

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ
КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ НА ПРИКЛАДІ ТОВ АВІАКОМПАНІЯ
«СКАЙ-АП»»**

Студентки 2-го курсу, 2 м групи

Спеціальності 053 Психологія

Спеціалізації Психологія

Марінкова Оксана Дмитрівна

Науковий керівник

д. психол. наук, доцент

Миронець Сергій Миколайович

Науковий консультант

канд. психол. наук, доцент

Капосльоз Григорій Вікторович

Гарант освітньої програми

доктор психол. наук,

професор

Корольчук Валентина Миколаївна

Київ 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ТА СТУПЕНІВ РОЗРОБЛЕНОСТІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ	6
1.1 Теоретико-методологічні особливості комунікативної взаємодії	6
1.2 Психологічні особливості процесів комунікації у професійній діяльності фахівців	9
Висновки до першого розділу	17
РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ	19
2.1. Організація та емпіричне дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп»	19
2.2. Психологічні особливості побудови комунікативної взаємодії працівників кол-центрів з клієнтами	20
2.3. Обґрунтування методів та методик дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами	24
Висновки до другого розділу	29
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ	32
3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами	32
3.2. Корекційна програма на розвиток ефективної взаємодії та практичні рекомендації для працівників кол-центру з клієнтами	43
Висновки до третього розділу	44
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Все більшої актуальності за останні роки набуває проблема дослідження ефективної взаємодії із клієнтами. Сучасні наукові психологічні дослідження спрямовані на вивчення проблеми особистісного та професійного розвитку операторів кол-центрів, їхньої здатності адаптуватися у професійній діяльності в роботі із «важкими» клієнтами, а також удосконалення індивідуальних професійних навичок ведення ефективної комунікації із клієнтами.

Важливе місце відводиться й формуванню вмінь знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено проникати в культуру співрозмовника та швидко реагувати на виникнення конфліктних ситуацій. Професійна культура працівника операторів кол-центрів передбачає наявність у нього здатності до володіння професійними знаннями, вміннями й навичками, серед яких значне місце належить культурі спілкування, адекватному донесенню інформації, естетизації професійної діяльності. Втрата клієнта через непрофесійні дії оператора кол-центру може призводити до негативного іміджу авіаційної компанії та до значних фінансових втрат. Тому постійний розвиток та професійне зростання рівня обслуговування операторами кол-центрів клієнтів відіграє значну роль як для фахівця, так і для авіаційної компанії.

Різні аспекти проблеми спілкування знайшли висвітлення у психолого-педагогічних і соціальних дослідженнях Б. Ананьєва, Г. Андрєєвої [3], А. Барташева, О. Бодальова [7], Г. Васяновича, Г. Дегтярьової, О. Дробницького, М. Корольчука [15-17], О. Киричука, О. Леонтєєва [22], В. Малахова, С. Миронця [36], В. Рибалки, І. Риданової, С. Рубінштейна [45-46], М. Скиби, В. Тесленка, Г. Чайки, Н. Хворостовської [49] та ін.

Питання формування готовності до особистісно орієнтованого спілкування розкриваються у працях К. Богатирьова, І. Зязюна, В. Лівенцової, Л. Савенкової.

Проблеми культури спілкування досліджували І. Афанасьєв, В. Грехнев, А. Коваль, В. Малахов, Я. Радевич-Винницький, І. Сайтарлі та ін. Нині проблеми

спілкування досить активно розробляють українські вчені Г. Балл, М. Боришевський, Л. Бурлачук, С. Вдович, В. Кіслов, М. Корольчук, В. Крайнюк, С. Максименко, С. Миронець, В. Семиченко, Т. Чмут, І. Ющук. Зусилля науковців спрямовані на вивчення компонентів спілкування: комунікації, пізнання, взаємодії впливів на ефективність спілкування, труднощі, які заважають результативному спілкуванню. Досліджуються також засоби спілкування, пізнавальні процеси під час його здійснення, їх взаємозв'язок.

Мета дослідження – визначити наукові підходи та з'ясувати особливості проявів комунікативної взаємодії працівників кол-центру авіакомпанії «СкайАп» та на підставі отриманих результатів розробити корекційну тренінгову програму щодо оптимізації комунікативної функції працівників.

Відповідно до мети були визначені такі **завдання**:

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз наукових підходів та ступенів розробленості психологічних особливостей комунікативної взаємодії із клієнтами.
2. Охарактеризувати контингент досліджуваних, визначити особливості праці та розробити емпіричне дослідження комунікативної взаємодії із клієнтами.
3. Визначити психологічні особливості взаємодії працівників кол-центру з клієнтами на комунікативному, індивідуально-психологічному, мотиваційному та емоційно-вольовому рівнях.
4. Розробити корекційну програму ефективної комунікативної взаємодії працівників кол-центру.

Об'єкт дослідження – психологічна взаємодія працівників в організації.

Предмет дослідження – психологічна взаємодія працівників кол-центру з клієнтами (на прикладі авіакомпанії «СкайАп»).

Для реалізації поставлених мети та завдань були використані **методи дослідження**:

теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних (виявлення стану досліджуваної проблеми, визначення основних понять дослідження);

емпіричні – спостереження, психологічне діагностування за методиками:

«Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина), «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса, методика «Рівень домагань особистості» К. Гербачевського, «Мотивація досягнення успіху Т. Елерса». «Методика діагностики міжособистісних відносин» Т. Лірі, методика EPQ Г.Ю. Айзенка.

Статистичне опрацювання даних (пошук первинних статистик, кореляційний та дисперсійний аналіз) здійснювалося з використання комп'ютерної програми SPSS (версія 19.0).

Експериментальна база дослідження: 65 працівників кол-центру авіакомпанії «СкайАп».

Практичне значення: розроблені практичні рекомендації щодо покращення комунікативної взаємодії працівників кол-центру авіакомпанії «СкайАп» дозволять підвищити рівень організаційної і комунікативної культури працівників на комунікативному, індивідуально-психологічному, мотиваційному та емоційно-вольовому рівнях, а також підвищити рівень клієнтоорієнтованості і позитивного іміджу компанії.

Апробація результатів. Основні положення та актуальність роботи оприлюднено в науковій статті «Психологічні особливості взаємодії працівників кол-центрів авіакомпаній з клієнтами», яка опублікована у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (Київський національний торговельно-економічний університет, 2020).

Структура і обсяг випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків. Повний обсяг роботи викладено на 56 сторінках основного тексту. Випускна кваліфікаційна робота проілюстрована 6 таблицями, 6 рисунками. Список використаних джерел містить 67 праць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ТА СТУПЕНІВ РОЗРОБЛЕНOSTІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ

1.1. Теоретико-методологічні особливості комунікативної взаємодії

Аналізуючи наукові джерела з психології, «комунікація» тлумачиться як процес взаємодії і способи спілкування, що дають змогу створювати, передавати й приймати різноманітну інформацію.

Комунікативна взаємодія – це соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособистісного й масового спілкування різними каналами за допомогою різноманітних комунікативних засобів (вербальних, невербальних тощо) [35, 46].

На сьогодні поняття «комунікація» має три основні інтерпретації. По-перше, комунікація є засобом зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу, тобто як певна структура. Комунікація виступає посередником між індивідуальною й суспільно усвідомленою інформацією. Ключовою проблемою комунікації є механізм, що переводить індивідуальний процес передачі й сприйняття інформації в соціально значущий процес персонального й масового впливу [13].

Цей механізм закладений у мовленнєвій діяльності індивідів – саме в ній реалізуються психологічно обумовлені норми й правила спілкування. По-друге, це спілкування, у процесі якого люди обмінюються інформацією. По-третє, під комунікацією розуміють передачу й масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство і його складові компоненти.

Сьогодні комунікація являє собою спілкування, передачу інформації від суб'єкта до суб'єкта, від однієї системи до іншої. Комунікація також позначає

зв'язок, повідомлення, звістку, взаємодію, обмін інформацією в суспільстві, створення й поширення інформації, а також засіб зв'язку [46].

Крім того, цей термін використовується для позначення зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу. Для відображення комунікацій, здійснюваних між соціальними суб'єктами з метою «виявлення загальних інтересів або спільних інтересів і досягнення взаєморозуміння».

Комунікативна взаємодія в цей період розглядалася в контексті загальнотеоретичних положень біхевіоризму, символічного інтеракціонізму, персоналізму, екзистенціалізму. Засновник біхевіоризму Джон Б. Уотсон в основу комунікації ставив не мову як конструкцію, систему, а самі мовні сигнали, маніпулювання якими дає можливість впливати на людину. Поведінку людини він ототожнював із системою видимих і латентних реакцій у схемі «стимул – реакція» [12].

Біхевіористи в радикальній формі зводили всі суспільні явища й процеси до взаємодії між стимулами, що впливають на людський організм, і реакціями на них. Закріплення реакцій, вважає він, підкоряється «закону вправи» – багаторазове повторення тих самих реакцій у відповідь на ті самі стимули автоматизує ці реакції [7, 21, 47].

Представники символічного інтеракціонізму Дж. Герберт Мід, Р.Саут-Хедлі вважають, що в результаті міжособистісного спілкування впорядковується, формується соціальна структура, а процес розвитку комунікативних форм являє собою соціальний розвиток. У соціальній психології Дж. Міда центральним є поняття міжіндивідуальної взаємодії [48].

Сукупність процесів взаємодії конституює суспільство й соціального індивіда одночасно. Дія індивіда сприймається іншими людьми, будучи опосередкованим значенням.

Значення – редукована (скорочена) взаємодія, що існує в досвіді індивіди. Джордж Мід писав, що «світ конструюється в сукупності процесів соціальної взаємодії як актів комунікації».

Зокрема, К. Ясперс вірив у можливість загальнолюдської комунікації в просторі й часі. Його учень німецький учений, філософ, соціолог Ю. Хабермас у двотомному виданні [58] вибудовує свою концепцію інтеракції в еволюцію теоретичної соціології й визначає місце комунікації в теорії пізнання.

Досліджуючи проблему інтеракції (комунікації), він зосереджується на питанні про відмінність «правдивої» комунікації від «неправдивої» і умовах, що забезпечують правдиву комунікацію між людьми. Учений формує концепцію, що базується на дуалістичному поділі двох сфер людського існування – сфери взаємодії людей із природою й сфери міжлюдської взаємодії (інтеракції).

Бар'єри культурних комунікацій, на його думку, долаються «відчуттям» філософських традицій. Він обґрунтовує поняття «рекламна комунікація» і розкриває механізми її дії в політиці та бізнесі. Представник екзистенціалізму, лауреат Нобелівської премії Альбер Камю (1913-1960) розглядає спілкування індивідів як акт, що підкреслює самотність кожного, тобто згідно з Камю справжнє спілкування між людьми неможливе [57, 58].

Феноменологічна за своїми джерелами методологія виділяє сферу інтеракції (комунікації) як особливий онтологічний об'єкт. Його вивчення вимагає застосування таких методів, як герменевтична інтерпретація сенсів, критична рефлексія, раціональна реконструкція. Автор цієї методології, німецький філософ Ю. Хабермас, віддавав перевагу позитивістському підходу у вивченні соціальних суб'єктів. Міжособистісні інтеракції він розглядає як інструмент реалізації практичних інтересів людей, як спосіб емансипації, вивільнення від економічних, політичних та інших впливів, які спотворюють комунікації й відіграють латентну роль примусу. У дослідженні проблем комунікації, насамперед, використовуються психологічні методи та їх інструментарій, а також розробки інших суміжних наук [43].

Отже, комунікативна взаємодія – це соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособистісного й масового спілкування різними каналами за допомогою різноманітних комунікативних засобів (вербальних, невербальних тощо).

На сьогодні поняття «комунікація» має три основні інтерпретації. По-перше, комунікація є засобом зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу, тобто як певна структура. Комунікація виступає посередником між індивідуальною й суспільно усвідомленою інформацією. Ключовою проблемою комунікації є механізм, що переводить індивідуальний процес передачі й сприйняття інформації в соціально значущий процес персонального й масового впливу [29, 42, 49].

Цей механізм закладений у мовленнєвій діяльності індивідів – саме в ній реалізуються психологічно обумовлені норми й правила спілкування. По-друге, це спілкування, у процесі якого люди обмінюються інформацією. По-третє, під комунікацією розуміють передачу й масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство і його складові компоненти.

Сьогодні комунікація являє собою спілкування, передачу інформації від суб'єкта до суб'єкта, від однієї системи до іншої. Комунікація також позначає зв'язок, повідомлення, звістку, взаємодію, обмін інформацією в суспільстві, створення й поширення інформації, а також засіб зв'язку.

1.2. Психологічні особливості процесів комунікації у професійній діяльності фахівців

Професія працівника кол-центру впродовж останніх десятиріч набуває все більшої популярності, тому інтерес зарубіжних і вітчизняних науковців до різних аспектів вивчення ефективної комунікації у професійній діяльності фахівців досліджена у працях багатьох відомих психологів (Н. Гончарова, В. Зігерт, Л. Карамушка, М. Корольчук [15-17], В. Крайнюк, С. Миронець [36], І. Кулініч, Ф. Хміль, О. Шонессі [49] та ін.).

На думку вчених (Л. Зубенко, І. Кулініч, М. Філоненко та ін.), ділове спілкування у професійній діяльності передбачає: наявність певного офіційного статусу суб'єктів спілкування; спрямованість на налагодження взаємовигідних контактів та підтримки зв'язків між представниками взаємозацікавлених

організацій; відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам і нормам; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, окреслюється їх мета, зміст і можливі наслідки; конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на вирішення конкретних завдань, досягнення певної мети; взаємоузгодженість рішень, домовленостей та подальша організація взаємодії партнерів; професійно-особистісна значущість кожного партнера; діяльність, якою зайняті люди, а не їх особисті проблеми [32].

У структурі комунікації при веденні ділової бесіди вчені (О. Андрієнко, А. Бодальов, Е. Ільїн, І. Кулініч, Л. Орбан–Лембрик та ін.) виокремлюють *комунікативну, інтерактивну і перцептивну* складові [2; 6; 12; 32].

Комунікативна складова ділового спілкування операторів кол-центрів і клієнтів охоплює обмін інформацією, а також те, як ця інформація формується, уточнюється, розвивається. За своїм характером інформація може бути: спонукальною – висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді; констатуючою – передається у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки не прямо, а опосередковано і поступово; аксіальною – інформація спрямовує свої сигнали до якогось окремого її отримувача; ретяльною – інформація має своїм адресатом багатьох реципієнтів, великі соціальні групи, які розосереджені в просторі.

Процес обміну інформацією має таку специфіку: кожний учасник комунікативного процесу є активним суб'єктом, а також передбачає активність партнера, що сприяє обміну інформацією; за допомогою системи знаків партнери можуть впливати один на одного; вплив можливий лише тоді, коли відправник і одержувач інформації володіють подібною системою кодування (переведення інформації в комунікаційні символи) та декодування (перетворення повідомлення у форму, що має смисл) знаків, тобто розмовляють однією мовою [14].

Зауважимо, що інформаційний обмін – глобальне явище нашого життя, яке виходить за межі простого спілкування. Однак, специфіка саме міжособистісного інформаційного обміну значно відрізняється від специфіки інформаційного обміну на суб'єкт-об'єктному рівні (наприклад, взаємодія людини з

комп'ютером). Вона визначається наявністю процесу зворотного зв'язку, появою феноменів міжособистісного впливу, існуванням різних рівнів передачі інформації, впливом простору і часу на передачу змісту інформації. Сутність процесу психологічного зворотного зв'язку полягає в необхідності суб'єктів виробити єдину знакову систему і єдине розуміння питань під час спілкування. Коли людина отримує інформацію, вона її, насамперед, інтерпретує, тобто сприймає певним конкретним чином. Це залежить не тільки від самої інформації, але й від індивідуального досвіду людини, її знань, загального рівня розвитку. В залежності від багатьох причин люди можуть зовсім по-різному сприйняти одне й те ж повідомлення. Більше того, вони навіть можуть дати абсолютно протилежні оцінки одному й тому ж явищу, по-різному осмислюючи його. Тому продуктивне спілкування супроводжується зазвичай уточненнями, деякими психологічними стимулами позитивного чи негативного характеру [7].

Фахівці використовують різні способи для того, щоб проявити своє ставлення до предмету розмови. Відсутність психологічних стимулів є свідченням того, що контакт порушений.

Комунікативний вплив у сфері ділового спілкування можна класифікувати за різними ознаками:

- в організаційному аспекті форми і види передачі інформації в управлінській діяльності можуть бути такими: індивідуальні і групові бесіди, наради, виступи перед аудиторією, робота з листами, розмови по телефону, збори, дискусії;
- за кількістю, характером і ступенем залучення учасників ділового спілкування до процесу взаємодії розрізняють монолог, діалог;
- в аспекті особливостей психічного відображення – інтелектуальну, емоційну, образну, асоціативну комунікативну взаємодію;
- за статусом комунікантів – функціонально-рольове або неформальне спілкування;
- з погляду інтересів сторін – суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування;

- за змістовим зв'язком із завданнями спільної управлінської діяльності – спілкування, яке безпосередньо пов'язане або не пов'язане із розв'язанням завдань;
- за результативністю і досягнутим ефектом – необхідне (міжособистісні контакти та інформація, без яких спільна діяльність практично неможлива), бажане (інформація та контакти, що сприяють успішнішому вирішенню завдань), нейтральне (контакти та інформація, що не заважають, але й не сприяють вирішенню управлінських завдань), небажане (інформація та контакти, що ускладнюють досягнення завдань спільної діяльності) спілкування;
- за наявністю чи перевагою конкретних комунікативних засобів – мовне, немовне та комбіноване спілкування [2-18].

Інтерактивний аспект спілкування операторів кол-центрів і клієнтів включає найрізноманітніші проблеми взаємодії фахівця і клієнта. Інтерактивна складова ділового спілкування передбачає не тільки обмін інформацією, але й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у вирішенні спільного завдання. Взаємодія в цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками управлінського процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети [32].

Взаємодія – це універсальна властивість усього існуючого світу речей і явищ в їхній зміні, впливові одного на інших. У суспільстві взаємодія – це система зв'язків і взаємодій між індивідами, соціальними групами. Важливий аспект взаємодії – взаєморозуміння, тобто таке тлумачення партнерами повідомлень і дій одне одного, яке відповідає їх значенню з точки зору авторів інформації [6].

Кожну дію можна розглядати як одиницю спілкування (взаємодії). На думку О. Андрієнко [2], дія складається з чотирьох фаз: фаза спонукання (імпульс), фаза уточнення ситуації, фаза безпосередньої дії і фаза завершення. Фаза спонукання або імпульсу включає перші стимули до спілкування (наприклад, телефонний дзвінок). На цій фазі відбувається переключення від одних дій до інших. Друга фаза пов'язана зі сприйманням іншої людини, ситуації, інформації. Після

уточнення ситуації відбувається реалізація відповідних дій. На останній стадії має місце завершення дії.

Відомий психолог Е. Берн для позначення функціональної одиниці спілкування ввів поняття трансакції. Відзначимо, що будь-яка взаємодія включає велику кількість дій як функціональних одиниць (трансакцій). Всі вони при всій своїй різноманітності складаються в систему поведінки, яка є найбільш характерною для конкретного індивіда. В цьому плані виокремлюють тип поведінки, де увага зосереджена на інтересах інших людей, і тип поведінки, де увага зосереджена, насамперед, на власних інтересах. За співвідношенням спрямованості на себе або на партнера можливо судити про розвиток стратегії суб'єкт-суб'єктної взаємодії [3].

Стратегія взаємодії – це сукупність домінуючих властивостей поведінки людини у відносинах з іншими людьми, які проявляються в тій чи іншій соціальній ситуації. Найбільш поширеними є п'ять основних стратегій взаємодії: суперництво, компроміс, співробітництво, пристосування і уникання.

Суперництво проявляється в намаганні фахівця досягти задоволення своїх потреб та інтересів, незважаючи на інтереси інших. При такій стратегії взаємодії зазвичай виграє тільки одна із сторін.

Стратегія компромісу передбачає намагання суб'єктів взаємодії робити взаємні поступки і реалізувати свої інтереси, враховуючи одночасно й інтереси протилежної сторони [43].

Співробітництво – стратегія взаємодії, яка дозволяє партнерам прийти до альтернативи, що може задовольнити інтереси обох сторін. Слід підкреслити, що ця стратегія є досить ефективною у взаємодії в процесі професійної діяльності операторів, проте необхідно багато умов для її реалізації: сприятлива соціальна ситуація; психологічна сумісність учасників взаємодії; бажання партнерів продуктивно взаємодіяти та ін.

Компроміс і співробітництво – стратегії, які мають багато спільного, оскільки обидві спрямовані на досягнення угод. Стратегії компромісу і співробітництва відносяться до активних стратегій. Вони властиві людям ініціативним, упевненим

у своїх силах. Індивіди з менш активною соціальною позицією обирають так звані пасивні стратегії: пристосування і уникнення.

Пристосування означає нехтування власними інтересами ради інтересів інших.

Уникнення – найбільш пасивна позиція, яка означає байдужість, відсутність бажання задовольняти як чужі інтереси і потреби, так навіть і власні.

Безперечно, в житті кожного фахівця бувають ситуації, коли доцільно використати ту чи іншу стратегію взаємодії. Однак, більшість індивідів мають чітко виражену домінуючу стратегію, якій надають перевагу і користуються нею найчастіше [42].

Останнім часом у науковій літературі (О. Андрієнко, М. Литвак та ін.) все частіше зустрічається термін «асертивність поведінки». Асертивність самої особистості – це інтегральна властивість, яка проявляється у взаємовідносинах з людьми. Асертивність поведінки полягає в тому, що індивід активно захищає власні інтереси, але при цьому намагається не завдавати шкоди іншим. Більше того, вважається, що реалізація певних інтересів конкретного індивіда є умовою успішної реалізації інтересів інших людей. Асертивність – властивість альтернативної поведінки, орієнтованої на компроміс і співробітництво як домінуючі стратегії взаємодії. Слід підкреслити, що саме асертивна поведінка забезпечує повноцінну взаємодію людини з оточуючими. Найбільша ж ефективність взаємодії забезпечується у випадках, коли спілкуються двоє або більше людей, які належать до асертивного типу поведінки [7].

Перцептивна складова спілкування передбачає сприймання працівників колективів і клієнтів в процесі комунікації. Перцепція в загальнопсихологічному розумінні – це елемент цілісного процесу пізнання і суб'єктивного осмислення світу. Це – багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з її особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків. Термін «соціальна перцепція», тобто соціальне сприйняття в спілкуванні, ввів американський психолог Дж. Брудер [6, с.34]. Сам термін «перцепція» зазвичай

тлумачиться як процес і результат сприймання людиною навколишньої дійсності і себе самої. Перцепція пов'язана зі свідомим виокремленням того чи іншого факту, предмету та інтерпретацією його змісту через різні трансформації сенсорної інформації. Соціальна перцепція – це сприймання, розуміння і оцінка людьми соціальних об'єктів: інших людей, самих себе, груп, соціальних спільнот. Соціальне сприймання включає сприймання міжособистісне, міжгрупове і самосприймання. У більш вузькому значенні соціальну перцепцію розглядають як міжособистісне сприймання: процес сприймання зовнішніх ознак людини, співвіднесення їх з особистісними характеристиками, інтерпретація і прогнозування на цій основі її поведінки. Соціальний перцептивний процес має дві сторони: суб'єктивну (суб'єкт сприймання – людина, яка сприймає) і об'єктивну (об'єкт сприймання – людина, яку сприймають). При взаємодії і спілкуванні соціальна перцепція є взаємною. Одним із способів пізнання і розуміння іншої людини або механізмів перцепції, є ідентифікація – уподібнення (ототожнення) себе з іншим.

Серед інших відомих механізмів перцепції слід назвати емпатію, атракцію, рефлексію, каузальну атрибуцію [3]. Емпатія полягає в здатності відчувати емоційний стан, переживання іншої людини. Часто суть цього поняття розширюють, вважаючи емпатією не тільки розуміння іншої людини, проникнення в її душевний стан, але й співчуття, тобто здатність співпереживати. Зауважимо, що в більшості випадків це є цілком правомірним, проте все ж в окремих випадках людина здатна розуміти емоційний стан іншої людини, але не проявляти співчуття чи симпатію до неї.

Таким чином, атракція – це особлива форма сприймання і пізнання іншої людини, яка базується на формуванні стосовно неї стійких позитивних почуттів. Атракція як механізм соціальної перцепції зазвичай розглядається в трьох аспектах: процес формування привабливості іншої людини; результат цього процесу; якість відносин. Атракція має дуже важливе значення в ділових відносинах, є одним з факторів, які сприяють успіху ділового спілкування і які розглядаються нами більш детально в наступних розділах [12, с. 43].

Каузальна атрибуція – це своєрідна інтерпретація та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших людей на основі власного досвіду. Процес приписування відбувається за дефіциту інформації, намагання пояснити невдалі результати діяльності зовнішніми чинниками. Ефект атрибуції може, наприклад, появитися у приписуванні особисто керівнику незаслуженого ним успіху, або, навпаки, відповідальності за невдачу всього колективу. Сприймаючи та інтерпретуючи зовнішній світ, інших людей, людина також сприймає себе і намагається інтерпретувати свої власні дії, думки, поведінку, ставлення до інших людей. Процес самосприймання називається соціальною рефлексією. Це осмислення власних дій, самоаналіз, роздуми про власний душевний стан і т.п. [44].

Слід зауважити, що не завжди людина сприймає себе адекватно. Це стосується як зовнішності, так і соціальних проявів. У сприйманні існує також механізм стереотипізації, який полягає у сприйманні й оцінці іншої людини шляхом поширення на неї характеристик якої-небудь соціальної групи. Це – процес формування враження про людину на основі вироблення стереотипів, приписування шаблонних, трафаретних рис з метою прискорення чи полегшення міжособистісного спілкування у професійній взаємодії [39].

Отже, на основі аналізу теоретичних джерел, присвячених вивченню комунікації та ефективної взаємодії працівників кол-центрів із клієнтами, нами було визначено, що це – складний процес, який включає різні функції спілкування. В даному випадку комунікація підпорядковується загальним закономірностям спілкування, проте має свої специфічні характеристики, певну структуру, які відповідають загальній логіці професійної взаємодії працівників кол-центрів.

Вивчення специфіки роботи операторів кол-центрів виявило, що їхні професійні функції реалізуються у професійно-комунікативній діяльності, що передбачає вплив на співрозмовника під час безпосередньої взаємодії, співпраці, діалогу, узгодження, потребує вміння знаходити конструктивні стратегії спілкування, усвідомлено сприймати співрозмовника. Провідну роль у якісному

обслуговуванні відіграє комунікативна культура фахівця, що забезпечує ступінь його соціальної активності, суспільну значущість норм його поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності.

Комунікативна культура фахівців операторів кол-центрів – це інтегрована характеристика особистості як суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє його особистісному та професійному зростанню. Вона має загальнокультурні ознаки та виявляється у внутрішній особистісній культурі; зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості та виявляється в творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності; забезпечується впорядкованістю знань, норм, цінностей і прийнятих у суспільстві зразків поведінки, органічною їх реалізацією у професійній діяльності; ґрунтується на вмінні легко встановлювати контакт під час спілкування, проявляти гнучкість, психологічний і професійний такт, емоційну стійкість, володіти вербальними і невербальними засобами комунікації та мовним етикетом; сприяє професійній адаптації та самоактуалізації особистості.

Висновки до розділу 1

На основі аналізу теоретичних джерел, присвяченому вивченню комунікації та ефективній взаємодії працівників кол-центрів із клієнтами, нами було визначено, що це – складний процес, який включає різні функції спілкування. В даному випадку комунікація підпорядковується загальним закономірностям спілкування, проте має свої специфічні характеристики, певну структуру, які відповідають загальній логіці професійної взаємодії працівників кол-центрів.

Комунікативна взаємодія – це соціально обумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособистісного й масового спілкування різними каналами за допомогою різноманітних комунікативних засобів (вербальних, невербальних тощо).

На сьогодні поняття «комунікація» має три основні інтерпретації. По-перше, комунікація є засобом зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу,

тобто як певна структура. Комунікація виступає посередником між індивідуальною й суспільно усвідомленою інформацією.

Отже, комунікативна культура оператора кол-центру є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури.

Синергетичний підхід до професійної діяльності операторів кол-центру як особливої форми їхнього саморозвитку сприятиме фаховому й особистісному зростанню працівників, усвідомленню необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення. Діяльнісний підхід дозволяє розуміти комунікативну культуру як інструмент успішної професійної діяльності, передумову самореалізації в ній особистості та спонукає до застосування активних методів формування комунікативної культури, практичних умінь і навичок комунікативної взаємодії в ході надання послуг.

Компетентнісний підхід до розвитку комунікативної культури операторів кол-центру у взаємодії із клієнтами передбачає формування їхньої комунікативної компетентності, суть якої полягає в опануванні теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретній професійній спільноті, та формуванні умінь і навичок для успішного виконання певних комунікативних завдань у реальних виробничих ситуаціях, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності

РОЗДІЛ 2

ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ

2.1. Організація та емпіричне дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп»

У нашому дослідженні психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» брали участь 65 працівників кол-центру ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

Мета та завдання дослідження визначили логіку експериментальної роботи, яка проводилась у три етапи (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Етапи емпіричного дослідження

П н.	Етап	Зміст етапу
1	2	3
1	Підготовчий	Здійснення теоретичного аналізу наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп»; визначення вибірки дослідження; розробка концептуальної моделі організації дослідження; розроблення програми емпіричного дослідження та формулювання гіпотез; підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.
2	Емпіричний	Проведення емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп»
3	Завершальний	Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження, розробка практичних рекомендацій щодо психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» з урахуванням отриманих емпіричних даних, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Вік респондентів становить від 22 до 46 років. Серед наших респондентів 42 жінки і 23 чоловіків, які мають досвід роботи в кол-центрах від 2 до 7 років.

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп». Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підібрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення комфортних умов у професійній діяльності працівників та психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» враховуючи мотиваційні, комунікативні та емоційно-вольові чинники працівників.

2.2. Психологічні аспекти комунікативної взаємодії працівників кол-центрів з клієнтами

Результати порівняльного аналізу ключовими психологічними та організаційними показниками ефективної комунікації працівників кол-центрів з клієнтами є:

- *продуктивність працівників кол-центру компанії;*
- *рівень сервісу роботи операторів з клієнтами;*
- *якісні показники обслуговування клієнтів операторами;*

Продуктивність працівників кол-центру компанії визначається при вимірюванні кількісних та якісних показників: кількість прийнятих дзвінків, час

простою тощо; якісні показники сфокусовані на якості обслуговування, їх мета – щоб кожному клієнту надавався відмінний сервіс.

В кол-центрі компанії «Скайап» є свої власні підходи до вимірювання рівня продуктивності операторів. Ось декілька наборів показників, які є важливими для даної компанії:

1. *Кількість дзвінків, на які відповіли всі оператори* – загальний обсяг вхідних та/або вихідних дзвінків, які обробив оператор. Цю цифру зазвичай порівнюють з планом співробітника на місяць або тиждень.

2. *Кількість пропущених дзвінків (Call Abandon Rate)* – всі розмови, що не відбулися через завершення дзвінка до відповіді оператора. Наприклад, якщо кількість втрачених дзвінків – 10 з 100, це означає, що 10% звернень не закінчилися спілкуванням клієнта з оператором.

3. *Відсоток завершених дзвінків (% Call Completion Rate)* – важливий показник кол-центру, що показує наскільки знизилася кількість повторних звернень внаслідок незавершеності розмови з певної причини (наприклад, через збої).

Велике значення компанія «Скайап» приділяє *рівню сервісу*.

Один з еталонних показників рівня послуг, що надає кол-центр – 80/20 (в 80 випадках зі 100 оператори відповідають на дзвінок протягом 20 секунд). Ці цифри є бажаними для багатьох компаній [12].

Також важливими показниками для якісної роботи із клієнтами є:

– відсоток повторних звернень (% Repeat Calls) – кількість повторних звернень в кол-центр за певний проміжок часу. Він допомагає оцінити наскільки успішно оператори вирішують звернення клієнтів під час першого контакту;

– відсоток перенаправлених дзвінків (% Call Transfers) – це ті дзвінки, які оператори передали своїм більш кваліфікованим колегам. Отже для вивчення ефективних показників роботи операторів із клієнтами важливим є відсоток вирішених питань з першого звернення (FCR) – кількість дзвінків із питаннями, на які операторами було надано відповідь одразу.

Також з психологічної точки зору важливим є якісні показники обслуговування клієнтів операторами. У кожній компанії передбачені свої матриці для оцінки показників ефективної професійної діяльності операторів кол-центру. Тому кожний відділ складає свій власний список критеріїв, за якими оцінюється якість роботи співробітників кол-центру.

Нам би хотілося виділити важливі характеристики оператора технічної підтримки Інтернет-провайдера:

1. Дотримання процедур (оформлення замовлень без помилок, коректне привітання та завершення розмови).
2. Робота з системою (CRM, картка клієнта, база даних, скрипти і т.д.).
3. Навички ведення діалогу (дикція, наявність перехідних фраз між питаннями, відсутність заборонених слів, інтонація, впевненість).
4. Клієнтоорієнтованість (доброзичливість) [12-21].

Якісні характеристики роботи оператора можна підвищити за допомогою покращення навичок продажу, презентації, роботи з холодними контактами. Для цього оператори повинні проходити курси та психологічні тренінги.

У професійній діяльності операторів кол-центрів також можуть бути включені такі сучасні складові роботи, як: механізми самообслуговування (IVR), впровадження режиму Predictive, гнучке налаштування ролей, зручний Web-chat та інший якісний функціонал.

Отже, для ефективної професійної діяльності операторів кол-центрів необхідним є врахування таких показників, як:

- *кількість заявок від клієнтів* – кількісний показник, який часто не відображає якість роботи кол-центру, зокрема, відділу продажу;
- *кількість продажів* – кількісний показник. Він вказує на ті заявки, що перетворились на продажі.
- *% виконання заявок* – показує наскільки якісними є продажі, з якою частотою оформлена заявка перетворюється у продаж. Чим вищий показник – тим якісніші продажі. Але, на жаль, на нього впливають і зовнішні фактори, які можуть не залежати від оператора;

– *показник «коефіцієнт продажів», або «заявок/годину»*, відображає наскільки ефективно працює оператор кожної години. Зазвичай виставляються плани по продажу якраз виходячи із кількості відпрацьованих годин/днів/тижнів/місяців;

– *конверсія по базах* – показує менеджеру наскільки ефективно опрацьовується кожна база, тобто відношення кількості заявок до успішних контактів. Середній показник конверсії сягає 1,2-1,5%. Аналізуючи його, можна робити висновок, яка база є більш та менш «робочою». Наприклад, ми проводили дослідження, що виявило: конверсія у Західному регіоні є в рази вищою, ніж у інших регіонах [13; 61].

Домінантою комунікативної культури особистості є спілкування, що забезпечує її взаємини з іншими людьми, зокрема у професійній сфері; задовольняє вроджену потребу особистості в співіснуванні та взаєморозумінні, формуванні духовного зв'язку з іншими людьми; стимулює розвиток особистості, її вдосконалення й самореалізацію, є важливим чинником її функціонування. Сучасні наукові пошуки спрямовані на вивчення компонентів і засобів спілкування, пізнавальних процесів під час його здійснення, їх взаємозв'язку. Значна увага приділяється вивченню історичних підходів до пізнання і спілкування, визначенню умов його оптимізації, що залежать від індивідуальних особливостей [12].

Міжособистісне спілкування трактується як процес інформаційно-предметної та особистісної взаємодії між людьми, в якій формуються й реалізуються їхні стосунки. Вона ґрунтується на взаємній готовності суб'єктів до певного типу комунікативної взаємодії й виникає та розвивається на основі суб'єктивної потреби в спілкуванні та її задоволенні, регулюється індивідуально-психологічними особливостями людей, які взаємодіють [15; 36-39; 42].

Отже, комунікативна культура оператора кол-центру є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування

комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури [12; 23; 39; 44].

2.3. Обґрунтування методів та методик дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами

З метою визначення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» було вирішено провести емпіричне дослідження на вибірці працівників компанії.

Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп», ефективної взаємодії працівників із клієнтами, їхніх організаторських і комунікативних схильностей, визначення мотиваційних, індивідуально-психологічних і емоційно-вольових чинників працівників.

Методика «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина)

Методика «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) є валідною і надійною і була нами обраною для дослідження комунікативних та організаторських схильностей у взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп». За даною методикою можливим є виявлення чотирьох рівнів прояву комунікативних і організаторських схильностей: низький рівень комунікативних і організаторських схильностей від 1 до 4 балів.

Анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки
К. Томаса

Однією з найпоширеніших методик діагностики поведінки особи в конфліктній ситуації є опитувальник К. Томаса «Визначення способів регулювання конфліктів» [15]. Для опису типів поведінки людей в конфліктах (точніше, в конфлікті інтересів) К. Томас вважає застосовувану двомірну модель регулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах. Виділяється п'ять способів регулювання конфліктів, позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація і напористість):

У опитувальнику для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки щодо виявлення типових форм конфліктних ситуацій К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування – на протипагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення – відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К. Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів).

К. Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва

програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у вигащі. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Методика «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського

Опитувальник В.К. Гербачевського призначений для виявлення рівнів домагань респондента за допомогою діагностики компонентів мотиваційної структури особистості. Час на виконання завдань не лімітовано. В залежності від конкретних завдання може виконуватися з перервами.

За допомогою даної методики можна визначити:

пізнавальний мотив – характеризує суб'єкта який проявляє інтерес до результатів своєї діяльності;

мотив уникнення – свідчить про страх показати низький результат та відповідні наслідки;

мотив до зміни діяльності – розкриває пережиті суб'єктом тенденції до припинення роботи, якою він зайнятий в даний момент;

мотив самоповаги – виражається в прагненні суб'єкта ставити перед собою все більш і більш складні цілі;

надання особистісної значимості результатами діяльності;

прояв вольового зусилля – виражає оцінку ступеня вираженості вольового зусилля в процесі роботи над завданням;

оцінка свого потенціалу;

рівень мобілізації зусиль, необхідних для досягнення цілей діяльності;

очікуваний рівень результатів діяльності;

закономірність результатів – розуміння суб'єктом власних можливостей у досягненні поставлених цілей.

Перераховані компоненти являють собою потенційну мотиваційну структуру, що виникає в процесі виконання завдання. Центральною ланкою в цій

структурі є мотиваційні компоненти, а серед них компонент самоповаги спрямований на експериментальну оцінку рівня домагань особистості.

Оцінки кожного компонента мотиваційної структури особистості дозволяють побудувати індивідуальний профіль респондента, в якому представлені кількісні співвідношення між усіма розглянутими компонентами.

Методика «Мотивація досягнення успіху Т. Елерса»

Методика призначена для діагностики мотиваційної спрямованості особистості на досягнення успіху. Стимульний матеріал являє собою 41 твердження, на які респонденту необхідно дати один із 2 варіантів відповідей “так” чи “ні”. Тест відноситься до моношкальних методик. Ступінь вираженості мотивації до успіху оцінюється кількістю балів, що збігаються з “ключем”.

Інтерпретація результатів:

- від 1 до 10 балів – низька мотивація до успіху;
- від 11 до 16 балів – середній рівень мотивації;
- від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації;
- більше 21 бала – занадто високий рівень мотивації до успіху.

Результати досліджень показали, що люди, помірно й сильно орієнтовані на успіх, віддають перевагу середньому рівню ризику. Ті ж, хто боїться невдач, віддають перевагу малому або, навпаки, занадто великому рівню ризику. Чим вища мотивація людини до успіху – досягненню мети, тим нижча готовність до ризику. При цьому мотивація до успіху впливає і на надію на успіх: при сильній мотивації до успіху надії на успіх зазвичай скромніші, ніж при слабкій мотивації до успіху. До того ж людям, які мотивовані на успіх і мають великі надії на нього, властиво уникати високого ризику. З тими, хто сильно мотивований на успіх і має високу готовність до ризику, рідше відбуваються нещасні випадки, ніж із тими, хто має високу готовність до ризику, але високу мотивацію до уникнення невдач (захист). І навпаки, коли у людини є висока мотивація до уникнення невдач (захист), то це перешкоджає мотиву до успіху – досягненню мети.

Тест «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі

При дослідженні міжособистісних відносин найчастіше виділяються два фактори: домінування – підкорення та дружелюбність – агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття. Вони названі М. Аргайлом у числі головних компонентів при аналізі стилю міжособистісної поведінки і за змістом можуть бути співвіднесені з двома із трьох головних чинників семантичного диференціала: оцінка і сила. В багаторічному дослідженні, що проводиться американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінними, аналіз яких здійснюється в тривимірному просторі, утвореному трьома осями: домінування – підкорення, дружелюбність – недружелюбність, емоційність – аналітичність.

Для уявлення основних соціальних орієнтацій Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. В цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначено чотири орієнтації: домінування – підкорення, дружелюбність – ворожість. У свою чергу ці сектори розділено на вісім. Для ще більш точного опису коло поділяють на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певний чином орієнтовані відносно двох головних осей.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче результати респондента до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування – підкорення) і горизонтальна (дружелюбність – ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола указує на адаптивність або екстремальність інтерперсональної поведінки (див. додаток Д).

Методика EPQ Г.Ю. Айзенка

Методика EPQ Г.Ю. Айзенка дозволяє визначити рівень емоційної стійкості працівників кол-центрів їх схильності до асоціальної поведінки, надмірної конфліктності, егоцентричності і т.п.

Підводячи підсумки різних визначень „емоційної стійкості”, даних

В.М. Смірновим, А.І. Трохачевим, Я. Рейковським, хочеться зазначити, що для багатьох вчених основним критерієм емоційної стійкості є ефективність діяльності [18]. Підвищення нервово-психологічного навантаження виникає при дефіциті часу, інформаційному перевантаженні, виникненні різноманітних конфліктних ситуацій у спілкуванні із клієнтами працівників кол-центрів.

Методика EPQ Г.Ю. Айзенка складається із 101 запитання і 4 шкал: Опитувальник складається із 4 шкал: 1) екстраверсія – інтроверсія; 2) нейротизм – емоційна стійкість (стабільність); 3) психотизм; 4) шкала оцінки щирості респондента.

Зазначена методика направлена на вивчення індивідуально-психологічних рис особистості з метою діагностики ступеня вираженості властивостей, які представлені в якості суттєвих компонентів особистості [10, с. 206-216].

Отже, так як в основі нашого дослідження лежить знаходження кореляційних зв'язків, було підібрано потрібні математичні критерії обробки результатів. Також був застосований порівняльний аналіз у двох групах за допомогою однофакторного дисперсійного аналізу ANOVA. Тому даний опис методів математичної статистики може слугувати прикладом для подальшого їх використання у роботі.

Висновки до розділу 2

У нашому дослідженні психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» брали участь 65 працівників кол-центру ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп». Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підібрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване

на вивчення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення комфортних умов у професійній діяльності працівників та психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» враховуючи мотиваційні, комунікативні та емоційно-вольові чинники працівників.

На нашу думку, ключовими психологічними та організаційними показниками ефективної комунікації працівників кол-центрів з клієнтами є:

- *продуктивність працівників кол-центру компанії;*
- *рівень сервісу роботи операторів з клієнтами;*
- *якісні показники обслуговування клієнтів операторами.*

Продуктивність працівників кол-центру компанії визначається при вимірюванні кількісних та якісних показників: кількість прийнятих дзвінків, час простою тощо; якісні показники сфокусовані на якості обслуговування, їх мета – щоб кожному клієнту надавався відмінний сервіс.

В кол-центрі компанії «СкайАп» є свої власні підходи до вимірювання рівня продуктивності операторів. Ось декілька наборів показників, які є важливими для даної компанії:

1. *Кількість дзвінків, на які відповіли всі оператори* – загальний обсяг вхідних та/або вихідних дзвінків, які обробив оператор. Цю цифру зазвичай порівнюють з планом співробітника на місяць або тиждень.
2. *Кількість пропущених дзвінків (Call Abandon Rate)* – всі розмови, що не відбулися через завершення дзвінка до відповіді оператора. Наприклад, якщо кількість втрачених дзвінків – 10 з 100, це означає, що 10% звернень не закінчилися спілкуванням клієнта з оператором.
3. *Відсоток завершених дзвінків (% Call Completion Rate)* – важливий показник кол-центру, що показує наскільки знизилася кількість повторних

звернень внаслідок незавершеності розмови з певної причини (наприклад, через збої).

Отже, комунікативна культура оператора кол-центру є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури.

З метою визначення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» було вирішено провести емпіричне дослідження на вибірці працівників компанії. Серед методик емпіричного дослідження нами були обрані і проведені: методика «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина), «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса, методика «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського, «Мотивація досягнення успіху Т. Елерса». «Методика діагностики міжособистісних відносин» Т. Лірі. методика EPQ Г.Ю. Айзенка.

Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп», ефективної взаємодії працівників із клієнтами, їхніх організаторських і комунікативних схильностей, визначення мотиваційних, індивідуально-психологічних і емоційно-вольових чинників працівників.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ КОЛ-ЦЕНТРУ З КЛІЄНТАМИ

3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами

Нами було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на визначення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами на комунікативному, індивідуально-психологічному, мотиваційному та емоційно-вольовому рівнях.

Перші дві методики, які були нами застосовані – це: методика «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса. За даними методиками ми розподілили працівників кол-центру на дві групи: працівники у яких вище середнього і високий рівень організаційних і комунікаційних схильностей працівників та висока здатність до компромісу (група 1) і працівники з низьким рівнем організаційних і комунікаційних схильностей та високою здатністю до суперництва і пристосування (група 2).

До групи 1 у нас увійшло 48 респондентів, а до групи 2 – 17 респондентів.

За даними, які ми можемо спостерігати *на рис. 3.1.* нами були виділенні суттєві відмінності між показниками двох груп.

Так, показники «комунікативні навички» є вищими у групі 1 на 23 % порівняно із групою 2; показники «організаційні навички» є вищими у групі 1 на 19 %; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях така, як «здатність до компромісу» на 16 % також є вищою у групі 1 порівняно із групою 2. А показники «суперництво» є навпаки вищими на 18% у групі 2 порівняно із групою 1. Та показники «пристосування» є також вищими на 44% у групі 2 порівняно із групою 1.



Рис. 3.1 Показники за методикою «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина), «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса

Отже отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками «високий рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здібностей» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «Пошук компромісу».

Проведене кореляційне дослідження між двома методиками «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса також визначило, що чим вищим є показники «рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здібностей», тим більш вираженою є використання стратегії у можливих конфліктних ситуаціях операторів кол-центру авіаційної компанії між шкалою «Пошук компромісу» ($\rho=0,481^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

У результаті проведеного дослідження за допомогою nonparametric correlations (розрізнені статистичні дані, кореляції взаємного спектру) нами було встановлено значна кількість кореляційних зв'язків. Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,554^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки

(К. Томаса) ($\rho=0,524^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$);

За допомогою методики «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського нами були визначені середні показники у двох групах респондентів.

За такими шкалами методики «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського, як: «внутрішній мотив»; «пізнавальний мотив» – характеризує суб'єкта який проявляє інтерес до результатів своєї діяльності; «мотив уникнення» – свідчить про страх показати низький результат та відповідні наслідки; «мотив до зміни діяльності» – розкриває пережиті суб'єктом тенденції до припинення роботи, якою він зайнятий в даний момент; «мотив самоповаги» – виражається в прагненні суб'єкта ставити перед собою все більш і більш складні цілі; «надання особистісної значимості результатами діяльності»; «прояв вольового зусилля» – виражає оцінку ступеня вираженості вольового зусилля в процесі роботи над завданням; «оцінка свого потенціалу»; «рівень мобілізації зусиль», необхідних для досягнення цілей діяльності; «очікуваний рівень результатів діяльності»; «закономірність результатів» – розуміння суб'єктом власних можливостей у досягненні поставлених цілей були виявлені суттєві відмінності у двох групах (табл.3.1).

За результатами, представленими у таблиці 3.1 було встановлено, що у респондентів з високими показниками комунікативних і організаційних здатностей також високими є показники за такими шкалами, як: «пізнавальний мотив»; «оцінка свого потенціалу»; «рівень мобілізації зусиль»; «очікуваний рівень результатів діяльності»; «закономірність результатів»; «ініціативність» за методикою «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського.

У групі 2 ми спостерігаємо зовсім інші результати у опитаних респондентів.

Отже, ми можемо спостерігати значимі відмінності у двох групах за мотивами досягнення професійних результатів. Так високі показники за шкалою «внутрішній мотив» є вищим на 13 % порівняно із групою 1.

Таблиця 3.1

Показники за методикою «Рівень домагань особистості»
К.В. Гербачевського у групі 1

п. н.	Перелік шкал	низький показник	середній показник	високий показник	стандартне відхилення
1	2	3	4	5	6
1.	«внутрішній мотив»	12,5%	37%	50,5%	0,73270
2.	«пізнавальний мотив»	-	43,8%	56,3%	0,670820
3.	«мотив уникнення»	18,8%	43,7%	37,5%	0,61559
4.	«оціночний мотив»	18,8%	50,0%	31,3%	0,68056
5.	«мотив до зміни провідної діяльності»	37,5%	62,5%	-	0,51042
6.	«мотив самоповаги»	18,8%	56,3%	25,0%	0,75915
7.	«значимість результатів»	68,8%	31,3%	-	0,74516
8.	«рівень складності завдання»	43,8%	50,0%	6,3%	0,68056
9.	«вияв вольового зусилля»	-	93,8%	6,3%	0,61559
10.	«оцінка рівня досягнутих результатів»	-	12,5%	87,5 %	0,68056
11.	«оцінка свого понетціалу»	-	37,5%	62,5%	0,51042
12.	«рівень мобілізації зусиль»	-	43,8%	56,3%	0,75915
13.	«очікуваний рівень результатів діяльності»	-	37,5%	62,5%	0,74516
14.	«закономірність результатів»	6,3%	34,8%	50,0%	0,68056
15.	«ініціативність»	-	37,5%	62,5%	0,74516
Вибірка =48 (100%)					

Показник «пізнавальний мотив» також є вищим у групі 1 на 7% порівняно із групою 2. А показники за мотивом уникнення, навпаки є вищими у групі 2 порівняно із групою 1 на 37,5 %. Також значно відрізняються показники «вияв вольового

зусилля» у двох групах, зазначений показник є вищим у групі 1 на 31,7 % порівняно із групою 2.

Таблиця 3.2

Показники за методикою «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського у групі 2

п.н	Перелік шкал	низький показник	середній показник	високий показник	стандартне відхилення
1	2	3	4	5	6
1.	«внутрішній мотив»	32,5%	30%	37,5%	0,73270
2.	«пізнавальний мотив»	11,9	38,8%	49,3%	0,670820
3.	«мотив уникнення»	10,8%	14,2	75,0%	0,61559
4.	«оціночний мотив»	18,8%	50,0%	31,2%	0,68056
5.	«мотив до зміни провідної діяльності»	37,5%	62,5%	-	0,51042
6.	«мотив самоповаги»	18,8%	38,2%	43,0%	0,75915
7.	«значимість результатів»	68,8%	31,3%	-	0,74516
8.	«рівень складності завдання»	43,8%	50,0%	6,3%	0,68056
9.	«вияв вольового зусилля»	-	62%	38%	0,61559
10.	«оцінка рівня досягнутих результатів»	-	42,5%	57,5 %	0,68056
11.	«оцінка свого понетціалу»	-	24,5%	75,5%	0,51042
12.	«рівень мобілізації зусиль»	23,8%	43,8%	32,4%	0,75915
13.	«очікуваний рівень результатів діяльності»	-	37,5%	62,5%	0,74516
14.	«закономірність результатів»	6,3%	34,8%	50,0%	0,68056
15.	«ініціативність»	32%	37,5%	30,5%	0,74516
Вибірка =17 (100%)					

Отримані нами дані свідчать про те, що існують значимі відмінності рівня домагань у групі 1 та групі 2. Так, у групі 1 вищими є показники за шкалами: «внутрішній мотив», «пізнавальний мотив», «значимість результатів», «рівень складності завдання», «вияв вольового зусилля», «оцінка рівня досягнутих

результатів», «рівень мобілізації зусиль», «закономірність результатів», «ініціативність».

А у групі 2 вищими є показники за такими шкалами у порівнянні із групою 1: «мотив уникнення», «оціночний мотив», «мотив до зміни провідної діяльності», «мотив самоповаги», «оцінка свого понетціалу», «очікуваний рівень результатів діяльності».

Отримані нами дані свідчать про те, що існують значимі відмінності рівня домагань у групі 1 та групі 2. Так, у групі 1 вищими є показники за шкалами: «внутрішній мотив», «пізнавальний мотив», «значимість результатів», «рівень складності завдання», «вияв вольового зусилля», «оцінка рівня досягнутих результатів», «рівень мобілізації зусиль», «закономірність результатів», «ініціативність».

А у групі 2 вищими є показники за такими шкалами у порівнянні із групою 1: «мотив уникнення», «оціночний мотив», «мотив до зміни провідної діяльності», «мотив самоповаги», «оцінка свого понетціалу», «очікуваний рівень результатів діяльності».

Отримані нами результати показують, що працівники кол-центрів із високим рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до компромісу частіше демонструють високий рівень професійної мотивації, націлені на отримання позитивного результату своєї професійної діяльності, не бояться виконувати нові і складні завдання, більше проявляють вольові зусилля та ініціативність.

А працівники кол-центрів із середнім та низьким рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до суперництва частіше демонструють «мотив уникнення», схильні більш критично оцінювати інших, у таких респондентів є більшим рівень самоповаги та спостерігається високий рівень оцінки своїх здатностей і власного потенціалу, а також вони вважають, що мають отримувати вищі показники оцінки своєї діяльності з боку керівництва і колег.

За методикою «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі нами були отримані наступні результати у двох групах (рис.3.2).



Рис. 3.2. Середні значення показників за тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі

Тобто, здійснений аналіз показників у відсотковому співвідношенні за методикою «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі дозволили нам проаналізувати вираженість середніх і високих показників проявів авторитарності у групі 1 по відношенню групи 2.

Ці дані свідчать про те, що при високих показниках авторитарності респондентам властивий диктаторський, владний характер, тип сильної особистості, яка лідирує в усіх видах групової діяльності. Всіх наставляє повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Також такі респонденти є доміантними, енергійними, компетентними, авторитетний лідерами і люблять давати поради. Тобто високі прояви авторитарності саме спостерігаються у респондентів групи 2 (загальний показник – 45,5%). У групі 1 такі показники авторитарності є нижчими порівняно із групою 2 на 28 % (у групі 2).

За шкалою «Егоїстичність» ми також спостерігаємо набагато вищі показники середніх значень у групі 2 порівняно із групою 1 на 24,7 %.

Високий рівень егоїстичності у працівників кол-центрів може свідчити про те, що часто такі працівники прагнуть займати домінуючу позицію, вони егоцентричні, незалежні. До інших працівників колективу такі респонденти можуть відноситися відчужено та зверхньо, а також вони мають схильність до суперництва.

Позиція «Агресивність» є невираженою у двох групах і має найнижчий відсоток порівняно із іншими шкалами. Так у групі 1 агресивність складає 3,5 %, у групі 2 – 4,5 %.

Тобто ці показники є свідченням того, що зазначені фахівці є вимогливими, прямолінійними, відвертими, строгими і різкими в оцінці інших, схильні у всьому звинувачувати оточуючих також вони є дратівливими.

За шкалою «підозрілість» також ми спостерігаємо значимі відмінності між середніми показниками у двох групах. Так, у групі 2 цей показник дорівнює 8,9 %. Що є на 4,4 % менше ніж у групі 1.

Фахівці із високим і середнім рівнем підозрливості часто схильні до образ, до сумнівів, можуть скаржитись на колег. Такий фахівець критичний, зазнає труднощі в інтерперсональних контактах через підозрливості і страх поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, закритий, свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

За шкалою «підпорядкованість» нами було визначено, що високим є показник саме в групі 1, тобто 42,9 % працівників. Такі респонденти частіше за все є схильними поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджують себе, приписують собі вину, пасивні, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації. Показник у групі 2 складає 23 %. Це є свідченням того, що фахівці, які схильні часто демонструвати високий рівень комунікативних здатностей та високий рівень здатності до компромісу демонструють високий рівень «підпорядкованості».

І за шкалою «доброзичливість» ми спостерігаємо такі показники у групах: група 1 – 43%, група 2 – 28%. Тобто у групі 1 і 2 ми бачимо суттєві відмінності. Отже, більшість опитаних респондентів мають високі і середні показники доброзичливості. Це є свідченням того, що опитувані фахівці є доброзичливими та орієнтованими на прийняття і соціальне схвалення, емоційно лабільні, схильні до співпраці, кооперації, гнучкі і компромісні при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагнуть бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформні. У відносинах з людьми, ініціативні в досягненні мети колективу, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариські, виявляють теплоту і дружелюбність у відносинах. Хоча показники також є вищими у групі 1 на 15 % і складають у групі 1 – 43%, а у групі 2 – 28 %. Це також пов'язано із особливостями схильності групи 2 до конфліктної взаємодії та невисоким рівнем комунікативних здатностей.

За шкалою «альтруїзм» також ми спостерігаємо такі показники у групах: група 1 – 47,4%, група 2 – 32%. Тобто у групі 1 і 2 ми бачимо суттєві відмінності. Показники «альтруїзма» є значно вищими у першій групі, і ці результати можуть говорити про те, що спеціалісти з високим рівнем альтруїзму у професійній діяльності є гіпервідповідальними, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагнуть допомогти і співчувати всім, можуть бути навіть нав'язливими у своїй допомозі і дуже активними по відношенню до оточуючих, якщо ці показники мають середнє значення, то такий фахівець є відповідальний по відношенню до колег, делікатний, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

За методикою EPQ Г.Ю. Айзенка нами були визначені показники: 1) екстраверсія – інтроверсія; 2) нейротизм – емоційна стійкість (стабільність); 3) психотизм у двох групах (рис.3.3).

За отриманими даними, ми можемо побачити, що за методикою EPQ Г.Ю. Айзенка у групі 1 спостерігаються вищі показники емоційної стійкості у порівнянні із групою 2 на 15,4 %.



Рис. 3.3. Показники середніх значень за методикою ERQ Г.Ю. Айзенка

Також нами були встановлені значимі кореляційні зв'язки між показниками «емоційної стійкості» та «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=0,533^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) та обернені кореляційні зв'язки між «високим рівнем екстраверсії» і «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=-0,653^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Нами також були враховані показники мотивації досягнення успіху. Ми застосували методику «Прагнення до ризику і мотивації досягнення» Т. Елерса. Результати дослідження представлені на рис. 3.4.

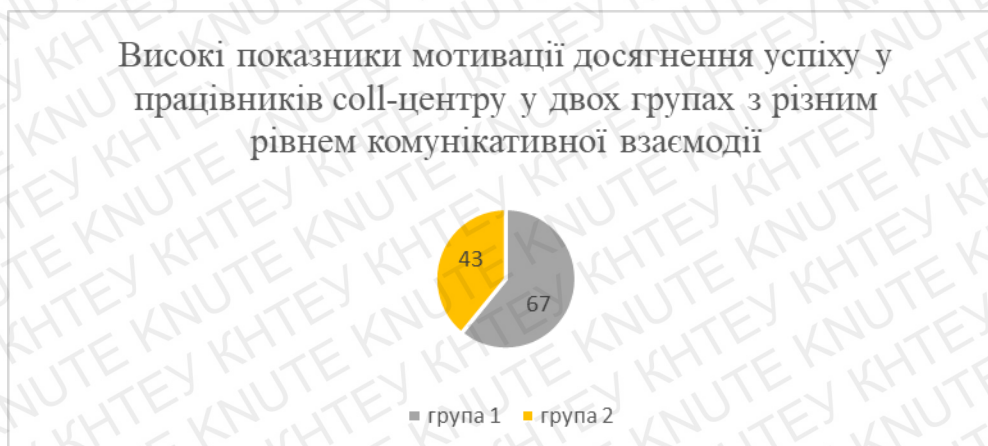


Рис. 3.4. Показники за методикою «Прагнення до ризику і мотивації досягнення» Т. Елерса у двох групах працівників

З рис. 3.4 також можна визначити, що показники високого рівня професійної мотивації є вищими у групі 1 на 24 % у порівнянні із групою 2.

Доведено, що показники «комунікативні навички» працівників кол-центрів є вищими у групі 1 порівняно із групою 2; показники «організаційні навички» є

вищими у групі 1; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях така, як «здатність до компромісу» також є вищою у групі 1, порівняно із групою 2. А показники «суперництво» є навпаки вищими на 18% у групі 2 порівняно із групою 1. Та показники «пристосування» є також вищими у групі 2 порівняно із групою 1.

Отже отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками «високий рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «Пошук компромісу».

Проведене кореляційне дослідження між методиками «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса також визначило, що чим вищим є показники «рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей», тим більш вираженою є використання стратегії у можливих конфліктних ситуаціях операторів кол-центру авіаційної компанії між шкалою «Пошук компромісу» ($\rho=0,481^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,554^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,524^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

За допомогою методики «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського нами були визначені середні показники у двох групах респондентів.

За отриманими нами також встановлено, що у респондентів з високими показниками комунікативних і організаційних здатностей також високими є

показники за такими шкалами, як: «пізнавальний мотив»; «оцінка свого потенціалу»; «рівень мобілізації зусиль»; «очікуваний рівень результатів діяльності»; «закономірність результатів»; «ініціативність» за методикою «Рівень домагань особистості» К.В. Гербачевського.

Встановлено значимі відмінності у двох групах за мотивами досягнення професійних результатів. Так високі показники за шкалою «внутрішній мотив» порівняно із групою 1.

3.2. Корекційна програма на розвиток ефективної взаємодії та практичні рекомендації для працівників кол-центру з клієнтами

Нами була розроблена корекційна програма для працівників кол-центру направлена на розвиток ефективної взаємодії та комунікативних і організаційних здатностей у взаємодії із клієнтами. Корекційна програма для працівників кол-центру представлена у додатку Ж.

Після проведення корекційної тренінгової програми через 2 тижні нами повторно були проведені методики «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина), «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса, і у групі 2 нами були встановлені такі відмінності до проведення корекційної програми і після проведення корекційної програми.

До групи 1 у нас увійшло 48 респондентів, а до групи 2 – 17 респондентів.

За даними, які ми можемо спостерігати на рис. 3.6 нами були виділенні суттєві відмінності між показниками двох груп.

Так, показник «комунікативні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі із середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей.

Показник «організаційні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі 2 (працівники із середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей).



Рис. 3.6 Показники комунікативних здатностей після проведення корекційної програми спрямованої на підвищення рівня ефективної взаємодії

Показники «організаційні навички» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 1,5 %.

Показники «здатність до компромісу» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 0,5 %.

А показник за шкалою «суперництво» у групі 2 після проведення корекційної програми знизилось на 1 %.

Отримані результати та проведена корекційна програма спрямована на розвиток ефективної взаємодії дозволили підвищити рівень розвитку досліджуваних процесів у групі із середнім і низьким рівнем комунікативних здатностей у працівників кол-центру компанії СкайАп.

Висновки до розділу 3

Доведено, що показники «комунікативні навички» працівників кол-центрів є вищими у групі 1 порівняно із групою 2; показники «організаційні навички» є вищими у групі 1; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях така, як «здатність до компромісу» також є вищою у групі 1, порівняно із групою 2. А показники

«суперництво» є навпаки вищими на 18% у групі 2 порівняно із групою 1. Та показники «пристосування» є також вищими у групі 2 порівняно із групою 1.

Встановлено, що отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками «високий рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «Пошук компромісу».

Проведене кореляційне дослідження між двома методиками «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса також визначило, що чим вищим є показники «рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей», тим більш вираженою є використання стратегії у можливих конфліктних ситуаціях операторів кол-центру авіаційної компанії між шкалою «Пошук компромісу» ($\rho=0,481^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,554^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,524^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

За допомогою методики «Рівень домагань особистості» К. Гербачевського нами були визначені середні показники у двох групах респондентів. За отриманими нами також встановлено, що у респондентів з високими показниками комунікативних і організаційних здатностей також високими є показники за такими шкалами, як: «пізнавальний мотив»; «оцінка свого понетціалу»; «рівень мобілізації зусиль»; «очікуваний рівень результатів діяльності»; «закономірність

результатів»; «ініціативність» за методикою «Рівень домагань особистості» К. Гербачевського.

Встановлено значимі відмінності у двох групах за мотивами досягнення професійних результатів. Так високі показники за шкалою «внутрішній мотив» порівняно із групою 1.

Показник «пізнавальний мотив» також є вищим у групі 1 порівняно із групою 2. А показники за мотивом уникнення, навпаки є вищими у групі 2 порівняно із групою 1. Також значно відрізняються показники «вияв вольового зусилля» у двох групах, зазначений показник є вищим у групі 1 порівняно із групою 2.

Отримані нами результати показують, що працівники кол-центрів із високим рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до компромісу частіше демонструють високий рівень професійної мотивації, націлені на отримання позитивного результату своєї професійної діяльності, не бояться виконувати нові і складні завдання, більше проявляють вольові зусилля та ініціативність.

А працівники кол-центрів із середнім та низьким рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до суперництва частіше демонструють «мотив уникнення», схильні більш критично оцінювати інших, у таких респондентів є більшим рівень самоповаги та спостерігається високий рівень оцінки своїх здатностей і власного потенціалу, а також вони вважають, що мають отримувати вищі показники оцінки своєї діяльності з боку керівництва і колег.

За методикою EPQ Г. Айзенка нами було встановлено, що у групі 1 спостерігаються вищі показники емоційної стійкості у порівнянні із групою 2. Також нами були встановлені значимі кореляційні зв'язки між показниками «емоційної стійкості» та «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=0,533^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) та обернені кореляційні зв'язки між «високим рівнем екстраверсії» і «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=-0,653^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Після проведення корекційної тренінгової програми через 2 тижні нами повторно були проведені методики «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина), «Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса, і у групі 2 нами були встановлені такі відмінності до проведення корекційної програми і після проведення корекційної програми.

До групи 1 у нас увійшло 48 респондентів, а до групи 2 – 17 респондентів. нами були виділені суттєві відмінності між показниками двох груп. Встановлено, що показник «комунікативні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі із середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей; показник «організаційні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі 2 (працівники із середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей); показники «організаційні навички» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 1,5 %; показник «здатність до компромісу» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 0,5 %; показник за шкалою «суперництво» у групі 2 після проведення корекційної програми знизилось на 1 %.

Отримані результати та проведена корекційна програма спрямована на розвиток ефективної взаємодії дозволили підвищити рівень розвитку досліджуваних процесів у групі із середнім і низьким рівнем комунікативних здатностей у працівників кол-центру компанії СкайАп.

ВИСНОВКИ

Визначено наукові підходи та з'ясовано особливості проявів комунікативної взаємодії працівників кол-центру авіакомпанії «СкайАп» та на підставі отриманих результатів розроблено корекційну тренінгову програму щодо оптимізації комунікативної функції працівників.

1. Здійснено теоретико-методичний аналіз наукових підходів та ступенів розробленості психологічних особливостей комунікативної взаємодії із клієнтами та визначено, що це – процес, який включає різні функції спілкування. В даному випадку комунікація підпорядковується загальним закономірностям спілкування, проте має свої специфічні характеристики, певну структуру, які відповідають загальній логіці професійної взаємодії працівників кол-центрів.

Ключовою проблемою комунікації є механізм, що переводить індивідуальний процес передачі й сприйняття інформації в соціально значущий процес персонального й масового впливу.

Цей механізм закладений у мовленнєвій діяльності індивідів – саме в ній реалізуються психологічно обумовлені норми й правила спілкування. По-друге, це спілкування, у процесі якого люди обмінюються інформацією. По-третє, під комунікацією розуміють передачу й масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство і його складові компоненти.

Отже, комунікативна культура оператора кол-центру є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури.

Синергетичний підхід до професійної діяльності операторів кол-центру як особливої форми їхнього саморозвитку сприятиме фаховому й особистісному зростанню працівників, усвідомленню необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення. Діяльнісний підхід дозволяє розуміти комунікативну культуру як інструмент успішної професійної діяльності, передумову самореалізації в ній особистості та спонукає до застосування активних методів формування комунікативної культури, практичних умінь і навичок комунікативної взаємодії в ході надання послуг.

Компетентнісний підхід до розвитку комунікативної культури операторів кол-центру у взаємодії із клієнтами передбачає формування їхньої комунікативної компетентності, суть якої полягає в опануванні теоретичних знань, етико-психологічних положень, принципів і норм, що мають загальний характер у конкретній професійній спільноті, та формуванні умінь і навичок для успішного виконання певних комунікативних завдань у реальних виробничих ситуаціях, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності.

2. Охарактеризовано контингент досліджуваних, визначені етапи емпіричного дослідження, визначені особливості праці працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

Наша вибірка складалась із 65 респондентів. Вік респондентів становить від 22 до 46 років. Серед наших респондентів 42 жінки і 23 чоловіків, які мають досвід роботи в кол-центрах від 2 до 7 років.

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп». Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підібрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення

психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп».

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення комфортних умов у професійній діяльності працівників та психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами компанії ТОВ Авіакомпанія «СкайАп» враховуючи мотиваційні, комунікативні та емоційно-вольові чинники працівників.

На нашу думку, ключовими психологічними та організаційними показниками ефективної комунікації працівників кол-центрів з клієнтами є:

- продуктивність працівників кол-центру компанії;*
- рівень сервісу роботи операторів з клієнтами;*
- якісні показники обслуговування клієнтів операторами;*

Продуктивність працівників кол-центру компанії визначається при вимірюванні кількісних та якісних показників: кількість прийнятих дзвінків, час простою тощо; якісні показники сфокусовані на якості обслуговування, їх мета – щоб кожному клієнту надавався відмінний сервіс.

У кол-центрі компанії «СкайАп» є свої власні підходи до вимірювання рівня продуктивності операторів:

Кількість дзвінків, на які відповіли всі оператори – загальний обсяг вхідних та/або вихідних дзвінків, які обробив оператор. Цю цифру зазвичай порівнюють з планом співробітника на місяць або тиждень.

Кількість пропущених дзвінків (Call Abandon Rate) – всі розмови, що не відбулися через завершення дзвінка до відповіді оператора. Наприклад, якщо кількість втрачених дзвінків – 10 з 100, це означає, що 10% звернень не закінчилися спілкуванням клієнта з оператором.

Відсоток завершених дзвінків (% Call Completion Rate) – важливий показник кол-центру, що показує наскільки знизилася кількість повторних звернень внаслідок незавершеності розмови з певної причини (наприклад, через збої).

Отже, комунікативна культура оператора кол-центру є професійно-особистісною якістю, сутність якої відображає загальну культуру його особистості та впливає на

ефективність професійної діяльності. Реалізація аксіологічного підходу передбачає здійснення впливу на формування комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування як професійно ціннісних, опанування якими забезпечить їх трансформацію з особистісно значущих у професійно значущі. Застосування особистісно орієнтованого підходу спрямоване на розвиток мотивації самореалізації, розкриття особистісного потенціалу учнів, встановлення суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої комунікативної культури.

Протягом проведеного емпіричного дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення психологічних особливостей взаємодії працівників кол-центру з клієнтами ТОВ Авіакомпанія «СкайАп», ефективної взаємодії працівників із клієнтами, їхніх організаторських і комунікативних схильностей, визначення мотиваційних, індивідуально-психологічних і емоційно-вольових чинників працівників.

3. Визначено психологічні особливості взаємодії працівників кол-центру з клієнтами на комунікативному, індивідуально-психологічному, мотиваційному та емоційно-вольовому рівнях.

Так, для вивчення *комунікативного рівня* нами було досліджено, що показники «комунікативні навички» працівників кол-центрів є вищими у групі 1 порівняно із групою 2; показники «організаційні навички» є вищими у групі 1; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях така, як «здатність до компромісу» також є вищою у групі 1, порівняно із групою 2. А показники «суперництво» є навпаки вищими на 18% у групі 2 порівняно із групою 1. Та показники «пристосування» є також вищими у групі 2 порівняно із групою 1.

Встановлено, що отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками «високий рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «Пошук компромісу».

Проведене кореляційне дослідження між двома методиками «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та

«Методика виявлення стратегій поведінки в конфлікті» К. Томаса також визначило, що чим вищим є показники «рівень комунікації» і «високий рівень організаторських здатностей», тим більш вираженою є використання стратегії у можливих конфліктних ситуаціях операторів кол-центру авіаційної компанії між шкалою «Пошук компромісу» ($\rho=0,481^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (В. Синявський, Б. Федоришина) та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,554^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,524^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); тестом «Діагностика міжособистісних стосунків» Т. Лірі, «міжгрупова емпатія» ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «орієнтація на міжгрупове співробітництво» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «направленість на міжгрупові установки» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

На *мотиваційному рівні* за допомогою методики «Рівень домагань особистості» К. Гербачевського нами було досліджено, що у респондентів з високими показниками комунікативних і організаційних здатностей також високими є показники за такими шкалами, як: «пізнавальний мотив»; «оцінка свого понетціалу»; «рівень мобілізації зусиль»; «очікуваний рівень результатів діяльності»; «закономірність результатів»; «ініціативність» за методикою «Рівень домагань особистості» К. Гербачевського.

Встановлено значимі відмінності у двох групах за мотивами досягнення професійних результатів. Так високі показники за шкалою «внутрішній мотив» порівняно із групою 1.

Показник «пізнавальний мотив» також є вищим у групі 1 порівняно із групою 2. А показники за мотивом уникнення, навпаки є вищими у групі 2 порівняно із групою 1. Також значно відрізняються показники «вияв вольового зусилля» у двох групах, зазначений показник є вищим у групі 1 порівняно із групою 2.

Отримані нами результати показують, що працівники кол-центрів із високим рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до

компромісу частіше демонструють високий рівень професійної мотивації, націлені на отримання позитивного результату своєї професійної діяльності, не бояться виконувати нові і складні завдання, більше проявляють волюві зусилля та ініціативність.

А працівники кол-центрів із середнім та низьким рівнем комунікативних та організаційних здатностей та високим рівнем здатності до суперництва частіше демонструють «мотив уникнення», схильні більш критично оцінювати інших, у таких респондентів є більшим рівень самоповаги та спостерігається високий рівень оцінки своїх здатностей і власного потенціалу, а також вони вважають, що мають отримувати вищі показники оцінки своєї діяльності з боку керівництва і колег.

Для визначення *емоційно-вольового рівня* за методикою ERQ Г. Айзенка нами було встановлено, що у групі 1 спостерігаються вищі показники емоційної стійкості у порівнянні із групою 2. Також нами були встановлені значимі кореляційні зв'язки між показниками «емоційної стійкості» та «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=0,533^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) та обернені кореляційні зв'язки між «високим рівнем екстраверсії» і «високим рівнем комунікативних і організаційних здатностей» ($\rho=-0,653^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Для визначення *індивідуально-психологічного рівня* нами була застосована методика «методика діагностики міжособистісних стосунків» Т. Лірі, де визначено, що є вираженість середніх і високих показників проявів авторитарності у групі 2 по відношенню групи 1. За шкалою «Егоїстичність» ми також спостерігаємо набагато вищі показники середніх значень у групі 2 порівняно із групою 1.

Високий рівень егоїстичності у працівників кол-центрів може свідчити про те, що часто такі працівники прагнуть займати домінуючу позицію, вони егоцентричні, незалежні. До інших працівників колективу такі респонденти можуть відноситися відчужено та зверхньо, а також вони мають схильність до суперництва. За шкалою «підозрілість» також ми спостерігаємо значимі відмінності між середніми показниками у двох групах. Так, у групі 2 цей показник є вищим. Фахівці із високим і середнім рівнем підозрілості часто схильні до образ, до сумнівів, можуть скаржитись на колег. Такий фахівець критичний, зазнає труднощі в інтерперсональних контактах через

підозрілість і страх поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, закритий, свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

І за шкалою «доброзичливість» ми спостерігаємо такі показники у групах. Отже, більшість опитаних респондентів мають високі і середні показники доброзичливості. Це є свідченням того, що опитувані фахівці є доброзичливими та орієнтованими на прийняття і соціальне схвалення, емоційно лабільні, схильні до співпраці, кооперації, гнучкі і компромісні при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагнуть бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформні. У відносинах з людьми, ініціативні в досягненні мети колективу, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариські, виявляють теплоту і дружелюбність у відносинах. За шкалою «альтруїзм» також ми спостерігаємо суттєві відмінності у двох групах. Показники «альтруїзма» є значно вищими у першій групі, і ці результати можуть говорити про те, що спеціалісти з високим рівнем альтруїзму у професійній діяльності є гіпервідповідальними, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагнуть допомогти і співчувати всім, можуть бути навіть нав'язливими у своїй допомозі і дуже активними по відношенню до оточуючих, якщо ці показники мають середнє значення, то такий фахівець є відповідальний по відношенню до колег, делікатний, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

4. Розроблено та проведено корекційну програму ефективної комунікативної взаємодії працівників кол-центру. Отримані результати та проведена корекційна програма спрямовані на розвиток ефективної взаємодії дозволили підвищити рівень розвитку досліджуваних процесів у групі із середнім і низьким рівнем комунікативних здатностей у працівників кол-центру компанії СкайАп.

Під час проведення корекційної програми нами був здійснений розподіл працівників на дві групи: до групи 1 у нас увійшло 48 респондентів, а до групи 2 – 17 респондентів. Нами були виділені суттєві відмінності між показниками двох груп. Встановлено, що показник «комунікативні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі із середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей; показник «організаційні навички» підвищився на 1 % після проведення корекційної програми у групі 2 (працівники із

середнім і низьким рівнем розвитку комунікативних і організаційних здатностей); показники «організаційні навички» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 1,5 %; показник «здатність до компромісу» у групі 2 після проведення корекційної програми підвищились на 0,5 %; показник за шкалою «суперництво» у групі 2 після проведення корекційної програми знизилось на 1 %. Тож можна стверджувати, що дана корекційна програма може і в подальшому використовуватися працівників кол-центру компанії СкайАп для розвитку комунікативних здатностей та ефективної взаємодії із клієнтами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер Г. Лекции по аналитической психологии / Г. Адлер – М. : Рефл-бук, 1996. – 282 с.
2. Александрова Ю.В. Методики диагностики отношений взрослого человека: роли, позиции, нравственность, сущность: метод. пособие / Ю.В. Александрова. – М.: Моск. психол.-социал. ин-т; Воронеж: МОДЭК, 2012. – 96с.
3. Білецька О. О. Організаційна культура підприємств: проблеми та перспективи / О. О. Білецька // Вісник СумДУ. – Серія «Економіка». – 2012. – №1. – С. 80–83.
4. Білорус Т. В. Організаційна культура / Т. В. Білорус, І. М. Горбась // Міждисциплінарний словник з менеджменту / за ред. Д. М. Черваньова, О. І. Жилінської. – К. : Нічлава, 2011. – С. 41–42.
5. Бондарчук О. І. Особистісна готовність майбутнього психолога до попередження конфліктів у професійній діяльності: сутність і умови розвитку / О.І. Бондарчук // Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць / ред. кол. В.В. Олійник (головн. ред.) [та ін.]. – К., 2014. – Вип. 12(25), Ч. 2.
6. Бурке М. Типологии организационных культур [Электронный ресурс] / М. Бурке. – Режим доступа : http://psymanager.km.ru/social/orgculture/file_typebyrke.html.
7. Заболотна В. О. Організаційна культура як психологічне підґрунтя підвищення ефективності праці / В. О. Заболотна // Заболотна В. О. Психологічні основи управління персоналом : навч. посіб. – К. : Гнозис, 2010. – С. 227–241.
8. Ильин Е.П. Мотивы человека. Теория и методы изучения / Е. П. Ильин – К.: Вища шк., 1998. – С. 161–166.
9. Ільчук Г. І. Організаційна культура: особливості формування та оцінювання впливу на результати діяльності колективу / Г. І. Ільчук // Науковий вісник НЛТУ України : збірник науково-технічних праць. – Львів : РВВ НЛТУ України, 2011. – Вип. 21 (18). – 400 с.

10. Ісаєнко М. М. Формування комунікативних умінь у курсантів вищих закладів освіти МВС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / М. М. Ісаєнко. – Одеса, 2002. – 19 с.
11. Карелин А. О. Большая энциклопедия психологических тестов / А. О. Карелин. - М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
12. Карамушка Л. М. Рольова гра / Л. М. Карамушка // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
13. Креденцер О.В. Психологічні аспекти підприємницької діяльності в сфері торгового бізнесу // Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: 36. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.: Мілепіум, 2003. – Вий. 12. – С. 3-9.
14. Казарцева О. М. Культура речевого общения: теория и практика обучения : учеб. пособ. / О. М. Казарцева. – М. : Флинта, 1999. – 496 с.
15. Корольчук М.С. Практична психологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М.С. Колольчук, В.М. Корольчук, Г.М. Ржевський та ін. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 728 с.
16. Корольчук М.С. Психодіагностика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2012. – 419 с.
17. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми опорні конспекти, методики. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / З заг.ред. М. С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. – 320 с.
18. Котлова И.Б., Канаркевич О.С., Петриевский В.Н. Психологическая характеристика предпринимательской деятельности // Материалы Всерос. науч. практич. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 23-31.

19. Котова И.Б., Канаркевич О.С, Петриевский В.Н. Специфические характеристики ценностно-смыслового и пространственно-временного аспектов личностного самоопределения успешного предпринимателя // Материалы Всерос. науч. практич. конференции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 154-175.
20. Кризова психологія. Навчальний посібник / [Александров Ю.В., Гонтаренко Л.О., Миронець С.М. та ін., за заг. ред. проф. О.В.Тімченка]. – Х.: НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. – 383 с. Гриф МОН України. Лист від 08.06.2010 №1/11-4863. (перевидання 2013 р.). 4. Екстремальна та кризова психологія. Термінологічний словник. / [Александров Ю.В., Богданова І.Є., Миронець С.М. та ін., за заг. ред. проф. О.В.Тімченка]. – Х.: ХНАДУ, НУЦЗУ, 2010. – 291с. Гриф МОН України. Лист від 08.06.2010 №1/11-4864.
21. Либерман, Дэвид Дж. Психологические приемы управления / Дэвид Дж. Либерман. – М. : Эксмо, 2010. – 240 с.
22. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев – М. : Смысл, 1997. – 365.
23. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил. – Библиогр. : с.250 – 254.
24. Лукьянов А.С. Психологические качества предпринимателя, обеспечивающие успешность его деятельности // Материалы Всерос. науч. практич. коиф-ции «Психологический ресурс в экономике и предпринимательстве». – Ставрополь: СКСИ, 2002. – С. 175-179.
25. Лушин П.В. Самоорганизация самообразования взрослых: о перспективах интеграции спонтанных изменений / П.В. Лушин // Теория и практика психотерапии. – М. – 2014. – № 2 (2). с. 138-142.
26. Максименко С. Д. Общая психология. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. – 528 с.
27. Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Креденцер О.В. Про предмет економічної психології та її місце в системі підготовки фахівців в Україні //

Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: 36. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С.Д., Карамушки Л.М. – К.: Міленіум, 2003. – Вин. 11. – С 3-9.

28. Максименко С. Д. Структура та особистісні детермінанти професійної самореалізації суб'єкта / С. Д. Максименко, В. І. Осьодло // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред.. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. – Вип. 8. – Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2010. – С. 3-19.

29. Матійків І.М. Роль конфліктологічної компетентності ке- рівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі / І.М. Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – № 2. – С. 434–443.

30. Мелоян А. Е. Глибинно-психологічні витоки агресивності (на матеріалах активного соціально-психологічного навчання): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / А. Е. Мелоян. – К., 2014. – 20 с.

31. Мелоян А. Е. Проблема агресії в глибинній психології / А. Е. Мелоян // Актуальні проблеми психології: зб. статей / за ред. С. Д. Максименка. – К.: Главник, 2017. – Том X. – Ч. 1. – С. 181 – 184.

32. Мелоян А. Е. Глибинно-психологічні витоки агресивності особистості / А. Е. Мелоян. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. – Зб. статей. – Ялта : РВВ КГУ, 2009. – Вип..21.– Ч.2. – С. 61 – 69.

33. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения. Учеб. пособие. – СПб.: Речь, 2005. С. 382-388.

34. Мерлин В. С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В. С. Мерлин. М. : Педагогика, 1986. – 256 с.

35. Методологічні та теоретичні проблеми психології: Навчальний посібник / М. С. Корольчук, Ю. Л. Трифонов, В. І. Осьодло та ін. – К.: Нікав-Центр, 2008. – 336 с.
36. Миронець, С.М. Негативні психічні стани рятувальників в умовах надзвичайної ситуації. Монографія. / С.М. Миронець, О.В. Тімченко – К. : ТОВ «Видавництво «Консультант», 2008. – 232 с.
37. Моляко В. Психологическая система тренинга конструктивного мышления / В. Моляко // Вопросы психологии. – 2000. – №5. – С. 136 – 141.
38. Моляко В. О. Психологічна готовність до творчої праці / В. О. Моляко – К: 1989.– 48с.
39. Психологія адаптації студентів до навчальної діяльності: монографія. [Корольчук М.С., Корольчук В.М., Мостова І.В., Михайлишин У.Б., Миронець С.М., Пасічна В.Г., Соломка Е.Т.]. – Ужгород. 2017. – 262 с
40. Психологія сімейних взаємин. Навчальний посібник. / За заг. ред. д. психол. наук., професора Корольчука М.С. – К.: Ніка – Центр, 2010. – 296 с. Гриф МОН України. Лист від 25.12.2006 №14/18 2-2264.
41. Немов Р. С. Практическая психология. Познание себя. Влияние на людей: учебн. пособие / Р. С. Немов – М.: 2002. – 320 с.
42. Реан А.А. Социальная педагогическая психология. / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – СПб.: Питер, 1999. – С. 36 –54.
43. Ремезова И. Проблема агрессии в человеческой природе / И. Ремезова // Вестник высшей школы. – 1999. – №3. – С. 17 – 22.
44. Рибалка В. В. Психологія праці : [навч.-метод посіб.] / Валентин Васильович Рибалка. – Київ-Кременчук : ПП Щербатих, 2006. – 76 с.
45. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. – [2-е изд.] / Сергей Леонидович Рубинштейн. – М. : Гос. уч.-пед. изд-во Мин. просв. РСФСР, 1946. – 704 с.
46. Рубинштейн С. Л. Очередные задачи психологического исследования мышления // Исследования мышления в советской психологии.– М.: Наука, 1966.– С. 225–233.

47. Руденко В.М. Математична статистика. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 304 с.
48. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко – СПб.: ООО «Речь», 2007 г. – 286 с.
49. Словник психологічних термінів (з глибинної психології) / [за ред. С. І. Рясенко]. – К. : Держсоцслужба, 2006. – 260 с.
50. Словарь справочник / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович - Мн.: Хэлсон, 2006. – 388 с.
51. Словарь практического психолога / [сост. С. Ю. Головин]. – Минск: Харвест, 1998. – 800 с.
52. Сергієнко І. М. Глибинно-психологічні передумови ставлення суб'єкта до інших людей (на матеріалі активного соціально-психологічного навчання): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. М. Сергієнко. – Івано-Франківськ, 2014. – 20 с.
53. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики/ Л.Н. Собчик – М. : Ин-т приклад. психологии, 1998. – 512 с.
54. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А. В. Соколов – СПб: Питер, 2002. – 461 с.
55. Стасько О. Г. Психологічна значущість умовних цінностей та їх вплив на формування ідеалізованого «Я» особистості : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О. Г. Стасько. – К., 2006. – 20 с.
56. Столин В. Самосознание личности / В. Столин. – М. : Изд-во Московского Университета, 1983.
57. Теория и практика глубинной психокоррекции: учеб. пособие / [сост. С. М. Аврамченко, Н. В. Дметерко, М. П. Зажирко, И. В. Евтушенко А. Е. Мелоян, С. Ш. Раджабова; под ред. Т. С. Яценко]. – Донецк : ДИИПиП, 2008. – 268 с.

58. Теорії комунікативі Watson J. B. Behaviorism / J. B. Watson. – N. Y., 1925. 2Mead George. Mind, Self and Society / George Mead. – Chicago, 1936
59. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування / Т. М. Титаренко – К.: Главник, 2004. – 96 с.
60. Шипунова Т.В. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности / Т.В. Шипунова // Социологические исследования. – 2002. – №5. – С. 67 – 75.
61. Шкуратова И. П. Структура социально-перцептивных оценок / И. П. Шкуратова // Эмоциональные и познавательные характеристики общения. – Ростов-на-Дону, 1990. С. 6-13.
62. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Т. Д. Щербан. — К., 2015. — 32с.
63. Эльконин Б. Д. Введение в психологию развития / Б. Д. Эльконин – М.: Тривола, 1994. 238 с.
64. *Baley S. Drogi samopoznanie.* – Wyd. 2–e. – Kraków: Wyd. Wiedza: Zawód. Kultura. – 1999. – 178 p.
65. Bauer, G. P. & Kobos, J. 3. (2013). Brie/therapy: Short–term psychodynamic intervention. Northvale, NJ: Jason Aronson. p. 139-181.
66. Chessick, R. D. (2005). Great ideas in psychotherapy. Northvale, NJ: Jason Aronson, 129 p.
67. Marmor, J. (1999). The nature of the psychotherapeutic process. In Psychiatry in transition: Selected papers of Judd Marmor, M.D. New York: Brunner / Maze, p 296-309.

Додаток А

«Діагностика комунікативних і організаторських здібностей»

(В. Синявський, Б. Федоришина)

сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі працівники не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчувають себе скуто. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з колегами і клієнтами, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей працівників. Оператори не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких працівників сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поводять себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Опитувальник

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших знайомих?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх знайомих до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?

13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтеся в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Обробка результатів тесту

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру – 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських схильностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчувають себе скуто. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються

прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Джерело: Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.263-265.

Додаток Б

Методика на визначення схильності до ризику і мотивації досягнення

Т. Елерса

Інструкція. В опитувальнику уважно прочитайте кожне речення і оцініть, наскільки те, що в цих реченнях подано, відповідає тому, що Ви зазвичай думаєте, робите, переживаєте. Якщо Ви згодні з даним твердженням - біля речення поставте «+», якщо ні - поставте «-».

5. Якщо у Вас є вибір між двома варіантами, його краще зробити швидше, ніж, відкласти на невизначений час.
6. Я дуже нервуюся, коли помічаю, що не можу на всі 100% виконати завдання.
7. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я все ставлю на карту.
8. Коли виникає проблемна ситуація, я частіше за всіх приймаю рішення одним із перших.
9. Коли у мене протягом двох днів немає справ, я втрачаю спокій.
10. Я не завжди маю бажання виконати свою роботу дуже добре.
11. По відношенню до себе, я більше строгий, ніж по відношенню до інших.
12. Я більш доброзичливий до людей, ніж вони до мене.
13. Інколи я відмовляюсь від складного завдання, але потім дуже засуджую себе, оскільки знаю, що досягнув би успіху.
14. В процесі роботи мені потрібні довгі паузи для відпочинку.
15. Старанність - не головна моя риса.
16. Мої досягнення в роботі не завжди однакові.
17. Мене більше приваблює інша робота, ніж та, якою я займаюся.
18. Критика стимулює мене більше, ніж похвала.
19. Труднощі роблять мої рішення більш стійкими.
20. В мене легко викликати честолюбство.
21. Коли я працюю без натхнення, це зазвичай помітно.
22. Коли я працюю, я сподіваюсь, що інші люди допоможуть мені.
23. Інколи я відкладаю те, що повинен був зробити зараз
24. Потрібно сподіватись тільки на самого себе.
25. В житті мало речей важливіші за гроші.
26. Завжди коли мені потрібно виконати важливе завдання, я ні про що інше не думаю.
27. Я менш честолюбивий ніж інші.
28. В кінці відпустки я зазвичай радію, що скоро вийду на роботу.
29. Коли мені подобається робота, я роблю її краще і більш кваліфікованою, ніж інші.
30. Мені простіше та легше спілкуватися з людьми, які можуть наполегливо працювати.
31. Коли в мене немає справ, я відчуваю, що мені не по собі.
32. Мені доводиться виконувати відповідальну роботу частіше, ніж іншим.

33. Коли мені доводиться приймати рішення, я намагаюся робити все якомога краще.
34. Мої друзі інколи вважають мене лінивим.
35. Моїм успіхом до певної міри я завдячую своїм колегам.
36. Безглуздо протидіяти волі керівника.
37. Інколи не знаєш, яку роботу доведеться виконувати
38. Коли щось не складається, я втрачаю терпіння.
39. Я зазвичай мало звертаю увагу на свої досягнення
40. Коли я працюю разом із іншими, моя робота дає великі результати.
41. Багато за що я берусь я не доводжу до кінця.
42. Я заздрю людям, гкі не дуже завантажені роботою.
43. Я не заздрю тим, хто прагне влади і статусу в суспільстві.
40. Коли я впевнений, що правий, то дія доказу своєї правоти, то я вдаюсь до крайнощів

Додаток В

Методика схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса)

Інструкція. У кожній з поданих пар потрібно не більш ніж за 15–20 хвилин вибрати те судження, яке найтипівіше для вашої поведінки.

1. А. Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того щоб обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся залагодити справу з урахуванням інтересів іншого та моїх власних.

3. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Залагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикроців для себе.

Б. Я стараюся досягти свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за потрібне поступитися в чомусь, щоб досягти більшого.

8. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.

Б. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

Б. Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та питання.

Б. Я намагаюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

12. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.

Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору та запитую про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.

15. А. Я стараюся заспокоїти іншого та переважно зберегти наші відносини.

- Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. Зазвичай я наполегливо стараюся досягти свого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю іншому можливість у чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я насамперед намагаюся ясно визначити, у чому полягають порушені інтереси та спірні питання.
Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка є середньою між моєю позицією та точкою зору іншої людини.
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Зазвичай я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю іншим можливість узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Часто я уникаю займати позицію, яка може спричинити спори.
Б. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. Зазвичай я настійливо прагну досягти свого.
Б. Залагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху.

Додаток Г

Особистісний тест-опитувальник Г. Айзенка (EPQ)

ІНСТРУКЦІЯ: Пропоновані питання стосуються Вашого звичайного способу поведінки. Постарайтеся уявити типові ситуації і дати першу “природну” відповідь, що спаде Вам на думку. Якщо Ви згодні з твердженням, поруч з його номером поставте “+” (так), якщо не згодні – знак “-” (ні). Відповідайте швидко. Пам’ятайте, що немає “гарних” або “поганих” відповідей.

Питання:

1. У Вас багато різних хобі?
2. Ви обмірковуєте попередньо те, що збираєтеся зробити?
3. У Вас часто бувають спади і підйоми настрою?
4. Ви претендували коли-небудь на похвалу за те, що в дійсності зробив хтось інший?
5. Ви активно спілкуєтесь?
6. Вас турбувало б те, що Ви залізли в борги?
7. Вам доводилося відчувати себе нещасною людиною без особливих на те причин?
8. Вам траплялося коли-небудь поскупитися, щоб отримати більше, ніж Вам належало?
9. Ви ретельно замикає двері на ніч?
10. Ви вважаєте себе життєрадісною людиною?
11. Побачивши, як страждає дитина, тварина. Ви б сильно засмутилися?
12. Ви часто переживаєте через те, що зробили або сказали щось, чого не було б робити або говорити?
13. Ви завжди виконуєте свої обіцянки, навіть якщо особисто Вам це дуже незручно?
14. Ви отримали б задоволення стрибаючи з парашутом?
15. Чи здатні Ви дати волю почуттям і від душі повеселитися в галасливій компанії?
16. Ви дратівливі?
17. Ви коли-небудь звинувачували когось в тому, в чому насправді були винні Ви самі?
18. Вам подобається знайомитися з новими людьми?
19. Ви вірите в користь страхування?
20. Чи легко Вас образити?
21. Чи всі Ваші звички хороші і бажані?
22. Ви намагаєтесь бути в тіні, перебуваючи в суспільстві?
23. Стали б Ви приймати кошти, які можуть привести Вас в незвичайне або небезпечний стан (алкоголь, наркотики)?
24. Ви часто відчуваєте такий стан, коли все набридло?
25. Вам траплялося брати речі, що належать іншій особі, якщо це буде навіть така дрібниця, як шпилька або гудзик?
26. Вам подобається часто ходити до когось-небудь в гості і бувати в суспільстві?

27. Вам подобається ображати тих, кого Ви любите?
28. Вас часто турбує почуття провини?
29. Вам доводилося говорити про те, в чому Ви погано розбираєтеся?
30. Ви зазвичай віддаєте перевагу книги зустрічам з людьми?
31. У Вас є явні вороги?
32. Ви назвали б себе нервовою людиною?
33. Ви завжди вибачаєтеся, коли нагрубив іншому?
34. У Вас багато друзів?
35. Вам подобається влаштовувати розіграші та жарти, які іноді можуть дійсно заподіяти людям біль?
36. Ви неспокійний людина?
37. У дитинстві Ви завжди покійно і негайно виконували те, що Вам наказували?
38. Ви вважаєте себе безтурботною людиною?
39. Чи багато для Вас значать хороші манери і охайність?
40. Чи хвилюєтеся Ви з приводу будь-яких жахливих подій, які могли б трапитися, але не трапилися?
41. Вам траплялося зламати або втратити чужу річ?
42. Ви зазвичай першими проявляєте ініціативу при знайомстві?
43. Чи можете Ви легко зрозуміти стан людини, якщо він ділиться з Вами турботами?
44. У Вас часто нерви бувають натягнуті до межі?
45. Чи кинете Ви непотрібну папірець на підлогу, якщо під рукою немає кошика?
46. Ви більше мовчите, перебуваючи в суспільстві інших людей?
47. Чи вважаєте Ви що шлюб старомодний, і його слід скасувати?
48. Ви іноді відчуваєте жалість до себе?
49. Ви іноді багато хвалитеся?
50. Ви легко можете внести пожвавлення в досить нудну компанію?
51. Чи дратують Вас обережних водіїв?
52. Ви турбуєтесь про своє здоров'я?
53. Ви говорили коли-небудь погано про іншу людину?
54. Ви любите переказувати анекдоти і жарти своїм друзям?
55. Для Вас більшість харчових продуктів однакові на смак?
56. Чи буває у Вас іноді поганий настрій?
57. Ви грубить коли-небудь своїм батькам в дитинстві?
58. Вам подобається спілкуватися з людьми?
59. Ви переживаєте, якщо дізнаєтеся, що допустили помилки у своїй роботі?
60. Ви страждаєте від безсоння?
61. Ви завжди миєте руки перед їжею?
62. Ви з тих людей, які не лізуть за словом в кишеню?
63. Ви віддаєте перевагу приходити на зустріч трохи раніше призначеного терміну?
64. Ви відчуваєте себе апатичним, втомленим, без будь-якої причини?
65. Ви так любите поговорити »що не втратите будь-якого зручного випадку поговорити з новою людиною?

66. Ви плутовать коли-небудь в грі?
67. Ваша мати - хороша людина (була хорошою людиною)?
68. Чи часто Вам здається, що життя жахливо нудна?
69. Ви коли-небудь скористалися помилкою іншої людини в своїх цілях?
70. Ви часто берете на себе більше, ніж дозволяє час?
71. Чи є люди, які намагаються уникати Вас?
72. Вас дуже турбує Ваша зовнішність?
73. Ви завжди ввічливі, навіть з неприємними людьми?
74. Чи вважаєте Ви, що люди витрачають занадто багато часу, щоб забезпечити своє майбутнє, відкладаючи заощадження, страхуючи себе і своє життя?
75. Чи виникало у Вас коли-небудь бажання померти?
76. Ви спробували б уникнути сплати податку з додаткового заробітку, якби були впевнені, що Вас ніколи не зможуть викрити в цьому?
77. Ви можете внести пожвавлення в компанію?
78. Ви намагаєтесь не грубити людям?
79. Ви довго переживаєте після того, що сталося конфузу?
80. Ви коли-небудь наполягали на тому, щоб було по-вашому?
81. Ви часто приїжджаєте на вокзал в останню хвилину перед відходом поїзда?
82. Ви коли-небудь навмисно говорили щось неприємне?

Додаток Д

Опитувальник містить 128 тверджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, впорядкованих по висхідній інтенсивності.

Т. Лірі пропонував використовувати методику для оцінки поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих (зі сторони), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального «я». Відповідно до цих рівнів діагностики змінюється інструкція для відповіді.

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відношення:

0-4 бали – низький;

5-8 балів – помірний (адаптивна поведінка);

9-12 балів – високий (екстремальна поведінка);

13-16 балів – екстремальний (до патології).

Різні напрями діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані за окремими аспектами, наприклад, соціальне «я», реальне «я», «мої партнери» і т.д.

Методика може бути подана респонденту або списком (за абеткою або у випадковому порядку), або на окремих картках. Йому пропонується вказати ті твердження, які відповідають його уявленню про себе, відносяться до іншої людини або його ідеалу.

В результаті робиться підрахунок балів по кожній октанті за допомогою спеціального ключа до опитувальника. Отримані бали переносяться на дискограму, при цьому відстань від центра кола відповідає числу балів за цією октантою (від 0 до 16). Кінці векторів з'єднуються і утворюють особистісний профіль.

За спеціальними формулами визначаються показники двох основних факторів: домінування і дружелюбності.

Домінування = $(1-V) + 0,7 \times (VIII + n - IV - VI)$. Дружелюбність $(VII-III) + 0,7 \times (VIII-II-IV+VI)$.

Якісний аналіз отриманих даних проводиться шляхом порівняння Дискограм, що демонструють відмінність між уявленнями різних людей.

Методичний прийом дозволяє вивчати проблему психологічної сумісності і часто використовується в практиці групової роботи і соціально-психологічного тренінгу.

Типи відношення до оточуючих:

Авторитарний: 13-16 – диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особи, яка лідирує в усіх видах групової діяльності. Всіх наставляє повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє приймати поради інших. Оточуючі відзначають цю владність, але визнають її.

9-12 – домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер успішний в справах, любить давати поради, вимагає до себе пошани

0-8 – упевнена в собі людина, але не обов'язково лідер, наполеглива і настирна.

II. Егоїстичний: 13-16 – прагне бути над усіма, але одночасно в стороні від усіх; егоцентричний, обачливий, незалежний. Труднощі перекладає на оточуючих, але сам відноситься до них дещо відчужено, хвалькуватий, самовдоволений.

0-12 – егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

III. Агресивний: 13-16 – жорсткий і ворожий по відношенню до оточуючих, різкий, жорсткий, агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

9-12 – вимогливий, прямолінійний, відвертий, строгий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний у всьому звинувачувати оточуючих, глузливий, іронічний, дратівливий.

0-8 – упертий, наполегливий, настирний та енергійний.

IV. Підозрілий: 13-16 – відчужений по відношенню до ворожого і злобного світу, підозрілий, образливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру),

9-12 – критичний, зазнає труднощі в інтерперсональних контактах через підозрілість і страх поганого відношення, замкнутий, скептичний, розчарований в людях, закритий, свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

0-8 – критичний по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

V. Підпорядкований: 13-16 – покірний, схильний до самоприниження, слабівільний, схильний поступатися всім і в усьому, завжди ставить себе на останнє місце і засуджує себе, приписує собі вину, пасивний, прагне знайти опору в кому-небудь більш сильному.

9-12 – соромливий, покірливий, легко збентежується, схильний підкорятися більш сильному без урахування ситуації.

0-8 – скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися, не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний: 13-16 – різко невпевнений в собі, має нав'язливі страхи, побоювання, турбується з будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки.

9-12 – слухняний, боязливий, безпорадний, не уміє проявити опір, щиро вважає, що інші завжди мають рацію,

0-8 – конформний, м'який, чекає допомоги і порад, довірливий, схильний до захоплення оточуючими, ввічливий.

VII. Доброзичливий:

9-12 – доброзичливий і люб'язний з усіма, орієнтований на прийняття і соціальне схвалення, прагне задовольнити вимоги всіх «бути добрим» для всіх без урахування ситуації, має розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0-8 – схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях, прагне бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформний, слідує умовностям, правилам і принципам «доброго тону» у відносинах з людьми, ініціативний ентузіаст в досягненні мети групи, прагне допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариський, виявляє теплоту і дружлюбність у відносинах.

VIII. Альтруїстський:

9-16 – гіпервідповідальний, завжди приносить в жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати всім, нав'язливий в своїй допомозі і дуже активний по відношенню до оточуючих, неадекватно приймає на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу).

0-8 – відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий, емоційне відношення до людей виявляє в співчутті, симпатії, турботі, ласці, уміє підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і чуйний.

Додаток Ж

План-схема корекційної програми для працівників кол-центру направлена на розвиток ефективної взаємодії та комунікативних і організаційних здатностей

Заняття	Цілі занять	Назви вправ
1.	2.	3.
I	Створення умов для знайомства і самопрезентації кожного члена групи; визначення задач тренінгу й особливостей групової роботи; вироблення норм і правил роботи в групі; входження в ігровий стиль взаємодії; активізація працездатності групи; мотивація членів групи на роботу.	Представлення і вітання учасників. Повідомлення тренером основних завдань тренінгу. Вироблення спільних правил і норм групи. Плутанина. Оплеск на три. Арифмометр. Тварини. Задумай рядок. Соціометрія. Скажи своєму сусіду. Розмова із різних положень. Спонукай іншого. Що подобається і не подобається у навколишньому світі. Згадай сьогоднішній день. Фраза учасника у продовж заняття. Шеренг.
II	Мета: Закріплення тренінгового стилю спілкування відповідно до правил групи; продовження роботи, яка спрямована на саморозкриття учасників, осмислення своїх уяв; розвиток спостережницької сенситивності і здатності до розуміння станів, властивостей, якостей і відношення людей; усвідомлення свого внутрішнього стану, зосередження на тілесних відчуттях, а також емоціях, почуттях, думках і образах, що виникають у свідомості; активізація уяви за допомогою різних відчуттів і їх комбінацій; формування зворотного особистісного зв'язку.	Привіт, індивідуальність. Постав запитання змінивши голос. Запам'ятай сусідів. Пересування по кімнаті. Зосередження на відчуттях, емоціях, настрої, почуттях, думках. Зосередження на звуці. Відомий рядок із вірша. Знайди свою тварину. Емоційна ситуація. Сліпий та поводитир. Назви почуття. Правда і неправда. Прогноз поведінки. Який співрозмовник. Безперечна якість. Чия відповідь. Нас поєднує якість. Якості, що допомагають і заважають у спілкуванні. Шеренг.

Тривалість кожного заняття – шість годин. Порядок пред'явлення і тематика вправ спрямовані на створення атмосфери довіри і відкритості групового спілкування. У програмі дається опис правил використання вправ.

Перше заняття.

Мета:

Створення умов для знайомства і самопрезентації кожного члена групи; визначення задач тренінгу й особливостей групової роботи; вироблення норм і правил роботи в групі; входження в ігровий стиль взаємодії; активізація працездатності групи; мотивація членів групи на роботу.

Заняття містить у собі три блоки:

1. Психогімнастичні вправи, спрямовані на знайомство, самопрезентацію, підвищення працездатності і концентрації уваги: “Представлення і вітання учасників”, “Повідомлення тренером основних завдань тренінгу”, “Вироблення спільних правил і норм групи”, “Плутанина”, “Оплеск на три”, “Аріфмометр”, “Тварини”, “Задумай рядок”;

2. Психогімнастичні вправи змістовного плану: “Соціометрія”, “Скажи своєму сусіду”, “Розмова із різних положень”, “Спонукай іншого”, “Що подобається і не подобається у навколишньому світі”;

3. Психогімнастичні вправи, що формують особистісний зворотній зв'язок: “Згадай сьогоднішній день”, “Фраза учасника у продовж заняття”, “Шерінг”.

Після того, як всі учасники представилися і тренер виклав основні завдання і цілі майбутньої роботи, група приступає до вироблення загальних правил і норм участі. Учасникам пропонується поміркувати і визначити для себе умови, при яких спілкування в групі буде найбільш продуктивним і комфортним (5-6 хвилин). Далі йде обговорення в групі і вироблення колективних правил. Тренер також вносить доповнення, пропонуючи вже апробовані норми групової взаємодії.

Групою вироблені наступні правила:

Спілкування за принципом “тут і тепер”. Повне включення в роботу групи. Концентрація уваги на тому, що відбувається “тут і тепер”.

Відмова від загальних міркувань. Уміння говорити про свої конкретні переживання, думки, дії.

Атмосфера довіри, емоційної близькості і теплоти між членами групи, доброзичливості.

Вільний і відкритий прояв своїх почуттів, що виникають під впливом занять.

Готовність до активної участі у процесі, бажання експериментувати зі своєю поведінкою, з метою кращого пізнання себе та інших.

Дотримання конфіденційності.

Вправа “Плутанина”.

Учасники стають у коло і беручи за руки один одного, за виключенням своїх сусідів праворуч і ліворуч, за командою тренера починають “розплутуватися”.

По закінченні вправи групі не вдалося розплутатися: вийшли маленьке коло і великий клубок. Половина учасників лишилася незадоволеною кінцевим результатом.

Вправи “Оплеск на три”, “Арифмометр”, “Тварини”, “Задумай рядок” сподобалися групі, викликали пошвавлення та інтерес, дозволили сконцентрувати увагу на процесі “тут і тепер”. Тренером було відзначено, що групі не вдалося досягти високої швидкості у вправах “Оплеск на три” і “Тварини” через страх помилок.

Проведення вправи “Соціометрія”.

У вправі “Скажи своєму сусіду” учасникам пропонується визначити стан сусіда, а той, у свою чергу, повинен уточнити свій стан у даний момент. Після того як кожен член групи виконає вправу, тренер задає групі загальне питання: “Яким чином ви визначили стан свого сусіда?”

Деякі учасники звертали увагу на те, як сидить сусід, як розмовляє (тихо чи голосно), куди спрямований звук голосу, інші відгадували спираючись на те, що раніш знали про цю людину.

У вправі “Розмова із різних положень” група розділяється на пари. Учасникам пропонується вести бесіду протягом двадцяти хвилин, при цьому через кожні п'ять хвилин змінюючи положення: спина до спини, один стоїть – інший сидить та навпаки, обличчям один до одного, і, нарешті, обидва партнера сидять. Під час обговорення вправи тренер задає питання про те, у якому положенні ведення бесіди було найбільш складним, а в якому – найбільш комфортним.

Вправа “Спонукай іншого”.

Група поділяється на підгрупи. Учасникам запропоновано згадати ситуації, в яких вони змогли спонукати іншу людину до яких-небудь дій чи вчинків. Далі кожен член підгрупи звертається до одного з учасників, враховуючи його особистісні особливості, а також стан в момент розмови, з метою спонукати до виконання якого-небудь завдання. Після завершення роботи в малих групах, обговорення продовжується “у колі”. У ході цього обговорення був складений перелік того, що сприяє досягненню успіху в ситуації спонукання іншої людини до дії.

Вправа “Що подобається і не подобається у навколишньому світі”.

Кожному учаснику пропонується взяти лист паперу, написати у верхній його частині своє ім'я, потім розділити папірець на двоє вертикальною лінією. Ліву частину відмітити знаком “+”, а праву – знаком “-”. Під знаком “+” перелічується те, що особливо подобається (у природі, у людях, у собі і т.д.), а під знаком “-” – те, що особливо неприємно в навколишньому світі. Потім усі зачитують свої записи уголос, і складається загальний список для групи.

Тож, подобається в собі: відповідальність, щедрість, правдивість, незалежність, індивідуальність, терплячість, мрійливість, впевненість у собі, рішучість, розуміння, співчуття, життєрадісність, розум, доброта, самостійність, наполегливість, цілеспрямованість, оптимізм, товариськість.

Подобається у людях: ніжність, охайність, правдивість, безкорисливість, доброта, розуміння, життєрадісність, співчуття, розум, самостійність, сила, сміливість, ввічливість, чесність, краса, спокій, красномовство, реалізм, щедрість.

Подобається в природі: дощ, літо, ліс, гармонія і взаємозв'язок речей, досконалість і загадковість.

Не подобається в собі: гордість, уїдливість, жалість, нерішучість, упертість, заздрість, байдужність, жадібність, безпорадність, хитрість, неохайність, мінливість у відносинах з людьми.

Не подобається в людях: лінощі, байдужість, злість, жорстокість, егоїзм, безсердечність, жадібність, безпорадність, хитрість, неохайність, дурість, слабкість, нахабність, заздрість, самовпевненість, зухвалість, запальність, упертість, підлість.

Не подобається в природі: мороз, сніг, нестабільність, стихійні лиха, мінливість і непідвладність людині.

Необхідно відзначити, що деяким учасникам було важче писати про себе, ніж про інших людей і природу. Це може свідчити про недостатнє знання себе, своїх якостей.

“Шерінг”.

Відреаговано емоційні стани, асимільовано отриманий досвід.

Друге заняття.

Мета:

Закріплення тренінгового стилю спілкування відповідно до правил групи; продовження роботи, яка спрямована на саморозкриття учасників, осмислення свого “Я”; розвиток спостережницької сенситивності і здатності до розуміння станів, властивостей, якостей і відношення людей; усвідомлення свого внутрішнього стану, зосередження на тілесних відчуттях, а також емоціях, почуттях, думках і образах, що виникають у свідомості; активізація уяви за допомогою різних відчуттів і їх комбінацій; формування зворотного особистісного зв'язку.

Заняття містить у собі такі психогімнастичні вправи:

“Привіт, індивідуальність”, “Постав запитання змінивши голос”, “Запам'ятай сусідів”, “Пересування по кімнаті”, “Зосередження на відчуттях, емоціях, настрої, почуттях, думках”, “Зосередження на звуці”, “Відомий рядок із віршу”, “Знайди свою тварину”, “Емоційна ситуація”, “Сліпий та поводитир”, “Назви почуття”, “Правда і неправда”, “Прогноз поведінки”, “Який співрозмовник”, “Безперечна якість”, “Чия відповідь”, “Нас поєднує якість”, “Якості, що допомагають і заважають у спілкуванні”, “Шерінг”.

Вправа “Привіт, індивідуальність”.

Тренер пропонує почати заняття із взаємних привітань. На протязі десяти хвилин учасники підходять один до одного і, починаючи свій короткий діалог з імені члена групи, підкреслюють його індивідуальність, згадуючи, як він себе проявляв на першому занятті.

Питання для обговорення: Як ви себе зараз відчуваєте?, Які ваші очікування від сьогоднішньої зустрічі?.

Вправа “Постав запитання змінивши голос”.

Тренер пропонує кожному з учасників по черзі виходячи перед групою і стаючи до неї спиною. Інші задають йому будь-які питання, змінюючи при цьому свій голос (тон, голосність, інтонацію). Перш, ніж відповісти на запитання учасник називає ім'я запитувача.

Учасникам не завжди вдавалося впізнати ім'я запитувача, хоча в більшості ця вправа не викликала особливих труднощів.

Під час обговорення вправи тренер звертає увагу учасників на характер завдання, що вирішував той хто відповідав.

Вправа “Запам'ятай сусідів”.

Група поділяється пополам і сідає в два ряди обличчям один до одного. Тренер пропонує запам'ятати своїх сусідів праворуч, ліворуч і своє місце. Учасники чотири рази змінюють свої позиції за командою. Після цього, тренер називає одну з чотирьох цифр, що позначають номер позиції і група відтворює відповідне розташування.

Вправа викликала велике поштовхування в групі. Незважаючи на відсутність, або глибокі вади зору, учасники безпомилково змогли відтворити всі позиції.

Вправа “Пересування по кімнаті”.

Учасникам пропонується протягом трьох хвилин пересуватися по кімнаті з закритими очима. Коли учасники групи, завершивши вправу, зайняли свої місця, тренер задає їм такі питання: “Як ви відчували себе під час пересувань по кімнаті?”, “Які ваші враження?”

Вправа “Зосередження на відчуттях, емоціях, настрої, почуттях, думках” складається з чотирьох етапів:

- А. Зосередження на тілесних відчуттях;
- Б. Зосередження на емоціях і настрої;
- В. Зосередження на почуттях;
- Г. Зосередження на думках.

Учасникам було запропоновано зручно сісти, розслабитися, закрити очі і зосередитися на вищевказаних процесах.

Після кожного етапу проводиться рефлексія станів:

“Як вдалося концентруватися на відчуттях?”, “На яких саме відчуттях ви зосереджувалися?”, “Які відчуття допомагають нам цілісно сприймати навколишній світ і самого себе?”, “Які емоції, почуття і настрої переважає в даний момент?”, “Як вдалося концентруватися на думках?”, “Що ви відчули? Проаналізуйте виниклі у вас думки”. Наприкінці вправи проводиться спільне обговорення питань за 4-ма етапами:

1. Які явища зовнішнього і внутрішнього світу людини є предметом вашого зосередження?
2. Що дає особистості концентрація на своєму внутрішньому світі?
3. Які способи усвідомлення свого внутрішнього світу ви використовували?
4. Що таке рефлексія? Для чого вона необхідна людині?

На що вона може бути спрямована?

Не всі учасники змогли зосередитися на своїх відчуттях і почуттях. Крім того, деякі з них відчували (при зосередженні на думках) “порожню голову”. Однак 70% групи, все ж вдалося зосередитися на заданих тренером станах.

Вправа “Зосередження на звуці”.

Учасникам групи пропонується зосередитися на тих звуках, які вони зараз чують. Необхідно було почути якомога більше звуків і запам'ятати їх. Після цього

кожний по черзі називає один звук, що він чув, не повторюючи те, що було названо до нього. Учасники групи почули багато різноманітних звуків: шум машини, крики в коридорі, голос знайомого за дверима, ляск дверей, скрип підлоги, подих сусіда, літак.

Вправа “Відомий рядок із віршу”.

Один з учасників повинен вийти з кімнати. Після цього група обирає який-небудь відомий усім вірш і розподіляє між собою слова його перших двох рядків.

В ході виконання вправи одні учасники просили групу повторювати багато разів підряд ці рядки, інші члени групи підходили до різних людей, намагаючись почути щораз по одному слову.

Вправа “Назвіть почуття”.

Один учасник називає яке-небудь почуття, а інший – його антонім. В ході вправи учасники нагадали собі й партнерам існуючі почуття.

Вправа “Правда і неправда”.

Група поділяється на пари. Кожному учаснику пропонується розповісти п'ять коротких епізодів своєму партнеру, частина з яких повинна відповідати дійсності, а інші - ні. Слухач ж, після кожного епізоду повідомляє оповідачеві, чи відповідає його розповідь дійсності. Далі відбувається зміна ролей.

Під час обговорення вправи потрібно виділити ознаки, на які орієнтувалися слухачі, роблячи висновок про правдивість розповіді.

Вправа “Прогноз поведінки”.

Група поділяється на пари. Кожний з учасників прогнозує, яку кількість пальців викине його партнер в кожній з десяти спроб. Далі вони міняються місцями. Коли вправа закінчується, кожна пара розповідає про отримані результати і враження.

Вправа “Який співрозмовник”.

Тренер пропонує кожному з учасників сказати про те, що, з його погляду, думають про нього як про співрозмовника всі інші. У ході обговорення вправи задаються такі питання: “Які ваші враження про роботу в групі?”, “Наскільки вірно ви передбачили, що думають про вас як про співрозмовника ваші партнери?”.

Вправа “Нас поєднує якість”.

Робота відбувається у парах. Кожному учаснику пропонується вимовити фразу: “Мені здається, нас з тобою поєднує така якість...”, а далі - назвати якість, спільну для обох.

Вправа “Якості, що допомагають і заважають у спілкуванні”.

Кожен член групи ставить перед собою стілець, а всі інші, по черзі сідаючи на нього, називають одну якість, яка, на їх погляд, допомагає учаснику в спілкуванні, і ту, що заважає. При цьому треба пам'ятати, що називати необхідно лише ті якості, які проявилися в ході роботи групи. Після того, як усі висловлять свою думку, наступний учасник бере стілець і ставить напроти себе.

Третє заняття.

Мета:

Розвиток умінь самоаналізу і подолання психологічних бар'єрів на шляху до повноцінного самовираження, подальше поглиблення процесів саморозкриття, закріплення навичок групової роботи.

Заняття містить у собі наступні психогімнастичні вправи: “Привіт, індивідуальність”, “Допоможи відволіктися”, “Прогноз відповідей партнера”, “Прийдемо до однієї цифри”, “Лічильна машинка”, “Наші страхи”, “Чим ми схожі, а в чому різні”, “Зосередження на труднощах спілкування”, “Поміняємося місцями”, “Розповідь про якість”, “Мінливий світ”, “Три нестандартних способи”, “Несподівана інформація”, “Який він”, “Асоціація”, “Безумовне достоїнство”, “Компліменти”, “Напис на футболці”, “Шерінг”.

Вправа “Привіт, індивідуальність”.

Учасникам пропонується привітати один одного за руку, при цьому до звичайного вітання необхідно додати свою асоціацію партнера з яскравими особистостями.

Питання для обговорення: чи Легко приходили асоціації? Що заважало роботі? Що допомагало? Як ви себе відчували при вітанні? Чи приємно обмінюватися асоціаціями? Чи можемо ми приступити до роботи?

Вправа “Допоможи відволіктися”.

Трьом учасникам пропонується протягом декількох хвилин звернутися до групи з метою допомоги кожному у відволіканні від проблем, що не відносяться до групової роботи, зосередженні на ситуації “тут і тепер” для повного включення у роботу. Після цього тренер звертається до групи з питанням: “Чиє звертання найбільше сильно вплинуло на вас і допомогло включитися в ситуацію “тут і тепер”, відволіктися від проблем, які не відносяться до групової роботи?”

Ю. звернувся до групи з питанням: “Скільки людей на землі вживають наркотики?” і повідомив про їхню шкоду. В. розповів анекдот. С. просто мовчав під час свого виступу, тим самим одержавши найбільшу увагу групи.

Вправа “Прогноз відповідей партнера”.

Група поділяється на трійки. Тренер пропонує кожному відповісти на кілька питань і зробити прогноз про те, як би відповів на нього один із членів трійки.

Вправа “Прийдемо до однієї цифри”.

Групі пропонується на кожний оплеск тренера називати по одній цифрі від 1 до 10. Завдання полягає у тому, щоб група, не змовляючись, дійшла до спільної цифри.

Обговорення: “Яку тактику ви використовували? Що вам заважало прийти до спільної цифри? Що ви відчували?”

Вправа “Лічильна машинка”.

Групі пропонується кількість цифр у два рази більше, ніж самих учасників. Кожний має право назвати тільки дві цифри. Завдання полягає у тому, щоб ту саму цифру не називали кілька учасників одночасно: усі цифри повинні називатися одна за одною.

Обговорення вправи - аналогічно попередній.

Членам групи довелося витратити досить багато часу, щоб не збиваючись дійти від першої цифри і до останньої. Успішне виконання цього завдання позитивно вплинуло на емоційний стан групи, викликала інтерес і поживлення.

Вправа “Наші страхи”.

Група поділяється на три підгрупи. Кожній з них необхідно обговорити по одному з наведених питань:

- Чим ми лякаємо оточуючих? (для першої підгрупи).
- Чим нас лякають оточуючі? (для другої підгрупи)
- Що ми робимо, коли боїмося? (для третьої підгрупи).

Відповіді на питання фіксуються й обговорюються в загальному колі.

На наступному етапі роботи кожному з учасників необхідно відповісти на питання:

- Чого я боюся?
- Які небезпеки, труднощі можуть переді мною виникнути і у яких галузях?
- Що я хочу зробити для їхнього запобігання?

Питання для обговорення: Чи були схожі відповіді на питання? Що вам допомагало знаходити варіанти запобігання страхів? Чи побачили ви реально свої дії? Який результат? Які ваші почуття зараз?

Вправа “Чим ми схожі, а в чому різні”.

Група поділяється на пари. Ця вправа складається з декількох етапів.

На першому етапі партнери по черзі повинні говорити один одному фразу, яка починається зі слів: “Ми схожі з тобою...”. І так три фрази по колу тричі..

На другому етапі вправи партнери також по черзі говорили один одному фразу: “Ми різні із тобою у...”.

На третьому етапі партнери говорили фразу: “Ми схожі з тобою на людей з нормальним зором...”

На четвертому етапі: “Ми з тобою не схожі на людей з нормальним зором...”

Після завершення роботи в парах учасники сідали по колу і поділялися своїми враженнями. Тренер задавав такі питання:

- Які почуття виникали у вас у ході роботи?
- Які почуття у вас виникали на різних етапах вправи?

Вправа “Мінливий світ”.

Групі пропонується зосередитись на своїх відчуттях, почуттях і думках. Через якийсь час тренер просить зосередитися на ідеї мінливості світу: “Наш складний час характеризується швидкими і різкими змінами в найрізноманітніших сферах ...”. Потім він задає питання:

Які думки у вас виникають при цьому?

Як ви відчуваєте себе в цьому мінливому світі?

Які ваші особисті якості, особливості поведінки допомагають вам жити в ньому, а які заважають?

Серед якостей, що допомагають жити в цьому світі називалися: урівноваженість, цілеспрямованість, почуття гумору.

Заважають же - упертість, агресивність і гордість, а також у 90%- відсутність зору.

Вправа “Три нестандартних способи”.

Тренер називає який-небудь предмет, а потім - учасника, якому потрібно знайти три нестандартних способи застосування чи використання цього предмета.

У ході обговорення виконаної роботи задавалися такі питання:

У чому полягали основні труднощі, з якими ви зустрілися при виконанні завдання?

Які стани виникали у вас, як вони змінювалися в ході роботи?

Що вам допомагало справлятися з поставленим завданням?

Вправа “Несподівана інформація”.

Групі пропонується зосередитися на власній “особистій історії”, проаналізувавши свій особистісний досвід. Необхідно знайти у ньому такий фрагмент, який був би несподіваним і новим для сусіда ліворуч і розповісти йому про це. А той, у свою чергу, визначить по 10-бальній шкалі ступінь новизни цієї інформації для нього.

Вправа “Який він”.

Це гра, спрямована на відреагування емоцій, проходить жваво, активізує знання учасників про інших, та дозволяє їм одержати зворотний зв'язок. Один з учасників (ведучий) виходить за двері, а інші загадують когось із групи. Ведучий, задаючи питання “Який він?”, повинен по якостях, названим учасниками, здогадатися, хто був загаданий.

Для учасників гра виявилася дуже плідною, збільшила запас знань і уявлень про себе.

Вправи “Асоціація”, “Безумовне достоїнство”, “Компліменти”, “Напис на футболці” і “Шерінг” є завершальними і спрямовані на формування особистісного зворотного зв'язку.

Четверте заняття.

Мета:

Закріплення навичок самоаналізу і самовираження, глибокого і всебічного аналізу достоїнств і недоліків кожного учасника, пророблення рівня міри відповідальності, формування більш повного уявлення про себе, збагачення свідомості позитивними, емоційними образами, пов'язаними з усіма сторонами особистості.

Заняття містить у собі наступні психогімнастичні вправи:

“Привіт, індивідуальність”, “Повітря, земля, вода”, “Баржа”, “Іноземне ім'я”, “Моє улюблене ім'я”, “Прийняття свого імені”, “Об'єднання пари”, “Відповідальність”, “Десять слів”, “Інвентаризація”, “Найгірше і найкраще”, “Стереотип партнера”, “Звук-почуття”, “Шурум-бурум”, “Живі руки”, “Сила мови”, “Тростина”, “Емоційна автобіографія”, “Вечірня зоря”, “Шерінг”.

Вправа “Привіт, індивідуальність”.

Учасники групи в привітаннях підкреслюють індивідуальні особливості партнерів і висловлюють побажання на день. На додаток необхідно підтримати людину, сказавши їй кілька приємних слів і, обов'язково, виразити впевненість у тому, що вона ніколи не здійснить той чи інший вчинок.

Питання для обговорення: Якими є ваші почуття і очікування від сьогоднішньої зустрічі?

Вправа “Повітря, земля, вода”.

Кожний вибирає ім'я учасника й одне з трьох слів: “повітря”, “земля”, “вода”. Людина, чие ім'я прозвучало, відповідає назвою птаха, тварини чи риби.

Вправа “Баржа”.

Групі пропонується уявити баржу та завантажити її різними предметами, які починаються на букву названу тренером. Завантаження відбувається по колу. Коли робота закінчується, у групі обговорюються питання: Які засоби “завантаження” використовувалися? Що заважало виконанню завдань?

Ці дві вправи проходили досить динамічно. У Вправі “Баржа” А. часто пропускала хід. Учасники використовували такі засоби “завантаження”: згадували всі слова підряд; вибирали одну галузь і вживали “її” слова, потім, переходячи, до наступної галузі, згадували слова, що асоціюються з попередніми.

Вправа “Іноземне ім'я”.

Перед учасниками ставиться завдання: вибрати іноземне ім'я і заявити про себе присутнім від цього імені. Учасники по колу виконують завдання. Потім, кожний висловлюється про свої відчуття і причини вибору імені.

Обговорення питань: Чи випадковий вибір тих імен, що ми собі привласнюємо? Яку роль у житті людини грає його ім'я? Чи не відчуває хто-небудь з вас дискомфорту в зв'язку зі своїм ім'ям (з тих чи інших причин)? Чи приймаєте ви його?

Вправа “Моє улюблене ім'я”.

Тренер пропонує кожному члену групи тричі відповісти: вперше - назвавши своє ім'я, вдруге - так, як йому хотілося б, щоб його називали, втретє - ім'ям, що йому не подобається.

Вправа “Прийняття свого імені”.

Учасникам пропонується по черзі вимовити своє ім'я з різними інтонаціями, а потім відрефлексувати почуття, що виникають у процесі виконання вправи.

Вправа “Об'єднання пари”.

Учасникам потрібно описати об'єднання декількох людей (таких, що підтримували один одного під час обговорення, тих що виконували спільну діяльність...).

У ході обговорення тренер звертається до учасників, об'єднання яких описувалися, з питанням: “Чи згодні ви з тим, як вас характеризують?”, після чого дає можливість іншим учасникам доповнювати або корегувати зафіксований епізод.

Вправа “Відповідальність”.

Група поділяється на пари. Протягом деякого часу партнери по черзі говорять фразу: “Я беру на себе відповідальність за...”.

Питання для обговорення:

- Чи важко брати на себе відповідальність?
- Що ви відчували зараз?
- За що ви не можете узяти відповідальність?

Більшість членів групи відповіли, що легше брати відповідальність за себе, ніж за інших. Хоча узяти відповідальність за свою життєву ситуацію, пов'язану із втратою зору ніхто не захотів.

Вправа “Десять слів”.

Учасники записують 10 якостей, що характеризують їх, а потім ранжують їх у порядку значимості. Далі відбувається їх аналіз (як позитивних чи негативних),

а також вибір тих, котрі є найбільш і найменш вираженими. Після цього група поділяється на пари і партнери заповнюють ці характеристики один на одного за зазначеною схемою.

В результаті обговорення виявилось, що 60% характеристик партнерів не збіглися. У колі обговорювалися причини цих розбіжностей.

Вправа “Інвентаризація”.

Ця вправа спрямована на пошук у собі внутрішньої опори. Кожен член групи розповідає про себе дуже коротко: про свої сильні сторони, про те, що він любить, цінує, приймає в собі, про те, що додає йому впевненість у собі та довіру до себе в різних ситуаціях. Не обов'язково говорити тільки про позитивні риси характеру. Важливо відзначити те, що є, чи може стати точкою опори в різні моменти життя.

У групі обговорюються питання:

- Наскільки ви були відверті?
- Що заважає відкритися іншим?
- Чому ви не завжди можете висловити свої щирі почуття, думки, відношення?
- Що таке саморозкриття? Що воно дає людині?
- Чи добре знають вас інші люди? Чи легко їм розуміти вас?
- Наскільки добре ви знаєте і розумієте себе самі?
- Чи допомагаєте ви іншим краще зрозуміти себе?
- Чи є у мені щось, у чому я боюся зізнатися навіть самому собі?

Вправа “Найгірше і найкраще”.

Учасники виписують п'ять найприємніших і найнеприємніших подій у своєму житті, а після кожного пункту відзначають, через кого чи через що відбулася ця подія.

Під час обговорення отриманих результатів, необхідно звертати увагу на наступне:

- які події згадалися легше;
- через кого чи що відбулася більша кількість подій, приємних, чи неприємних, від загального числа (необхідно зробити підрахунок).

Обговорюється проблема: міра відповідальності людини за власне життя, ефективність спілкування з іншими людьми.

Частіше і легше усього пригадувалися неприємні ситуації, у яких, практично завжди, відповідальність покладалася на зовнішні обставини.

Вправа “Стереотип партнера”.

Група поділяється на пари. Учасникам пропонується згадати усе, що вони вже знають один про одного: що говорив партнер, як він поведився, діяв у різних ситуаціях спільної роботи. Після цього по черзі треба розповісти один одному про те, прояв якого стереотипу, звички, ідеї партнера, помітили в його поведінці.

По закінченні роботи в парах, група вертається в коло і тренер може задати максимально відкрите питання: “Які ваші враження від роботи в парах”.

Вправа “Звук-почуття”.

Тренер називає різні почуття, а учасники інтонаційно (гудінням) демонструють ступінь притаманності цих почуттів кожному з них.

Обговорення: Як вам здалося, які почуття ви відчуваєте найчастіше?

Тренер звертає увагу учасників на те, як вони гуділи, коли називалися різні почуття: однаково, чи деякі почуття хотілося “гудіти” зі своєю інтонацією. Ця вправа може слугувати переходом до розмови про інтонаційні особливості вираження різних почуттів, про те, що “приємні” почуття в собі й в інших приймати легше, ніж “неприємні”.

Вправа “Шурум–бурум”.

Одному з учасників пропонується задумати почуття, а потім тільки за допомогою інтонації, вимовляючи слова “Шурум–бурум”, показати його іншим членам групи, а ті, в свою чергу, повинні впізнати задумане ним почуття.

Вправа “Живі руки”.

Тренер тихо, на вухо одному з учасників, вимовляє назву якого-небудь почуття, а той руками передає його партнерам по колу. Завдання партнера - визначити, яке почуття він одержав і передати його по колу іншим учасникам.

Вправа “Сила мови”.

Група поділяється на пари. Партнери сідають навпроти і говорять три фрази, що починаються зі слів “Я повинен”. Потім інший партнер також вимовляє три фрази, що починаються з цих же слів. На фрази один одного реагувати не потрібно. Знову вимовляються ці фрази, із заміною “Я повинен” на “Я хочу”. Далі, три пропозиції “Я не можу”, замінюються на три “Я не хочу”. Потім три пропозиції “Я боюся, що...” замінюються на “Я хотів би...”. Все інше залишається без змін.

Учасники відзначили, що дуже незвично говорити ті самі фрази, змінюючи початок, тому що при цьому змінюється і їх зміст.

Вправа “Тростина”.

Для успішного пересування у відкритому просторі, незрячим необхідна тростина. Однак у таких людей існує сильний комплекс неприйняття тростини, що пов'язаний з порушенням тілесного “образа Я”.

Тренер пропонує уявити, що в руках у кожного знаходиться тростина і задає питання: “Що ви при цьому відчуваєте?”.

Далі хто-небудь із членів групи повинен встати й на протязі трьох хвилин ходити по кімнаті. По завершенні вправи учасники діляться своїми відчуттями і переживаннями з групою.

Вправа “Емоційна автобіографія”.

Учасникам необхідно написати: автобіографію свого емоційного життя, свій емоційний автопортрет у теперішньому часі, дати майбутню емоційну біографію, причому як бажану, так і небажану. Далі кожний вибирає собі партнера щоб той сказав, наскільки справедлива, з його погляду, автобіографія і автопортрет.

Пропонується отримана загальна емоційна картина групи:

Минуле:

Сум, смуток, радість, спокій, образа, захищеність, страх, ніжність, любов, роздратування, оптимізм, інтерес, розчарування, дружба, широсердечний біль, байдужність, співчуття до оточуючих, безтурботність, втрата, веселощі, байдужість, сила духу, жалість, жорстокість, честолюбство, ворожість до себе,

жаль до слабкого і замилювання до сильних, самотність, наївність, людинолюбство.

Сьогодні:

Смуток, туга за домівкою, спокій, оптимізм, самолюбство, радість, інтерес, цілеспрямованість, спустошеність, розчарування в людях, туга, самотність, безтурботність, непевність, нудьга, веселощі, честолюбство, жорстокість, ніжність, розгубленість, втома, безнадійність, гордість, незалежність, байдужність, дратівливість.

Майбутнє:

Бажане: радість, перемоги, упевненість, спокій, стабільність, оптимізм, дружба, любов, цілеспрямованість, щастя, улюбливість, життєрадісність, взаєморозуміння, доброта, активність, віра в себе, задоволення, ніжність, честолюбство, жорстокість, захищеність, бажання “почувати по-справжньому”, скромність, гордість, “ледве нахабність”.

Небажане: смуток, страх, непевність, самотність, порожнеча, безвихідь, розчарування, нудьга, ненависть, розпач, відраза, байдужність, бездушність.

Вправа “Вечірня зоря”.

Тренер пропонує учасникам розміститися зручніше, заплющити очі й уявити захід сонця, берег моря; почути шелест листя; побачити кожному свою картинку. Через дві-три хвилини, запам'ятавши уявлену картину, відкрити очі. Потім бажані в двох-трьох фразах розповідають фрагменти своїх картин, кожний по одному. Інші учасники вносять ці фрагменти у свою картину.

Вийшла така загальна картина: “Берег моря, спокій, струмочок, шлях в гори, маленький човник, граючі діти, місячна доріжка”.

Вправа “Зустрічі рук”.

Учасники ходять по кімнаті, шукаючи руки інших, досліджуючи їх, через дві хвилини розходяться, а потім продовжують шукати. Після цього тренер просить кожного знайти свою пару.

Обговорення:

Як ви знайшли собі пару?

Якими були руки на дотик?

Що відчували, коли знайомилися з руками і коли розходилися, якими були ваші бажання?

Чи швидко вдалося знайти свою пару? Чи здогадалися, ви, чиї це були руки?

Чи шкодували, що довелося розійтися у кінці вправи, або хотілося навпаки, швидше розірвати контакт?

Чи змінилося ваше відношення до партнера після вправи?

Вправа “Чарівна крамниця”.

Учасники зосереджуються на уявленнях про себе, своїх особливостях, їх аналізі і обмірковуванні, того, що їм хотілося б змінити. Це дозволяє прийти до думки, що для придбання чогось нового, завжди необхідно щось віддавати. Також учасники замислюються про найбільш істотні життєві цілі.

Тренер пропонує подивитися на самих себе. Використовується інструкція:

“Влаштуйтеся зручніше. Кілька разів глибоко вдихніть, видихніть і цілком розслабтеся. Уявіть собі, що ви йдете по вузькій стежині через ліс. Уявіть

оточуючу вас природу. Озирніться навколо. Сутінно чи світло в цьому лісі? Що ви чуєте? Які запахи ви відчуваєте? Що ви ще почуваете?

Раптово стежина повертає і виводить вас до якогось старого будинку. Вам стає цікаво, і ви заходите усередину. Ви бачите полицки, шухляди. Усюди стоять судини, банки, коробки. Це стара крамниця, причому чарівна. Тепер уявіть собі, що я - продавець у цій крамниці. Ласкаво просимо! Тут ви можете придбати що-небудь, але не речі, а риси характеру, здатності - усе, що побажаєте. Але є одне правило: за кожну якість, кожне бажання, ви повинні віддати що-небудь, іншу якість чи від чогось відмовитися”.

Вправа “Бесіда”.

Список питань:

Що означає “прийняти себе”?

Яку роль грає в розвитку особистості позитивна самооцінка? Для чого вона необхідна?

Від чого залежить формування адекватного “Я-образу” особистості?

Що ми самі можемо зробити для розвитку поваги до себе?

“Шерінг”.

Група знаходиться в стабільному працездатному стані, учасники відчувають почуття радості, спокою, подиву, деякі - розгубленість, тому що побачили себе з іншої, незвичної сторони.