміння поєднувати вербальні та невербальні засоби спілкування. Формування навичок акцентування уваги оточуючих за рахунок різних засобів спілкування | 25 хв. |
| 9 | Техніки слухання | Розвиток навичок активного слухання | 30 хв. |
| 10 | Подарунок | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 11 | Спасибі за приємне заняття, прощання | Завершення тренінгового дня | 10 хв |

**Заключне заняття відображено в табл.3.9.**

**Таблиця 3.9**

**Структура 6 тренінгового заняття**

| № | Назва вправи | Ціль вправи | Час |
|---|---|---|---|
| 1 | Привітання | Встановлення контакту | 10 хв. |
| 2 | Друкарська машинка | Розминка. поліпшення настрою групи | 10 хв. |
| 3 | Рожевий кущ | Релаксація, усвідомлення свого «Я» | 40 хв. |
| 4 | Суперечка при свідку | Техніки спілкування в суперечці | 40 хв. |
| 5 | Здійснення | Розминка, поліпшення атмосфери в групі | 10 хв. |
| 6 | Карусель | Формування навичок швидкого реагування при вступі в контакт. Розвиток емпатії та рефлексії в процесі спілкування | 50 хв |
| 7 | Падіння довіри | Формування навичок психомоторного взаємодії. Скорочення комунікативної дистанції між членами групи | 20 хв. |
| 8 | Остання зустріч | Удосконалення навичок комунікативної культури | 20 хв. |
| 9 | Валіза для подорожі | Усвідомлення досягнутого результату від тренінгу | 35 хв. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | Дякую за приємне заняття | Завершення тренінгового дня | 10 хв. |
| 11 | Прощання, обговорення досягнутих результатів | Обговорення досягнутого в ході тренінгу | 15 хв. |

Таким чином, однією з умов формування неконфліктної взаємодії офіс-менеджерів може слугувати корекційно-розвивальна програма з елементами тренінгу, розроблена з урахуванням специфічних психологічних особливостей працівників досліджуваної спеціальності.

## Висновки до розділу ІІІ

При проходженні психодіагностичних методик було встановлено, що 79% досліджуваних офіс-менеджерів здатні до контролю своїх емоційних реакцій, стриманості по відношенню до оточуючих людей. Прояв ними агресивної і конфліктної поведінки проявляється досить рідко.

Досліджувані досить спокійні, впевнені в собі, мають достатньо реалістичні погляди, добре рефлексують особисті мотиви, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свої вчинки.

Досліджувані офіс-менеджери готові до співпраці, уважні до оточуючих, не бояться критики. Про них можна сказати, що вони товариські, сміливі, тверезо оцінюють дійсність, активні, зрілі. Вони реалістичні, мають почуття відповідальності. Досліджувані вирізняються сумлінністю, відповідальністю, наполегливістю. В них розвинуте почуття обов'язку і відповідальності.

Більшість респондентів задоволені собою, знають собі ціну і оцінюють себе самостійно без додання особливої значущості думкам оточуючих, без особливої напруги приймають рішення, не бояться змін, помилки сприймають як цінний.

Більшість респондентів в звичних для себе ситуаціях зберігають працездатність, впевненість в собі, орієнтацію на успіх починань. 75% досліджуваних гадають, що

позитивне ставлення оточуючих поширюється лише на певні їх якості, на певні вчинки. Вони схильні високо оцінювати ряд своїх якостей, інші ж якості явно недооцінюються, тому зауваження оточуючих можуть викликати відчуття малоцінності.

В ході дослідження було встановлено, що існують статистично значимі зв'язки конфліктності з наполегливістю (r=0,377), моральною нормативністю (r=-0,410), вольовою саморегуляцією (r=-0,396), емоційною стійкістю (r=-0,372), самовладанням (r=-0,380), тривожністю (r=0,467), самовпевненістю (r=0,393), самозвинуваченням (r=-0,344). А отже, офіс менеджери, які вирізняються надмірною невпевненістю в собі або навпаки переоцінюють власні здібності, йдучи на перекір всьому, являються більш конфліктними, вони не здатні контролювати власні емоції та не дотримуються уставлених норм поведінки, їх дії можуть бути імпульсивними та необдуманими.

Однією з умов формування неконфліктної взаємодії офіс-менеджерів може слугувати корекційно-розвивальна програма з елементами тренінгу, розроблена з урахуванням специфічних психологічних особливостей працівників досліджуваної спеціальності. Вона сприятиме розвитку рефлексивних навичок в офіс-менеджерів, здібностей аналізувати ситуацію, поведінку та емоційний стан членів колективу, так й свої власні, дозволить адекватно сприймати себе і оточуючих. В учасників тренінгу вироблятимуться та коректуватимуться норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Аналіз сучасних вітчизняних і зарубіжних досліджень дозволяє розглядати конфлікт як рушійну силу розвитку особистості, як результат взаємодії суб'єктивних і об'єктивних детермінант. Проблему конфлікту в своїх роботах розглядали такі вчені як: О. Бондаренко, Ф. Василюк, Н. Грішина, Р. Дарендорф, М. Дойч, О. Єршов, Г. Ложкін, Е. Мейо, Т. Парсонс, Л. Петровська, М. Пірен, К. Платонов, Н. Пов'якель та ін.

Погоджуючись з вище вказаними авторами, що конфліктність є рисою особистості, первинними чинниками якої виступають природні задатки і соціальний досвід, можна припустити, що є три види психологічних детермінант конфліктності:

- детермінанти, пов'язані з психофізіологічними особливостями розвитку (перенесені травми мозку або інфекції, спадкові хвороби, відставання розумового розвитку, особливості нервової системи, зокрема, процесів збудження і гальмування);
- власне психологічні детермінанти - особливості особистості (статеві особливості, ситуація внутрішньо-сімейного розвитку, рівень самооцінки, акцентуації характеру);
- соціальні детермінанти - фактори мікро- і макросередовища (соціальний досвід, соціальну некомпетентність (недостатній рівень способів соціального реагування і т.д.). Завдяки теоретичному аналізу було виокремлено ряд детермінант конфліктності на основі яких побудоване емпіричне дослідження індивідуально – психологічних характеристик детермінант конфліктної взаємодії офіс-менеджера.

В дослідженні взяло участь 48 офіс-менеджерів обох статей, що працюють в консалтингових фірмах (27% вибірки), у фінансових організаціях (27%) та торговельній сферах (46%).

У вільний від роботи час їм було запропоновано пройти ряд психодіагностичних методик, серед яких були: 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла, методика діагностики самоставлення С. Пантилеєва, методика самооцінки С. Будассі, тест-опитувальник емоційно-вольової регуляції А. Звєрькової, методика оцінки рівня конфліктності В. Рогова. Даний інструментарій, на нашу думку, дозволить всебічно дослідити індивідуально – психологічні характеристики детермінант конфліктної взаємодії офіс-менеджера.

Діагностика проводилась індивідуально, психодіагностична процедура розпочиналася з ввідної бесіди для знайомство та налагодження позитивного контакту. Всі досліджувані були забезпечені усіма необхідними матеріалами: канцелярським приладдям, роздатковим матеріалом та бланками для відповідей. Перед проходженням кожної псоходіагностичної методики були оголошені правила заповнення бланків для відповідей, повідомлені часові обмеження. На основі отриманих емпіричних даних було встановлено, що близько 3/4 опитаних офіс-менеджерів здатні до контролю своїх емоційних реакцій, а конфліктність у поведінці проявляється досить рідко. Досліджувані досить спокійні, впевнені в собі, вміють розподіляти зусилля і здатні контролювати свої вчинки. У граничних випадках у них можливо наростання внутрішньої напруженості, пов'язаної з прагненням проконтролювати кожен нюанс власної поведінки і тривогою з приводу найменшої її спонтанності.

Досліджувані офіс-менеджери добре переносять скарги і сльози, труднощі в спілкуванні. Схильні до аналізу, мають інтелектуальний підхід до оцінки ситуації, схильні діяти самостійно. Вони намагаються вникнути в суть старих і нових ідей. Такі працівники часто краще інформовані, ніж інші, менше схильні до моралізування, більше - до експерименту в житті, терпимі до змін, тверезо оцінюють дійсність, активні, зрілі. В них розвинуте почуття обов'язку і відповідальності, усвідомлене дотримання загальноприйнятих моральних правил і норм та ділова спрямованість.

Офіс-менеджери, як правило, задоволені собою, шанобливо ставляться до себе і до оточуючих, цінують свою індивідуальність і самодостатність, без особливої напруги приймають рішення, не бояться змін, помилки сприймають як цінний життєвий досвід. Встановлено, що лише невелика кількість респондентів мають високі показники внутрішньої конфліктності, у них переважає негативний фон ставлення до себе. Розвинена рефлексія переходить в самокопання, що приводить до знаходження якостей і властивостей, що засуджують в собі. Вони відрізняються високими вимогами до себе, що нерідко призводить до конфлікту між Я реальним та Я ідеальним. Проте більшість демонструє середні значення

внутрішньої конфліктності, які характерні для людей, у яких ставлення до себе, установка бачити себе залежить від ступеня адаптованості в ситуації.

Завдяки методам математичної статистики було встановлено, що працівнику офісу, який вирізняється надмірною завзятістю при досягненні мети більш властива така риса як конфліктність, якщо того вимагає ситуація він здатен зіпсувати стосунки з оточенням аби тільки намічена ціль була досягнута. Також, більш конфліктними являються офіс-менеджери, які погано володіють власною поведінкою в різних ситуаціях, не здатні свідомо керувати своїми діями, станами і спонуканнями. Крім того, офіс-менеджери, які невпевнені в своїх можливостях, сумніваються у власних здібностях та відносяться до себе як до такого, що нездатний викликати повагу у оточуючих - більш схильні до суперечок з оточуючими, які виступають захисним механізмом. Також конфліктними являються офіс-менеджери котрі невимушені в поведінці, ігнорують правила та норми, що прийняті в їх колективі, не контролюють свої негативні емоції. Частіше вдаються до суперечок офіс-менеджери у яких переважає поганий настрій, мають часто похмурі передчуття і роздуми, занепокоєння.

Наведені експериментальні дані дослідження психології прояву конфліктних форм поведінки дозволяють розробити ефективну психокорекційну програму, з метою подолання такої поведінки.

Програма складається з 6 занять по 6 годин. Кожне заняття складається з трьох частин: вступна частина; основна частина; завершення. Засобом вирішення завдань тренінгу служать групові дискусії, рольові ігри, психогімнастика.

Запропонована програма сприяє покращенню успішності в професійній діяльності, зменшує конфліктність в міжособистісних взаєминах. Крім того, в офіс-менеджерів розвиваються рефлексивні навички, здібності аналізувати ситуацію, поведінку та емоційний стан членів колективу, так й свої власні, вміння адекватно сприймати себе і оточуючих. В учасників тренінгу виробляються та коректуються норми особистісної поведінки та міжособистісної взаємодії.

# СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ


1. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — СПб. : Питер, 2006. — 528 с.
2. Безменова И. К. Практическая психология в работе секретаря / И. К. Безменова. - М.: МИФЭР, 2007. - 240 с.
3. Большой психологический словарь / Под ред. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П.– СПб, 2004. – 680 с.
4. Гилязова О.С. Управление офисом: социологический аспект: учебно-методическое пособие / О.С. Гилязова. - Екатеринбург: УрФУ, 2014. -142 с.
5. Грибок О. П. Психологічні особливості конфліктної поведінки студентів вищих навчальних закладів / О. П. Грибок // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. – К., 2012. – Вип. 14. – С. 112−118.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. / Н. В. Гришина — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил.
7. Дорфман Л. Я. Эмпирическая психология. Исторические и философские основы : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Дорфман Л. Я. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 102 с.
8. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология / В.Н. Дружинин. – СПб: Питер, 2000. – 320 с.
9. Зароченцев К. Д. Экспериментальная психология : учебник / К. Д. Зароченцев, А. И. Худяков . — М. : Проспект, 2005. — С. 30. — 208 с.
10. Корнилова Т.В. Экспериментальная психология: Учебник для бакалавров / Т.В. Корнилова. – М.: Юрайт, 2014. - 640 с.
11. Коць М. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки підлітків / М. Коць, І. Мудрак // Соціальна психологія. – 2007. – № 1. – С. 162−169.
12. Кравченко О. Офисные войны / О. Кравченко // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2010. № 1. С. 79–87.
13. Леонов Н.И. Психология конфликтного поведения: Дис. доктора психологических наук ; 19.00.05 : Социальная психология. – Ярославль. – 415 с.
14. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта / Г.В.Ложкин, Н.И.Повякель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
15. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К. – 2007. – 435 с.
16. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика: Монография / С. И. Макшанов. СПб.: Образование, 1997. - 238 с.
17. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: пер. с англ. / У. Мастенбрук. М.: ИНФРА-М, 1996. - 256 с.
18. Михайлова Л. Такие разные секретари / Л. Михайлова // Справочник секретаря и офис-менеджера, 2013. № 4. С. 6–12.
19. Общая психология: Учебник / Под общ. ред. проф. А.В. Карпова. - М.: Гардарики, 2004. – 248 с.
20. Орлова М. А. Профессиональный Reception: прием, превосходящий ожидания / М. А. Орлова // Справочник секретаря и офис-менеджера, 2005. № 8. С. 6–9.
21. Офіс-менеджмент : конспект лекцій / укладачі: Ю. Т. Матвєєва, Ю. О. Мирошниченко. – Суми : Сумський державний університет, 2017. – 206 с.
22. Пірен М.І. Конфліктологія / М.І.Пірен. – К.: Академія, 2007. – 452 с.

23. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи: Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів / Л.Г. Подоляк, В.І. Юрченко. – К.: Філ-студія, 2006. – 320 с.

24. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. Пособие. 2-е изд., доп. и перераб. / Под. Ред. Крылова А.А., Маничева С.А. – СПб.: Питер, 2007. -560 с.

25. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – 2-е изд., прераб. и доп. - М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ: ООО «Транзиткнига», 2004. – 479 с.

26. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Уч. пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Бахрах-М, 2002. – 672 с.

27. Романова А.В. Индивидуально-психологические особенности людей с различным уровнем конфликтности в общении // Психология общения –2000: проблемы и перспективы: Тез. докл. Междунар. научн. конф. 25-27 октября 2000 г. – М., 2000. – С. 251.

28. Рудакова, О. Ю. Социально-психологические детерминанты конфликтного поведения руководителей образовательных учреждений : дис. канд. пс. наук : 19.00.05 / О. Ю. Рудакова. — Ярославль, 2006. — 235 с.

29. Свириденко И.Н. Конфликтность личности с разными уровнями зрелости; Дис. …канд. психол. наук : 19.00.01 : Общая психология, психология личности, история психологии. – Екатеринбург, 2007. – 176 с.

30. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. СПб.: СПЦ, 1996.-365 с.

31. Соколова О. В. Работа офис-менеджера от А до Я / О. В. Соколова. -М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. -94 с.

32. Сосновский Б.А. Математические методы обработки результатов психологического исследования. Практикум: Учебное пособие. Часть 1. / Б.А. Сосновский, Н.Л. Сунгурова. – М.: МОСУ, 2005. –207с.

33. Сосновский Б.А. Математические методы обработки результатов психологического исследования. Практикум: Учебное пособие. Часть 2. / Б.А. Сосновский, Н.Л. Сунгурова. – М.: МОСУ, 2005. –207с.

34. Суходольский Г.В. Основы математической статистики для психологов / Г.В. Суходольский. - С-Пб., 2000. – 350 с.

35. Тарасов В. К. Внутрифирменные отношения в вопросах и ответах / В. К. Тарасов. - Таллинн: Rvibek Trade, 2002. -88 с.

36. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навчальний посібник / С. П. Шевчук, В. А. Скороходов, В. М. Жуковська та ін. – Київ: Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.

37. Хорн А. Страх и ненависть в офисе. Что мешает вашей свободе и успеху / А. Хорн. - СПб.: Вершина, 2008. - 272 с.

38. Цимбалюк І. Психологія: Навчальний посібник/ І. Цимбалюк,; М-во освіти і науки України . - Київ: ВД "Професіонал", 2004. - 214 с.

39. Чала О. А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктності особистості / О. А. Чала // Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова; серія № 12. Психологічні науки. – К., 2009. – №26 (50). – Ч. І. – С. 399−402.

40. Шагарова И.В. Экспериментальная психология: учебно-методическое пособие/ Шагарова И.В.— Омск: Омский государственный университет, 2011.— 112 с.

41. Шейко В.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності. Підручник / В.М. Шейко, Н.М. Кушнаренко. -К.: Знання-прес, 2002. - 295 с.

42. Щур Д. Л. Офис-менеджер / Д. Л. Щур, Л. В. Труханович // Кадры предприятия. - 2002. № 3. Режим доступа: http://www.kapr.ru/articles/ 2002/3/451/html

Ясногородская О. В. Жертвы и тираны: офисные отношения / О. В. Ясногородская // Бюджетный учет. 2009. № 2. С. 76–78. Режим доступа: http://b-uchet.ru/article/51439.php

43. Brend W.A. Foundations of human conflict: a study in group psychology. -London: Chapman & Hall ltd., 1994. p.212

44. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І. Професійне вигоряння працівників освіти -300 с.

45. Общая психология: Учебник / Под общ. ред. проф. А.В. Карпова. - М.: Гардарики, 2004. – 248 с.

46. Орлова М.А. Профессиональный Reception: прием, превосходящий ожидания / М.А. Орлова // Справочник секретаря и офис-менеджера, 2005. № 8. С. 6–9.

47. Офіс-менеджмент : конспект лекцій / укладачі: Ю.Т. Матвєєва, Ю.О. Мирошниченко. – Суми : Сумський державний університет, 2017. – 206 с.

48. Пірен М.І. Конфліктологія / М.І.Пірен. – К.: Академія, 2007. – 452 с.

49. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи: Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів / Л.Г. Подоляк, В.І. Юрченко. – К.: Філ-студія, 2006. – 320 с.

50. Пометун О. Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід [Текст] : метод. посібн. / О. Пометун, Л. Пироженко. – К. : А.П.Н., 2002. – 135 с.

51. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. Пособие. 2-е изд., доп. и перераб. / Под. Ред. Крылова А.А., Маничева С.А. – СПб.: Питер, 2007. - 560 с.

52. Прикладная конфликтология: Хрестоматия /Сост. К.В. Сельченок. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. – 624 с.

53. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 422 с.

54. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – 2-е изд., прераб. и доп. - М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ: ООО «Транзиткнига», 2004. – 479 с.

55. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Уч. пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Бахрах-М, 2002. – 672 с.

56. Рамендик Д.М. Тренинг личностного роста: Учебное пособие/ Д.М. Рамендик.– М.:ФОРУМ, 2007. –176с.

57. Романова А.В. Индивидуально-психологические особенности людей с различным уровнем конфликтности в общении // Психология общения –2000: проблемы и перспективы: Тез. докл. Междунар. научн. конф. 25-27 октября 2000 г. – М., 2000. – С. 251.

58. Рудакова О.Ю. Социально-психологические детерминанты конфликтного поведения руководителей образовательных учреждений : дис. канд. пс. наук : 19.00.05 / О.Ю. Рудакова. — Ярославль, 2006. — 235 с.

59. Самоукина Н. Карьера без стресса / Н. Самоукина. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

60. Сапегин А.Г. Психологический анализ в среде Excel. Математические методы и инструментальные средства / А.Г. Сапегин. – М. : Ось–89, 2005. – 144 с.

61. Свириденко И.Н. Конфликтность личности с разными уровнями зрелости; Дис. …канд. психол. наук : 19.00.01 : Общая психология, психология личности, история психологии. – Екатеринбург, 2007. – 176 с.

62. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. СПб.: СПЦ, 1996.-365 с.

63. Соколова О.В. Работа офис-менеджера от А до Я / О.В. Соколова. -М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. -94 с.
64. Сосновский Б.А. Математические методы обработки результатов психологического исследования. Практикум: Учебное пособие. Часть 1. / Б.А. Сосновский, Н.Л. Сунгурова. – М.: МОСУ, 2005. –207с.
65. Сосновский Б.А. Математические методы обработки результатов психологического исследования. Практикум: Учебное пособие. Часть 2. / Б.А. Сосновский, Н.Л. Сунгурова. – М.: МОСУ, 2005. –207с.
66. Суходольский Г.В. Основы математической статистики для психологов / Г.В. Суходольский. - С-Пб., 2000. – 350 с.
67. Тарасов В.К. Внутрифирменные отношения в вопросах и ответах / В.К. Тарасов. - Таллинн: Rvibek Trade, 2002. -88 с.
68. Тренінги як інтенсивне навчання / І. Усіченко, А. Хабарова, О. ЛаріоноваНечерда, Л. Порохняк-Гановська. - К.: Видавничий цент «Адаптація» МО «Жіноча громада», 2004. - 235с
69. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент) : навчальний посібник / С.П. Шевчук, В.А. Скороходов, В.М. Жуковська та ін. – Київ: Видавничий дім «Професіонал», Центр учбової літератури, 2010. – 184 с.
70. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. – М. : Экмос, 2000. – 153 с.
71. Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика / К.. Фопель - М.: Генезис, 2003. - 272 с
72. Хащенко В.А. Личностная типология способов поведения в конфликтах / В.А. Хащенко // Методики социально -психологического исследования личности и малых групп: сб. науч. тр.– М.,2002.- 490с.
73. Хорн А. Страх и ненависть в офисе. Что мешает вашей свободе и успеху / А. Хорн. - СПб.: Вершина, 2008. - 272 с.
74. Цимбалюк І. Психологія: Навчальний посібник/ І. Цимбалюк,; М-во освіти і науки України . - Київ: ВД "Професіонал", 2004. - 214 с.
75. Чала О.А. Сутність та детермінанти деструктивної конфліктності особистості / О.А. Чала // Науковий часопис НПУ ім. М.П. Драгоманова; серія № 12. Психологічні науки. – К., 2009. – №26 (50). – Ч. І. – С. 399−402.
76. Шагарова И.В. Экспериментальная психология: учебно-методическое пособие/ Шагарова И.В.— Омск: Омский государственный университет, 2011.— 112 с.
77. Шейко В.М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності. Підручник / В.М. Шейко, Н.М. Кушнаренко. -К.: Знання-прес, 2002. - 295 с.
78. Щур Д.Л. Офис-менеджер / Д.Л. Щур, Л.В. Труханович // Кадры предприятия. - 2002. № 3. Режим доступа: http://www.kapr.ru/articles/ 2002/3/451/html

Ясногородская О.В. Жертвы и тираны: офисные отношения / О.В. Ясногородская // Бюджетный учет. 2009. № 2. С. 76–78. Режим доступа: http://b-uchet.ru/article/51439.php

# ДОДАТКИ

Додаток А

Інструкція:
**1 етап.** Виберіть із запропонованого списку слів 20 якостей, які, на Ваш погляд, повинні бути притаманні ідеальній людині. Проставте поруч з обраними якостями галочки (у другій колонці).
**2 етап.** З вибраних 20 слів виберіть найбільш неприємні для Вас. Поставте навпроти цього слова (в колонці «Ідеал») цифру 1. Далі з решти 19 слів так само виберіть найбільш неприємну якість і поставте напроти неї цифру 2. І так далі.
**3 етап.** З цих же 20 слів виберіть якість, найменш характерну для Вас. І поставте навпроти цієї якості в колонці «Реальне я» цифру 1. Далі з решти 19 слів так само виберіть найменш характерні для Вас і поставте напроти цифру 2. І так далі всі 20 якостей.

Бланк для відповідей за методикою С.А. Будассі

| *Идеал* | *Качества* | *Реальное Я* |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| | Аккуратность | |
| | Беспечность | |
| | Вдумчивость | |
| | Вспыльчивость | |
| | Гордость | |
| | Грубость | |
| | Доброта | |
| | Жадность | |
| | Жизнерадостность | |
| | Завистливость | |
| | Застенчивость | |
| | Злопамятность | |
| | Искренность | |
| | Капризность | |
| | Легковерие | |
| | Мечтательность | |
| | Нежность | |
| | Непринужденность | |
| | Нерешительность | |
| | Несдержанность | |
| | Обидчивость | |
| | Осторожность | |
| | Педантичность | |
| | Подозрительность | |
| | Принципиальность | |
| | Высокомерие | |
| | Радушие | |
| | Развязность | |
| | Рассудочность | |
| | Решительность | |
| | Сдержанность | |
| | Стыдливость | |
| | Терпеливость | |
| | Трудолюбие | |
| | Трусость | |
| | Увлекаемость | |
| | Упорство | |
| | Уступчивость | |
| | Упрямство | |

| | | |
|---|---|---|
| | Черствость | |
| | Честность | |
| | Чуткость | |
| | Эгоизм | |

Додаток Б

Інструкція. Вам запропоновано перелік суджень, які характеризують ставлення людини до себе, до своїх вчинків і дій. Уважно прочитайте кожне судження. Якщо Ви згодні зі змістом судження, то в бланку для відповідей, поруч з порядковим номером судження поставте "+", якщо не згодні, то "-".

Бланк для відповідей за методикою В.В. Століна, С. Р. Пантилеєва

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | 21 | | 41 | | 61 | | 81 | | 110 | |
| 2 | | 22 | | 42 | | 62 | | 82 | | 101 | |
| 3 | | 23 | | 43 | | 63 | | 83 | | 102 | |
| 4 | | 24 | | 44 | | 64 | | 84 | | 103 | |
| 5 | | 25 | | 45 | | 65 | | 85 | | 104 | |
| 6 | | 26 | | 46 | | 66 | | 86 | | 105 | |
| 7 | | 27 | | 47 | | 67 | | 87 | | 106 | |
| 8 | | 28 | | 48 | | 68 | | 88 | | 107 | |
| 9 | | 29 | | 49 | | 69 | | 89 | | 108 | |
| 10 | | 30 | | 50 | | 70 | | 90 | | 109 | |
| 11 | | 31 | | 51 | | 71 | | 91 | | 110 | |
| 12 | | 32 | | 52 | | 72 | | 92 | | | |
| 13 | | 33 | | 53 | | 73 | | 93 | | | |
| 14 | | 34 | | 54 | | 74 | | 94 | | | |
| 15 | | 35 | | 55 | | 75 | | 95 | | | |
| 16 | | 36 | | 56 | | 76 | | 96 | | | |
| 17 | | 37 | | 57 | | 77 | | 97 | | | |
| 18 | | 38 | | 58 | | 78 | | 98 | | | |
| 19 | | 39 | | 59 | | 79 | | 99 | | | |
| 20 | | 40 | | 60 | | 80 | | 100 | | | |

# БЛАНК ДЛЯ ОТВЕТОВ

Фамилия, имя, отчество _____

Пол _____ Возраст _____ Дата _____

Цех/отдел _____

(другие сведения по указанию экспериментатора)

| | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ☐ | ☐ | ☐ | 18 | ☐ | ☐ | ☐ | 35 | ☐ | ☐ | ☐ | 52 | ☐ | ☐ | ☐ | 69 | ☐ | ☐ | ☐ | 86 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2 | ☐ | ☐ | ☐ | 19 | ☐ | ☐ | ☐ | 36 | ☐ | ☐ | ☐ | 53 | ☐ | ☐ | ☐ | 70 | ☐ | ☐ | ☐ | 87 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3 | ☐ | ☐ | ☐ | 20 | ☐ | ☐ | ☐ | 37 | ☐ | ☐ | ☐ | 54 | ☐ | ☐ | ☐ | 71 | ☐ | ☐ | ☐ | 88 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4 | ☐ | ☐ | ☐ | 21 | ☐ | ☐ | ☐ | 38 | ☐ | ☐ | ☐ | 55 | ☐ | ☐ | ☐ | 72 | ☐ | ☐ | ☐ | 89 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5 | ☐ | ☐ | ☐ | 22 | ☐ | ☐ | ☐ | 39 | ☐ | ☐ | ☐ | 56 | ☐ | ☐ | ☐ | 73 | ☐ | ☐ | ☐ | 90 | ☐ | ☐ | ☐ |

| | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | ☐ | ☐ | ☐ | 23 | ☐ | ☐ | ☐ | 40 | ☐ | ☐ | ☐ | 57 | ☐ | ☐ | ☐ | 74 | ☐ | ☐ | ☐ | 91 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7 | ☐ | ☐ | ☐ | 24 | ☐ | ☐ | ☐ | 41 | ☐ | ☐ | ☐ | 58 | ☐ | ☐ | ☐ | 75 | ☐ | ☐ | ☐ | 92 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8 | ☐ | ☐ | ☐ | 25 | ☐ | ☐ | ☐ | 42 | ☐ | ☐ | ☐ | 59 | ☐ | ☐ | ☐ | 76 | ☐ | ☐ | ☐ | 93 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9 | ☐ | ☐ | ☐ | 26 | ☐ | ☐ | ☐ | 43 | ☐ | ☐ | ☐ | 60 | ☐ | ☐ | ☐ | 77 | ☐ | ☐ | ☐ | 94 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10 | ☐ | ☐ | ☐ | 27 | ☐ | ☐ | ☐ | 44 | ☐ | ☐ | ☐ | 61 | ☐ | ☐ | ☐ | 78 | ☐ | ☐ | ☐ | 95 | ☐ | ☐ | ☐ |

| | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | ☐ | ☐ | ☐ | 28 | ☐ | ☐ | ☐ | 45 | ☐ | ☐ | ☐ | 62 | ☐ | ☐ | ☐ | 79 | ☐ | ☐ | ☐ | 96 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 12 | ☐ | ☐ | ☐ | 29 | ☐ | ☐ | ☐ | 46 | ☐ | ☐ | ☐ | 63 | ☐ | ☐ | ☐ | 80 | ☐ | ☐ | ☐ | 97 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 13 | ☐ | ☐ | ☐ | 30 | ☐ | ☐ | ☐ | 47 | ☐ | ☐ | ☐ | 64 | ☐ | ☐ | ☐ | 81 | ☐ | ☐ | ☐ | 98 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 14 | ☐ | ☐ | ☐ | 31 | ☐ | ☐ | ☐ | 48 | ☐ | ☐ | ☐ | 65 | ☐ | ☐ | ☐ | 82 | ☐ | ☐ | ☐ | 99 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15 | ☐ | ☐ | ☐ | 32 | ☐ | ☐ | ☐ | 49 | ☐ | ☐ | ☐ | 66 | ☐ | ☐ | ☐ | 83 | ☐ | ☐ | ☐ | 100 | ☐ | ☐ | ☐ |

| | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | ☐ | ☐ | ☐ | 33 | ☐ | ☐ | ☐ | 50 | ☐ | ☐ | ☐ | 67 | ☐ | ☐ | ☐ | 84 | ☐ | ☐ | ☐ | 101 | ☐ | ☐ | ☐ |
| 17 | ☐ | ☐ | ☐ | 34 | ☐ | ☐ | ☐ | 51 | ☐ | ☐ | ☐ | 68 | ☐ | ☐ | ☐ | 85 | ☐ | ☐ | ☐ | 102 | ☐ | ☐ | ☐ |

| MD | |
|---|---|
| A | |
| B | |
| C | |
| E | |
| F | |
| G | |
| H | |
| I | |
| L | |
| M | |
| N | |
| O | |
| $Q_1$ | |
| $Q_2$ | |
| $Q_3$ | |
| $Q_4$ | |

Додаток Г

**Інструкія**. Вам пропонується тест, який містить 30 тверджень. Уважно прочитайте кожне і вирішіть, вірне чи невірне дане твердження по відношенню до Вас. Якщо вірне, то в аркуші для відповідей проти номера цього твердження поставте знак «плюс» (+), а якщо вважаєте, що воно по відношенню до Вас невірне, то «мінус» (-).

Бланк відповідей до методики А.В. Звєрькова

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Утверждение | | | +/- |
| 2. | Если что-то не клеится, у меня нередко появляется желание бросить это дело | 3. | | |
| 4. | Я не отказываюсь от своих планов и дел, даже если приходится выбирать между ними и приятной компанией. | 5. | | |
| 6. | При необходимости мне нетрудно сдержать вспышку гнева. | 7. | | |
| 8. | Обычно я сохраняю спокойствие в ожидании опаздывающего к назначенному времени приятеля. | 9. | | |
| 10. | Меня трудно отвлечь от начатой работы. | 11. | | |
| 12. | Меня сильно выбивает из колеи физическая боль. | 13. | | |
| 14. | Я всегда стараюсь выслушать собеседника, не перебивая, даже если не терпится ему возразить. | 15. | | |
| 16. | Я всегда «гну» свою линию. | 17. | | |
| 18. | Если надо, я могу не спать ночь напролет (например, работа, дежурстве) и весь следующий день быть в «хорошей форме». | 19. | | |
| 20. | Мои планы слишком часто перечеркиваются внешними обстоятельствами. | 21. | | |
| 22. | Я считаю себя терпеливым человеком. | 23. | | |
| 24. | Не так-то просто мне заставить себя хладнокровно наблюдать волнующее зрелище. | 25. | | |
| 26. | Мне редко удается заставить себя продолжать работу после серии обидных неудач. | 27. | | |
| 28. | Если я отношусь к кому-то плохо, мне трудно скрывать свою неприязнь к нему. | 29. | | |
| 30. | При необходимости я могу заниматься своим делом в неудобной и неподходящей обстановке. | 31. | | |
| 32. | Мне сильно осложняет работу сознание того, что ее необходимо во что бы то ни стало сделать к определенному сроку. | 33. | | |
| 34. | Считаю себя решительным человеком. | 35. | | |
| 36. | С физической усталостью я справляюсь легче, чем другие. | 37. | | |
| 38. | Лучше подождать только что ушедший лифт, чем подниматься по лестнице. | 39. | | |
| 40. | Испортить мне настроение не так-то просто. | 41. | | |
| 42. | Иногда какой-то пустяк овладевает моими мыслями, не дает покоя, и я никак не могу от него отделаться. | 43. | | |
| 44. | Мне труднее сосредоточиться на задании или работе, чем другим. | 45. | | |
| 46. | Переспорить меня трудно. | 47. | | |
| 48. | Я всегда стремлюсь довести начатое дело до конца. | 49. | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 50. | Меня легко отвлечь от дел. | 51. | |
| 52. | Я замечаю иногда, что пытаюсь добиться своего наперекор объективным обстоятельствам. | 53. | |
| 54. | Люди порой завидуют моему терпению и дотошности. | 55. | |
| 56. | Мне трудно сохранить спокойствие в стрессовой ситуации. | 57. | |
| 58. | Я замечаю, что во время монотонной работы невольно начинаю изменять способ действия, даже если это порой приводит к ухудшению результатов. | 59. | |
| 60. | Меня обычно сильно раздражает, когда «перед носом» захлопываются двери уходящего транспорта или лифта. | 61. | |

Додаток Д

**Інструкція.** Оберіть один з трьох варіантів відповідей на запропоновані Вам твердження. Обведіть його кружежком.

Бланк відповідей до методики В.І. Рогова

| | |
|---|---|
| 1.Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воли других? | 8.Относите ли вы себя к людям, которым лучше в глаза сказать горькую правду, чем промолчать? |
| А) нет | А) да |
| Б ) когда как | Б) скорее всего, да |
| В ) да. | В) нет. |
| 2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, возможно, и ненавидят? | 9. Их трех личностных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего вы стараетесь изжить в себе: |
| А) да | А) раздражительность |
| Б) ответить затрудняюсь | Б) обидчивость |
| В) нет. | В) нетерпимость критики других. |
| 3. Кто вы в большей степени? | 10. Кто вы в большей степени? |
| А) пацифист | А) независимый |
| Б) принципиальный | Б) лидер |
| В) предприимчивый. | В) генератор идей. |
| 4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями? | 11. Каким человеком считают вас ваши друзья? |
| А) часто | А) экстравагантным |
| Б) периодически | Б) оптимистом |
| В) редко. | В) настойчивым |
| 5. Что для вас было бы наиболее характерно, если бы вы возглавили новый для вас коллектив? | 12. С чем вам чаще всего приходится бороться? |
| А) разработал бы программу развития коллектива на год вперед и убедил бы членов коллектива в ее перспективности | А) с несправедливостью |
| Б) изучил бы, кто есть кто, и установил контакт с лидерами | Б) с бюрократизмом |
| В) чаще советовался бы с людьми. | В) с эгоизмом |
| 6. В случае неудач какое состояние для вас характерно? | 13. Что для вас наиболее характерно? |
| А) пессимизм | А) недооценивать |
| Б) плохое настроение | Б) оценивать свои способности объективно |
| В) обида на самого себя. | В) переоценивать свои способности. |
| 7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива? | 14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми? |
| А) да | А) излишняя инициатива |
| Б) скорее всего, да | Б) излишняя критичность |
| В) нет. | В) излишняя прямолинейность. |

Додаток Ж

Індивідуальні показники за методикою «Самоставлення» В. В. Століна, С. Р. Пантелєєва

| № | самоповага | | | | | | | | аутосимпатія | | | | | | Внутрішня невлаштованність | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | відкритість | | самовпевненість | | самокерівництво | | дзеркальне «Я» | | самоцінність | | самоприйняття | | самоприв'язаність | | внутрішня конфліктність | | самозвинувачення | |
| | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени | бали | стени |
| 1 | 3 | 4 | 13 | 8 | 11 | 9 | 6 | 6 | 12 | 9 | 10 | 8 | 6 | 6 | 7 | 5 | 2 | 3 |
| 2 | 5 | 5 | 8 | 5 | 7 | 6 | 7 | 6 | 10 | 7 | 12 | 10 | 6 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 7 | 6 | 14 | 9 | 6 | 5 | 7 | 6 | 14 | 10 | 9 | 7 | 3 | 4 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 15 | 10 | 7 | 6 | 5 | 5 | 10 | 7 | 9 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 5 | 6 | 6 | 14 | 9 | 10 | 8 | 8 | 7 | 10 | 7 | 10 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 6 | 3 | 4 | 13 | 8 | 9 | 8 | 6 | 6 | 12 | 9 | 10 | 8 | 6 | 6 | 7 | 5 | 3 | 4 |
| 7 | 8 | 7 | 13 | 8 | 7 | 6 | 7 | 6 | 9 | 7 | 8 | 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 8 | 5 | 7 | 6 | 5 | 5 | 12 | 9 | 9 | 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 9 | 6 | 6 | 9 | 5 | 10 | 8 | 7 | 6 | 8 | 6 | 9 | 7 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 10 | 4 | 5 | 9 | 5 | 12 | 10 | 7 | 6 | 12 | 9 | 8 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 7 | 6 | 10 | 6 | 8 | 7 | 8 | 7 | 11 | 8 | 11 | 9 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 12 | 8 | 7 | 7 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 8 | 12 | 10 | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 14 | 9 | 6 | 5 | 6 | 6 | 8 | 6 | 10 | 8 | 3 | 4 | 6 | 5 | 2 | 3 |
| 14 | 6 | 6 | 13 | 8 | 7 | 6 | 7 | 6 | 10 | 7 | 9 | 7 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 6 |
| 15 | 5 | 5 | 13 | 8 | 11 | 9 | 6 | 6 | 7 | 5 | 8 | 6 | 9 | 8 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 7 | 6 | 15 | 10 | 6 | 5 | 8 | 7 | 9 | 7 | 9 | 7 | 2 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 |
| 17 | 4 | 5 | 14 | 9 | 10 | 8 | 9 | 8 | 12 | 9 | 9 | 7 | 4 | 5 | 6 | 5 | 4 | 4 |
| 18 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 8 | 6 | 7 | 5 | 6 | 6 | 7 | 5 | 8 | 7 |
| 19 | 4 | 3 | 7 | 5 | 12 | 10 | 7 | 6 | 9 | 7 | 8 | 6 | 8 | 7 | 9 | 6 | 6 | 6 |
| 20 | 6 | 6 | 14 | 9 | 7 | 6 | 8 | 7 | 9 | 7 | 10 | 8 | 9 | 8 | 3 | 4 | 7 | 6 |
| 21 | 6 | 6 | 14 | 9 | 6 | 5 | 8 | 7 | 11 | 8 | 7 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 8 | 7 |
| 22 | 11 | 10 | 9 | 5 | 8 | 7 | 11 | 10 | 13 | 10 | 9 | 7 | 7 | 7 | 8 | 6 | 7 | 6 |
| 23 | 7 | 6 | 12 | 7 | 5 | 4 | 11 | 10 | 7 | 5 | 6 | 5 | 7 | 7 | 8 | 6 | 10 | 9 |
| 24 | 8 | 7 | 4 | 3 | 6 | 5 | 9 | 8 | 8 | 6 | 8 | 6 | 4 | 5 | 9 | 6 | 8 | 7 |
| 25 | 9 | 8 | 6 | 4 | 7 | 6 | 6 | 6 | 9 | 7 | 9 | 7 | 5 | 5 | 11 | 7 | 9 | 8 |
| 26 | 6 | 6 | 13 | 8 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 | 14 | 9 | 7 | 6 |
| 27 | 6 | 6 | 10 | 6 | 6 | 5 | 4 | 4 | 10 | 7 | 8 | 6 | 6 | 6 | 12 | 7 | 10 | 10 |
| 28 | 7 | 6 | 9 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 9 | 7 | 2 | 3 | 11 | 7 | 8 | 7 |
| 29 | 5 | 5 | 9 | 5 | 7 | 6 | 7 | 6 | 8 | 6 | 10 | 8 | 7 | 7 | 9 | 6 | 9 | 8 |
| 30 | 8 | 7 | 9 | 5 | 5 | 4 | 7 | 6 | 9 | 7 | 10 | 8 | 4 | 5 | 8 | 6 | 9 | 8 |
| 31 | 8 | 7 | 7 | 5 | 6 | 5 | 8 | 7 | 6 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 10 | 6 | 8 | 7 |
| 32 | 9 | 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 6 | 6 | 8 | 6 | 9 | 7 | 5 | 5 | 10 | 6 | 9 | 8 |
| 33 | 11 | 10 | 8 | 5 | 6 | 5 | 9 | 8 | 6 | 5 | 7 | 5 | 8 | 7 | 12 | 7 | 9 | 8 |
| 34 | 5 | 5 | 7 | 5 | 6 | 5 | 10 | 9 | 5 | 4 | 8 | 6 | 4 | 5 | 8 | 6 | 10 | 9 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 6 | 6 | 9 | 5 | 5 | 4 | 9 | 8 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 11 | 7 | 9 | 8 |
| 36 | 7 | 6 | 10 | 6 | 7 | 6 | 10 | 9 | 6 | 5 | 7 | 5 | 3 | 4 | 13 | 8 | 7 | 6 |
| 37 | 4 | 3 | 8 | 5 | 6 | 5 | 11 | 10 | 7 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 15 | 10 | 4 | 4 |
| 38 | 6 | 6 | 9 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 4 | 8 | 6 | 5 | 5 | 11 | 7 | 9 | 8 |
| 39 | 7 | 6 | 12 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 5 | 4 | 9 | 7 | 7 | 7 | 9 | 6 | 7 | 6 |
| 40 | 7 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 8 | 7 | 5 | 4 | 6 | 5 | 8 | 7 | 8 | 6 | 5 | 5 |
| 41 | 8 | 7 | 8 | 5 | 5 | 4 | 9 | 8 | 6 | 5 | 8 | 6 | 2 | 3 | 9 | 6 | 7 | 6 |
| 42 | 6 | 6 | 9 | 5 | 7 | 6 | 9 | 8 | 3 | 3 | 7 | 5 | 5 | 5 | 9 | 6 | 10 | 10 |
| 43 | 6 | 6 | 5 | 4 | 7 | 6 | 11 | 10 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 6 | 11 | 7 | 9 | 8 |
| 44 | 5 | 5 | 8 | 5 | 6 | 5 | 7 | 6 | 6 | 5 | 7 | 5 | 7 | 7 | 13 | 8 | 8 | 7 |
| 45 | 5 | 5 | 10 | 6 | 7 | 6 | 8 | 7 | 7 | 5 | 7 | 5 | 8 | 7 | 10 | 6 | 10 | 9 |
| 46 | 7 | 6 | 11 | 7 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 8 | 6 | 5 | 5 | 9 | 6 | 10 | 10 |
| 47 | 4 | 5 | 11 | 7 | 5 | 4 | 9 | 8 | 5 | 4 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 |
| 48 | 8 | 7 | 8 | 5 | 7 | 6 | 10 | 9 | 6 | 5 | 8 | 6 | 4 | 5 | 9 | 6 | 7 | 6 |

Додаток З

Індивідуальні показники респондентів за методиками С.А. Будассі, В.І. Рогова та Звєрькової

| № респондента | самооцінка | конфліктність | індекс вольової саморегуляції | індекс наполегливості | індекс самовладання |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | -0,45 | 12 | 9 | 8 | 8 |
| 2 | -0,82 | 19 | 11 | 9 | 5 |
| 3 | -0,1 | 23 | 16 | 11 | 4 |
| 4 | 0,2 | 13 | 15 | 8 | 8 |
| 5 | -0,09 | 18 | 14 | 10 | 6 |
| 6 | -0,32 | 20 | 8 | 9 | 6 |
| 7 | -0,6 | 16 | 10 | 9 | 6 |
| 8 | -0,32 | 25 | 15 | 8 | 8 |

| 9 | 0,04 | 12 | 14 | 9 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | -0,4 | 15 | 12 | 8 | 4 |
| 11 | -0,54 | 30 | 11 | 9 | 9 |
| 12 | 0,1 | 13 | 11 | 11 | 6 |
| 13 | 0,12 | 17 | 12 | 7 | 8 |
| 14 | -0,15 | 20 | 14 | 9 | 7 |
| 15 | 0,26 | 16 | 16 | 9 | 9 |
| 16 | -0,17 | 29 | 15 | 6 | 4 |
| 17 | -0,8 | 20 | 14 | 8 | 9 |
| 18 | -0,71 | 22 | 13 | 11 | 5 |
| 19 | -0,09 | 12 | 12 | 9 | 6 |
| 20 | -0,43 | 15 | 12 | 9 | 7 |
| 21 | -0,63 | 16 | 12 | 7 | 6 |
| 22 | -0,58 | 28 | 10 | 11 | 7 |
| 23 | -0,5 | 17 | 14 | 10 | 8 |
| 24 | -0,64 | 12 | 12 | 8 | 6 |
| 25 | 0,54 | 31 | 14 | 9 | 4 |
| 26 | 0,1 | 14 | 13 | 9 | 9 |
| 27 | 0,12 | 16 | 15 | 9 | 6 |
| 28 | 0,32 | 12 | 12 | 9 | 8 |
| 29 | 0,04 | 24 | 10 | 9 | 6 |
| 30 | -0,4 | 14 | 10 | 11 | 7 |
| 31 | -0,54 | 21 | 11 | 6 | 6 |
| 32 | 0,1 | 18 | 12 | 18 | 6 |
| 33 | 0,12 | 17 | 12 | 10 | 6 |
| 34 | -0,15 | 13 | 17 | 9 | 8 |
| 35 | -0,26 | 16 | 6 | 8 | 4 |
| 36 | -0,45 | 12 | 15 | 4 | 5 |
| 37 | 0,82 | 15 | 12 | 6 | 9 |
| 38 | 0,1 | 15 | 12 | 5 | 7 |
| 39 | 0,2 | 18 | 15 | 11 | 6 |
| 40 | -0,09 | 22 | 14 | 9 | 6 |
| 41 | -0,32 | 25 | 14 | 8 | 6 |
| 42 | 0,09 | 20 | 11 | 6 | 8 |
| 43 | -0,43 | 17 | 13 | 4 | 6 |
| 44 | -0,63 | 14 | 13 | 8 | 7 |
| 45 | -0,58 | 21 | 12 | 6 | 7 |
| 46 | 0,12 | 30 | 14 | 10 | 5 |
| 47 | 0,82 | 19 | 13 | 10 | 6 |
| 48 | 0,45 | 13 | 11 | 5 | 6 |

Додаток К

Індивідуальні показники респондентів за особистісним опитувальником Р.Кеттелла

| № | Фактори | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | A | B | C | E | F | G | H | I | L | M | N | O | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
| 1 | 7 | 3 | 9 | 6 | 4 | 8 | 11 | 4 | 3 | 3 | 6 | 2 | 5 | 7 | 3 | 10 |
| 2 | 7 | 4 | 3 | 8 | 5 | 7 | 4 | 6 | 2 | 8 | 4 | 8 | 7 | 7 | 3 | 5 |
| 3 | 9 | 6 | 6 | 4 | 5 | 10 | 7 | 5 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 9 | 6 | 7 |
| 4 | 11 | 4 | 7 | 6 | 6 | 9 | 9 | 7 | 7 | 8 | 9 | 5 | 8 | 11 | 7 | 8 |
| 5 | 10 | 4 | 5 | 5 | 7 | 9 | 5 | 8 | 4 | 7 | 4 | 8 | 8 | 10 | 5 | 8 |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 8 | 7 | 5 | 4 | 4 | 5 | 9 | 4 | 8 | 6 | 5 | 4 | 6 |
| 7 | 8 | 6 | 6 | 5 | 6 | 9 | 8 | 9 | 5 | 4 | 11 | 4 | 7 | 8 | 6 | 7 |
| 8 | 6 | 3 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 3 | 3 | 7 | 6 | 6 | 3 | 6 |
| 9 | 7 | 6 | 5 | 6 | 4 | 8 | 8 | 7 | 8 | 4 | 9 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 |
| 10 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 10 | 8 | 5 | 8 | 4 | 9 | 5 | 7 | 7 | 7 | 9 |
| 11 | 7 | 5 | 7 | 8 | 6 | 8 | 6 | 6 | 7 | 9 | 8 | 10 | 5 | 7 | 7 | 5 |
| 12 | 6 | 4 | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 3 | 10 | 4 | 9 | 6 | 6 | 4 | 6 |
| 13 | 8 | 5 | 5 | 7 | 6 | 5 | 6 | 7 | 3 | 8 | 6 | 8 | 8 | 8 | 5 | 6 |
| 14 | 8 | 5 | 5 | 4 | 8 | 6 | 7 | 7 | 6 | 9 | 6 | 9 | 6 | 8 | 5 | 7 |
| 15 | 7 | 6 | 7 | 6 | 4 | 9 | 8 | 7 | 8 | 3 | 8 | 3 | 5 | 7 | 7 | 5 |
| 16 | 8 | 4 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 8 | 4 | 7 | 4 | 7 | 8 | 8 | 7 | 5 |
| 17 | 8 | 4 | 5 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 4 | 8 | 4 | 7 | 5 | 8 | 5 | 8 |
| 18 | 6 | 5 | 5 | 8 | 6 | 8 | 5 | 9 | 6 | 9 | 4 | 6 | 6 | 6 | 5 | 4 |
| 19 | 11 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 5 | 1 | 2 | 9 | 3 | 6 | 11 | 8 | 4 |
| 20 | 9 | 8 | 10 | 5 | 7 | 11 | 11 | 6 | 4 | 4 | 11 | 2 | 5 | 9 | 10 | 9 |
| 21 | 10 | 6 | 8 | 6 | 8 | 9 | 9 | 6 | 5 | 4 | 9 | 4 | 8 | 10 | 8 | 5 |
| 22 | 7 | 4 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 3 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 |
| 23 | 10 | 3 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 4 | 9 | 7 | 8 | 8 | 10 | 7 | 3 |
| 24 | 10 | 6 | 8 | 6 | 6 | 9 | 8 | 7 | 7 | 3 | 7 | 5 | 9 | 10 | 8 | 7 |
| 25 | 6 | 2 | 4 | 7 | 9 | 5 | 5 | 8 | 3 | 7 | 5 | 9 | 7 | 6 | 4 | 7 |
| 26 | 11 | 8 | 11 | 4 | 4 | 11 | 10 | 8 | 4 | 3 | 10 | 3 | 6 | 11 | 11 | 6 |
| 27 | 11 | 6 | 11 | 9 | 7 | 11 | 9 | 7 | 4 | 4 | 10 | 4 | 8 | 11 | 11 | 3 |
| 28 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 9 | 7 | 8 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 |
| 29 | 6 | 3 | 4 | 4 | 9 | 6 | 6 | 6 | 3 | 8 | 4 | 6 | 7 | 6 | 4 | 5 |
| 30 | 8 | 3 | 7 | 9 | 10 | 6 | 4 | 6 | 7 | 10 | 4 | 9 | 3 | 8 | 7 | 4 |
| 31 | 7 | 5 | 7 | 3 | 4 | 10 | 8 | 8 | 3 | 4 | 7 | 5 | 9 | 7 | 7 | 5 |
| 32 | 5 | 4 | 7 | 5 | 7 | 7 | 7 | 6 | 4 | 8 | 4 | 8 | 5 | 5 | 7 | 7 |
| 33 | 8 | 5 | 9 | 6 | 6 | 9 | 9 | 7 | 4 | 4 | 9 | 5 | 7 | 8 | 9 | 9 |
| 34 | 8 | 5 | 7 | 6 | 5 | 9 | 8 | 7 | 9 | 5 | 6 | 5 | 5 | 8 | 7 | 5 |
| 35 | 9 | 5 | 9 | 7 | 8 | 9 | 9 | 6 | 4 | 4 | 9 | 4 | 7 | 9 | 9 | 6 |
| 36 | 7 | 7 | 8 | 4 | 4 | 9 | 9 | 4 | 3 | 4 | 9 | 5 | 6 | 7 | 8 | 7 |
| 37 | 9 | 8 | 11 | 8 | 5 | 11 | 11 | 9 | 6 | 3 | 11 | 2 | 7 | 9 | 11 | 5 |
| 38 | 12 | 11 | 12 | 13 | 12 | 10 | 11 | 14 | 4 | 10 | 8 | 9 | 6 | 7 | 8 | 8 |
| 39 | 12 | 12 | 11 | 13 | 12 | 13 | 11 | 8 | 5 | 11 | 11 | 8 | 7 | 10 | 8 | 7 |
| 40 | 12 | 12 | 10 | 10 | 12 | 9 | 11 | 9 | 4 | 12 | 14 | 7 | 4 | 5 | 8 | 7 |
| 41 | 12 | 12 | 14 | 13 | 12 | 12 | 14 | 13 | 4 | 8 | 12 | 11 | 8 | 9 | 9 | 11 |
| 42 | 13 | 12 | 15 | 11 | 13 | 12 | 12 | 11 | 5 | 6 | 7 | 12 | 6 | 7 | 7 | 8 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 14 | 13 | 14 | 14 | 9 | 11 | 7 | 11 | 2 | 7 | 9 | 10 | 7 | 8 | 8 | 6 |
| 44 | 9 | 12 | 12 | 12 | 11 | 10 | 9 | 14 | 6 | 9 | 11 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 45 | 10 | 10 | 12 | 13 | 12 | 14 | 11 | 10 | 4 | 8 | 11 | 10 | 6 | 6 | 9 | 8 |
| 46 | 9 | 12 | 11 | 13 | 12 | 13 | 11 | 12 | 2 | 12 | 11 | 11 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 47 | 14 | 13 | 13 | 11 | 11 | 8 | 11 | 11 | 5 | 1 | 13 | 8 | 7 | 9 | 8 | 8 |
| 48 | 12 | 8 | 13 | 14 | 13 | 10 | 13 | 11 | 4 | 11 | 11 | 9 | 6 | 5 | 8 | 8 |

Додаток Л

Кореляційні зв'язки

| | | | самооц | індВолСам | індНапол | індСамовл |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Spearman's rho | конфл | Correlation Coefficient | -,105 | -,396 | ,377 | -,380 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,479 | ,015 | ,000 | ,000 |
| | | N | 48 | 48 | 48 | 48 |

| | | | конфл |
|---|---|---|---|
| Spearman's rho | відкр | Correlation Coefficient | ,141 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,338 |
| | | N | 48 |
| | самовп | Correlation Coefficient | ,393 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,003 |
| | | N | 48 |
| | самокер | Correlation Coefficient | -,057 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,703 |
| | | N | 48 |
| | дзеркЯ | Correlation Coefficient | -,440 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | | N | 48 |
| | самоц | Correlation Coefficient | ,099 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,504 |
| | | N | 48 |
| | самоприйн | Correlation Coefficient | ,090 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,544 |
| | | N | 48 |
| | самопривяз | Correlation Coefficient | ,080 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,591 |
| | | N | 48 |
| | внутрКонфл | Correlation Coefficient | -,109 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,461 |
| | | N | 48 |
| | самозвин | Correlation Coefficient | -,344 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | | N | 48 |

**Correlations**

| | | | конфл |
|---|---|---|---|
| Spearman's rho | A | Correlation Coefficient | -,120 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,418 |
| | | N | 48 |
| | B | Correlation Coefficient | -,102 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,491 |
| | | N | 48 |
| | C | Correlation Coefficient | -,372 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 |
| | | N | 48 |
| | E | Correlation Coefficient | ,127 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,390 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 48 |
| F | Correlation Coefficient | ,257 |
| | Sig. (2-tailed) | ,077 |
| | N | 48 |
| G | Correlation Coefficient | -,104 |
| | Sig. (2-tailed) | ,480 |
| | N | 48 |
| H | Correlation Coefficient | -,228 |
| | Sig. (2-tailed) | ,119 |
| | N | 48 |
| I | Correlation Coefficient | ,137 |
| | Sig. (2-tailed) | ,355 |
| | N | 48 |
| L | Correlation Coefficient | -,232 |
| | Sig. (2-tailed) | ,113 |
| | N | 48 |
| M | Correlation Coefficient | ,284 |
| | Sig. (2-tailed) | ,051 |
| | N | 48 |
| N | Correlation Coefficient | -,175 |
| | Sig. (2-tailed) | ,235 |
| | N | 48 |
| O | Correlation Coefficient | ,467 |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 |
| | N | 48 |
| Q1 | Correlation Coefficient | ,141 |
| | Sig. (2-tailed) | ,341 |
| | N | 48 |
| Q2 | Correlation Coefficient | -,248 |
| | Sig. (2-tailed) | ,089 |
| | N | 48 |
| Q3 | Correlation Coefficient | -,410 |
| | Sig. (2-tailed) | ,015 |
| | N | 48 |
| Q4 | Correlation Coefficient | ,071 |
| | Sig. (2-tailed) | ,631 |
| | N | 48 |

Примітка: A – товариськість, H – сміливість, E – домінантність, L – підозрілість, N – дипломатичність, Q2 – самостійність, B – інтелектуальність, M – мрійливість, Q1 – сприйнятливість до нового, C – емоційна стійкість, F – безтурботність, I – емоційна чутливість, O - тривожність, Q4 – напруженість, G - самодисципліна Q3 -моральна нормативність