

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
Кафедра психології

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
(ПРОЕКТ)  
на тему:**

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ  
ЗАМОВНИКАМИ ТОВ «ПУХІВСЬКИЙ  
ВЕНТИЛЯЦІЙНИЙ ЗАВОД»**

Студентки 2-го курсу, 2 м групи

Спеціальності 053 Психологія

Спеціалізації Психологія \_\_\_\_\_ Товстик Оксана Григорівна

Науковий керівник

доктор психологічних наук,

професор \_\_\_\_\_ Корольчук Микола Степанович

Науковий консультант

канд. психол. наук, доцент \_\_\_\_\_ Капосльоз Григорій Вікторович

Гарант освітньої програми

доктор психол. наук,

професор..... \_\_\_\_\_ Корольчук Валентина Миколаївна

**Київ 2020**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1.</b> Теоретико-методичний аналіз наукових підходів та ступенів розробленості психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.....	8
Висновки до першого розділу.....	17
<b>РОЗДІЛ 2.</b> Організація, обґрунтування методик емпіричної моделі дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.....	20
Висновки до другого розділу.....	26
<b>РОЗДІЛ 3.</b> Емпіричний аналіз результатів дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.....	27
3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії обстежуваних.....	27
3.2. Практичні рекомендації щодо безконфліктної взаємодії із замовниками.....	48
Висновки до третього розділу.....	52
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	54
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	59
<b>ДОДАТКИ</b>	

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Трансформація сучасних уявлень про вирішення конфліктів різних рівнів, перевага технологій мирного врегулювання конфліктів створює умови для переходу українського суспільства на якісно новий рівень взаємовідносин, толерантного ставлення один до одного, пропагування демократичних цінностей. Розвиток комунікативних навиків, культури спілкування та толерантного ставлення один до одного є дуже важливим у професійній діяльності продавців-консультантів із клієнтами (замовниками).

Відсутність високого рівня комунікативних навиків у фахівців може стати причиною проблем у міжособистісній взаємодії із клієнтами. Адже сьогодні проблема конфліктів викликає величезний інтерес, її значущість і актуальність у суспільному житті і свідомості людей значно зростає. Загальноновизнаним стало не просто прийняття конфлікту як нормального прояву психічного співіснування людей, чи то внутрішньоособистісного або міжособистісного конфлікту, взаємовідносин з колегами, керівництвом та замовниками [3, 17, 29, 44].

**Ступінь розробки проблеми.** Наукові праці Я. Анцупова, А. Бодалева, Ф. Бородкіна, Н. Гришиної [3-5], В. Журавльова, А. Зайцева, М. Корольчука, І. Коха, Н. Леонова, М. Рібакової, А. Шипілова та ін. присвячені дослідженню сутності, причин виникнення та способів вирішення конфлікту.

Вивченню суті конфлікту в організаціях присвячені праці О. Бодальова, Ф. Бородкіна, В. Журавльова, А. Зайцева, М. Корольчука [8-10], Г. Ложкіна, П. Лушина, А. Москальової, С. Миронця [27], М. Пірен, Н. Пов'якель та ін. останніми роками з'явилися окремі праці (А. Анцупов, Б. Леко, Л. Матвійчук, Г. Чуйко [43, 46] та ін.).

Аналіз наукових праць засвідчив, що серед розмаїття умінь, якими мають володіти фахівці з комерційної діяльності для безконфліктної взаємодії із замовниками, вагоме місце займають уміння встановлювати суб'єкт-суб'єктні стосунки в процесі професійної взаємодії; наявність у фахівців високої культури професійної комунікації, готовності конструктивно діяти у будь-якому професійному конфлікті, орієнтуючись на взаємовигідне задоволення потреб та інтересів усіх учасників взаємодії, реалізуючи стратегію співпраці; здатності до запобігання й вирішення конфліктів.

На цьому акцентують увагу С. Адамс, Л. Балабанова, А. Бусигін [5], П. Верхарн, М. Ізмайлова, В. Дорошенко, Л. Зотова, В. Лавриненко, Т. Крамаренко, А. Орлов [43] та ін.

Важливими вміннями фахівця з продажу є: володіння навичками, тактикою і стратегією професійної взаємодії; уміння доводити та обґрунтовувати, аргументувати та переконувати, досягати згоди та рішень, вести переговори; говорити та бути зрозумілим, слухати та розуміти, переконувати, створювати довірливі відносини [47, с. 48].

Таким чином, соціальна значущість проблеми, необхідність подальшого розширення теоретичних і експериментальних досліджень у даному напрямку і визначили вибір теми нашого дослідження *«Психологічні засади безконфліктної взаємодії із замовниками ТОВ «Пухівський вентиляційний завод»»*.

**Мета дослідження** – на підставі аналізу теоретико-методичних підходів визначити психологічні особливості безконфліктної взаємодії із замовниками та розробити практичні рекомендації.

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

1. Здійснити теоретико-методичний аналіз наукових підходів причин та наслідків конфліктів в організації.

2. Обґрунтувати психо-діагностичні інструментарії, охарактеризувати контингент та розробити концептуальну модель дослідження.

3. Здійснити емпіричне дослідження психологічних засад безконфліктної взаємодії із замовниками.

4. Розробити практичні рекомендації безконфліктної взаємодії із замовниками.

**Об'єкт дослідження** – безконфліктна взаємодія із замовниками.

**Предмет дослідження** – психологічні засади безконфліктної взаємодії із замовниками.

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: 1) тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» Г.В. Ложкіна, Н.І. Повякель; 2) анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною); 3) «Методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест-опитувальник для дослідження самоствавлення працівників В. Століна, С. Пантелеєва.

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

**Наукова новизна** отриманих результатів полягає у наступному:

- поглиблено знання про особливості та детермінанти безконфліктної взаємодії працівників із замовниками;
- на емпіричному рівні з'ясовано особливості безконфліктної взаємодії працівників заводу та розроблені практичні рекомендації працівникам заводу для подальшого використання у професійній діяльності;
- дістали розвитку підходи щодо безконфліктної взаємодії працівників із замовниками, де враховано комплексний вплив психологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості і саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності).

**Практичне значення** Результати здійсненого теоретичного та емпіричного дослідження можуть використовуватися у психокорекційній роботі організаційних психологів щодо розвитку комунікативних навичок фахівців із продажів та попередження конфліктів із покупцями з метою розвитку рефлексії, кращого розуміння особливостей клієнтоорієнтованості та підвищення рівня обслуговування клієнтів.

**Апробація результатів.** Основні положення та актуальність роботи оприлюднено в науковій статті «Психологічні засади безконфліктної взаємодії працівників приватних компаній із замовниками», яка опублікована у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (Київський національний торговельно-економічний університет, 2020).

**Експериментальна база дослідження:** працівники та покупці ТОВ «Пухівський вентиляційний завод». Дослідження проводилось з січня 2020 року по вересень 2020 року у Київській області, Броварському районі, селі Пухівка. Загальна вибірка – 55 осіб. Серед них 29 жінок та 26 чоловіків.

**Структура і обсяг дипломної роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

Повний обсяг роботи викладено на 50 сторінках основного тексту. Магістерська робота проілюстрована 7 таблицями, 6 рисунками. Список використаних джерел містить 58 праць.

## Розділ 1

**РОЗДІЛ 1.** Теоретико-методичний аналіз наукових підходів та ступенів розробленості психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками

Проблема впливу рівня комунікативних навичок знайшла своє відображення в роботах багатьох учених, зокрема З. П. Бакум [3], О. В. Любашенко [9], Л. М. Паламар [21], О. М. Семенов [25], Т. В. Симоненко [32] М. І. Шевченко [51] та ін. Ключовим поняттям у семантиці комунікативної компетентності є поняття комунікація та спілкування. Питання співвідношення понять «спілкування» й «комунікація» розглядалося багатьма науковцями: Г. М. Андреева [3], Ф. С. Бацевич [9], О. О. Бодальов [12], О. О. Леонтьєв [28], Б. Ф. Ломов [31], Б. Д. Паригін [39].

Такі вчені, як Б. Д. Паригін та Т. Ньюк, однією з характеристик спілкування визначають взаєморозуміння (згоду). А під взаєморозумінням Б. Д. Паригін розуміє «... збіг, подібність або просто співзвуччя у різних людей поглядів на світ і ціннісних орієнтацій, розуміння індивідуальних особливостей один одного, розуміння або навіть вгадування мотивів поведінки один одного і можливості вести себе так чи інакше в якійсь конкретній ситуації, взаєморозуміння як прийняття виконуваних по відношенню один до одного ролей, взаєморозуміння як взаємне прийняття самооцінки, своїх можливостей і здібностей та ін.» [39, с. 201].

О. О. Леонтьєв, визначає спілкування як один з видів діяльності, але при цьому наголошує на тому, що «... це не означає, що спілкування у всіх випадках виступає як самостійна діяльність; важливо, що вона може бути



такою, хоча може виступати і як компонент, складова частина (і одночасно умова) іншої, некомунікативної діяльності» [28]. Також, в розумінні вченого спілкування виступає системою цілеспрямованих і мотивованих процесів, які виступають зв'язною ланкою між людьми в колективній діяльності «... які реалізують громадські і особисті, психологічні стосунки і використовують специфічні засоби» [28, с. 49].

Комунікацію розглядають як складову спілкування, якщо спиратися на прийняту в соціальній психології структуру спілкування, яка містить комунікативний, інтерактивний та перцептивний компоненти [19, с. 46], спілкування передбачає взаємодію між людьми та «відбувається за допомогою засобів мовленнєвого й немовленнєвого впливу та передбачає зміни в пізнавальній, мотиваційно-емоційній та поведінковій сферах осіб, які беруть участь у спілкуванні» [39, с. 122].

Спілкування відкриває широкі можливості для його учасників. Воно дає можливість не тільки дійти до суті проблеми, обговорити більш широке коло питань, тобто вийти за її рамки [9, с. 41].

Цікавою для нашого дослідження є думка, М. М. Філоненко, який стверджує, що комунікація між людьми – це не тільки знання, думки, ідеї, але емоційні стани, програми діяльності сторін, що спілкуються тощо [79, с. 26].

О. О. Бодальов розглядає спілкування як «взаємодію людей, змістом якої є обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації для встановлення взаємовідносин між людьми, це взаємодія між людьми, в основі змісту якої лежить обмін інформацією для встановлення взаємин між людьми» [12]. Вчений вперше використовує поняття «комунікативна компетентність», як здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми при наявності внутрішніх ресурсів (знань, навичок та умінь) [12].

Вчені-психологи поняття «комунікативна компетентність» розглядають як «здатність людини встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими індивідами» [5, с. 14].

О. В. Касаткіна, характеризуючи комунікативну компетентність як «інтегральне утворення, побудоване на комбінації взаємовідповідних пізнавальних відношень, *практичних навичок*, цінностей, емоцій, поведінкових компонентів, знань, *умінь* – всього того, що необхідне для активного спілкування та взаємодії» [32, с. 101], наголошує на важливості володіння комунікативними вміннями й навичками.

І. М. Зотова стверджує, що «комунікативна компетентність – це комплексне утворення, в основу якого включено такі компоненти як: емоційно-мотиваційний, когнітивний і поведінковий» [8].

*В основу емоційно-вольового* компоненту входять потреби у міжособистісній взаємодії, мотиви підвищення власного рівня компетентності, смислових настанов на успішну взаємодію з іншими людьми, цінностей та цілей спілкування [8].

*Когнітивний компонент* складається зі знань про взаємодію між різними людьми та спеціальних психологічних знань, які особистість отримує під час навчання. До цього компоненту входить також образ співрозмовника як партнера взаємодії, соціально-перцептивні здібності, особистісні характеристики, які, своєю чергою утворюють комплексний комунікативний потенціал особистості [8].

*Поведінковий компонент* складається із індивідуальної системи ефективних моделей міжособистісної взаємодії, а також суб'єктивного контролю комунікативної поведінки [8].

Комунікативні навички і власне спілкування – це багатоплановий процес, необхідний для організації контактів між суб'єктами.

У системі взаємозв'язків суб'єктів з іншими суб'єктами виділяються такі функції спілкування, як інформаційно-комунікативна, комунікативна для регуляції і афективно-комунікативна.

*Інформаційно-комунікативна функція спілкування* – це, по суті, передача і прийом інформації, як деякого повідомлення. В ньому мають місце два складові елементи: текст (зміст повідомлення) і відношення до нього індивіда (комунікатора). Зміна змісту і характеру цих складових, тобто тексту і відношення до нього того, хто його повідомляє, може істотно вплинути на характер сприйняття повідомлення, на міру його розуміння і прийняття, а, отже, відбитися на процесі взаємодії між людьми. Інформаційно-комунікативна функція спілкування добре представлена у відомій моделі Г. Лассуелла, де як структурні одиниці виділяються такі ланки, як комунікатор (хто передає повідомлення), зміст повідомлення (що передається), канал (як передається), реципієнт (кому передається) [27, с. 49]. Ефективність передачі інформації може виражатися мірою розуміння людиною переданого повідомлення, його прийняття (відкидання), включаючи новизну і актуальність інформації реципієнта.

*Регулятивно-комунікативна функція спілкування* спрямована на організацію взаємодії між людьми, а також на корекцію людиною своєї діяльності або стану. Ця функція визнана співвідносити мотиви, потреби, наміри, цілі, завдання, передбачувані способи діяльності учасників взаємодії, коригувати хід виконання намічених програм, регулювати діяльність.

*Афективно-комунікативна функція спілкування* є процесом внесення змін в стан особистості, що можливо і при спеціальній (цілеспрямованій), і при мимовільній дії. У першому випадку свідомість і емоції змінюються під впливом зараження (процесу передачі емоційного стану іншими людьми), навіювання або переконання. Потреба особистості в зміні свого стану

проявляється у неї як бажання виговоритися тощо. Завдяки спілкуванню у людини змінюється загальний настрій. Саме спілкування може, як посилювати, так і знижувати міру психологічної напруги [27].

Отже, на основі теоретичного аналізу нами було визначено, що для розвитку комунікативних навичок працівників компаній із замовниками є:

1. Створення позитивної мотивації на основі внутрішніх потреб, попереднього індивідуального досвіду спілкування і комунікативних здібностей фахівця.

2. Конструювання «образу Я» за допомогою завдань рефлексій, що розглядається як умова формування комунікативних умінь на продуктивному і творчому рівнях.

3. Професійні компетентності фахівця, який рекламує товар.

4. Сформовані навички активного слухання у працівників по відношенню до замовників.

Сьогодні ми констатуємо існування різноманітних підходів до визначення конфлікту, проте всім їм характерні протиріччя, які виступають у вигляді розбіжностей; якщо ми говоримо про взаємодію між людьми, то конфлікти стають явними або прихованими, однак в основі їх є відсутність згоди.

Конфлікт (від лат. *conflictus* – сварка, зіткнення, суперечка) – «зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в усвідомленні окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язаних з гострими негативними емоційними переживаннями» [37, с.152].

Наукові праці Я. Анцупова, А. Бодалева, Ф. Бородкіна, Н. Гришиної, В. Журавльова, А. Зайцева, М. Корольчука, І. Коха, Н. Леонова, М. Рібакової, А. Шипілова та ін. присвячені дослідженню сутності, причин виникнення та способів вирішення конфлікту.

На основі аналізу наукової літератури констатуємо, що відношення до конфліктів і робота з ними розглядається з наступних позицій:

- 1) конфлікт – це звичне природне явище, що є характерною рисою соціальних відносин, він є неминучим та невідворотним, а тому виступає як елемент людського співіснування;
- 2) конфлікт не є однозначно деструктивним явищем, що призводить до руйнувань; це один із головних процесів, які відіграють конструктивну роль у збереженні життєдіяльності та стійкості соціального цілого;
- 3) конфлікт включає в себе позитивні потенційні можливості і продуктивна конфронтація відбувається внаслідок того, що конфлікт призводить до змін, зміни ведуть до адаптації, результатом адаптації є виживання;
- 4) ми керуємо конфліктом: з ним можна працювати, зменшуючи його деструктивні наслідки і посилюючи конструктивні можливості [43, 46].

Можемо констатувати велику різноманітність причин для виникнення конфлікту, яка обумовлена певними ситуаціями професійних взаємовідносин.

Погоджуємося із позицією А. Бодальова, який визначає три групи причин, які провокують конфліктні ситуації: 1) трудовий процес, тобто неузгодженість інтересів чи поглядів серед колег стосовно робочих питань; 2) психологічні особливості міжособистісних стосунків (симпатії, антипатії, культурні, етнічні відмінності людей, дії керівника, погана психологічна комунікація тощо); 3) особистісна своєрідність членів групи, наприклад, невміння контролювати емоції, прояви агресивності, відсутність комунікабельності, толерантності [35, с 43].

Поняття «вирішення конфліктів» В. Васильєв трактує як «усунення повністю або частково причин, які спровокували конфлікт, або зміну цілей

учасників конфлікту» [4, с.34]. А. Дмитрієв під цим поняттям розуміє «досягнення угоди щодо спірного питання між учасниками» [7, с.3].

У процесі вирішення конфліктів використовуються різноманітні технології, методи, способи, підходи, техніки, численні тактичні прийоми, стратегії, стилі поведінки. Вироблено багато підходів щодо їх класифікацій, градацій тощо.

К. Томас і Р. Кілмен вирізняють п'ять способів врегулювання конфліктних ситуацій:

–змагання – виражається в конкуренції, протиборстві, прагненні досягти своїх інтересів, причому це може нашкодити іншим;

–приспосовування – на відміну від суперництва жертвування власними інтересами на благо іншим, віддається перевага задоволенню потреб інших осіб;

–компроміс – кожна зі сторін поступається власними інтересами для вирішення суперечки;

–унікнення – небажання боротись та відстоювати власну позицію, але і стійке небажання задовольнити інтереси іншої сторони;

–співпраця – пошук сторонами шляхів врегулювання суперечки, які задовольняють усі сторони [28, 30].

Отже, конфліктність розглядаємо як одну із характеристик, що визначається комплексним впливом психологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості і саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо).

Психологічно оптимальним спілкуванням є у тому випадку, якщо реалізуються цілі учасників спілкування відповідно до мотивів, що обумовлюють ці цілі, і за допомогою таких способів, які не викликають у партнерів почуття незадоволення.

Реалії сучасного торгівельного бізнесу, відзначає А. Орлов [46], вимагають підвищення рівня співробітництва з міжнародними комерційними структурами, розширення культурних обмінів, залучення до світових цінностей, а отже, здійснення на високому рівні міжнародної комерційної діяльності, яка вимагає реалізації послідовного переходу до методів активного обслуговування клієнтів не лише шляхом надання продавцям і покупцям різного роду комерційних сервісних послуг, але й шляхом розвитку таких сучасних напрямів діяльності [10, с. 36].

Важливими для нас стали погляди таких науковців, як А.Бусигін, Т.Кадзума, О.Куклін, Л.Осипова, І.Синяєва, Ф.Панкратов, О.Памбухчянц, Б.Синецький [46, 47, 50], які виокремили такі уміння фахівців з комерційної діяльності у взаємодії із клієнтами, як: уміння розуміти внутрішній світ співрозмовника, його особливості, мотиви, наявний психічний стан; уміння слухати, емпатія, доброзичливість; встановлювати професійно вмотивовані контакти зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами; регулювати міжособистісні стосунки у колективі; передбачати безпосередній емоційно-вольовий вплив на колег, клієнтів, адміністрацію з метою спонукання їх до конкретних дій.

Для попередження й конструктивного вирішення конфліктів, на думку С. Gillin, необхідно вміти: аналізувати проблеми, причини конфлікту, розуміти учасників конфлікту; визначати точки згоди та незгоди; встановлювати пріоритети потреб та цілей, визначаючи яким чином та за яких обставин можна поступитись [13]. Вагомими виявилися погляди Т. Крамаренко, яка зазначила, що фахівці з продажів покликані «супроводжувати» частину повсякденного життя громадян, якою є процес придбання різних товарів, вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами, робота зі скаргами, налагодження ділових контактів з новими споживачами та партнерами по бізнесу тощо [6, с. 18].

Вважаємо, що уміння правильно оцінювати й аналізувати конфліктну ситуацію, знаходити оптимальні шляхи вирішення конфліктів – важлива характеристика сучасного фахівця з продажів. У конфлікті він може виступати в ролі посередника, тобто як третя сторона, яка намагається відновити психологічний баланс.

Отже, результат будь-якого конфлікту залежить тільки від того, наскільки ефективно ним управляє фахівець і наскільки сторони зацікавлені в досягненні загального результату. На думку А. Анцупова, попередженню конфліктів сприяє уміння фахівців підтримувати під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях. Занадто велика залежність фахівця від партнера обмежує його волю і може спровокувати конфлікт. «У ході спілкування необхідно відчувати незалежність від партнера і підтримувати комфортний баланс взаємозалежності» [17, с. 64].



## Висновки до розділу 1

На основі теоретичного аналізу нами було визначено, що для розвитку комунікативних навичок працівників компаній із замовниками є:

1. Створення позитивної мотивації на основі внутрішніх потреб, попереднього індивідуального досвіду спілкування і комунікативних здібностей фахівця.

2. Конструювання «образу Я» за допомогою завдань рефлексій, що розглядається як умова формування комунікативних умінь на продуктивному і творчому рівнях.

3. Професійні компетентності фахівця, який рекламує товар.

4. Сформовані навички активного слухання у працівників по відношенню до замовників.

Конфліктність ми розглядаємо як одну із характеристик, що визначається комплексним впливом психологічних, соціально-психологічних і соціальних чинників (темперамент, характер, рівень самосвідомості і саморегуляції, установки, цінності, самооцінка, умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення тощо).

Психологічно оптимальним спілкуванням є у тому випадку, якщо реалізуються цілі учасників спілкування відповідно до мотивів, що обумовлюють ці цілі, і за допомогою таких способів, які не викликають у партнерів почуття незадоволення.

З урахуванням думки дослідників, які фахово займалися проблемами професійної комунікації фахівців із продажів та їхньої взаємодії із клієнтами (А. Бусигін, М. Ізмайлова, Т. Кадзума, О. Куклін, О. Маслова, О. Орлов), нами визначено такі основні групи узагальнених умінь попередження конфліктів:

– комунікативно-мовленнєві (встановлення діалогічної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності, побудованої на рівності позицій сторін; встановлення професійно вмотивованих контактів зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками; уникнення реплік і висловлювань, психологічних бар'єрів та незручностей, що створюють перешкоди для професійної взаємодії; застосування технологій активного (або рефлексивного) слухання; користування відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»; розуміння внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки; володіння психологічними прийомами безконфліктного спілкування; бачення суперечностей між невербальним виразом і його психологічним змістом);

– організаційно-управлінські (розробка правових та інших нормативних процедур розв'язання типових передконфліктних ситуацій; формулювання чітких вимог до співробітників, встановлення спільних цілей; компетентна, об'єктивна, різнобічна оцінка результатів діяльності колег, підлеглих; підтримання під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях; вдале поєднання методів, стратегій і тактик попередження конфліктів; знайдення оптимального виходу з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; знайдення оптимального виходу з професійних особових криз як бар'єрів професійної діяльності; збереження балансу між орієнтацією на необхідність розв'язання конфліктів і врахуванням потреб й запитів клієнта; добір методів впливу (особистий приклад, пояснення, переконання, прохання, звернення тощо) на суб'єктів конфлікту.

– морально-етичні (з позицій моральності, справедливості творчо розв’язувати складні професійні ситуації; володіння навичками саморегуляції у конфліктних ситуаціях; дотримання моральних норм торговельної та комерційної діяльності; усвідомлення власних моральних помилок і шляхів їх виправлення, ініціювання сприятливого морального клімату під час здійснення професійної діяльності.

## **РОЗДІЛ 2. Організація дослідження та емпірична модель дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками**

Емпіричне дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками було проведено серед працівників та покупців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод». Дослідження проводилось з січня 2020 року по вересень 2020 року у Київській області, Броварському районі, селі Пухівка. Загальна вибірка – 55 осіб. Серед них 29 жінок та 26 чоловіків.

Дослідження проводилось на основі таких етапів:

1. Знайомство з респондентами, проведення ознайомлювального інструктажу щодо дослідження.
2. Безпосереднє проведення дослідження: проходження методик та збір даних.
3. Аналіз результатів, підведення підсумків та оформлення роботи.
4. Повідомлення результатів та надання рекомендацій респондентам.
5. Проведення тренінгу з працівниками ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» та розробка корекційної програми спрямованої на розвиток комунікативних навиків з метою попередження конфліктів у роботі із клієнтами (покупцями).

ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» займається виробництвом промислового холодильного та вентиляційного устаткування, виробництвом електричних побутових приладів, виробництвом інших готових металевих виробів, а також оптовою торгівлею іншими машинами і устаткуванням.

Отже, для проведення дослідження було знайдено потрібну кількість респондентів, з якими на початкових етапах дослідження відбулося

знайомство та проведення інструктажу дослідження, що в подальшому посприяло вдалому збору отриманих даних та їх обробці.

Нами був здійснений підбір методик для проведення емпіричного дослідження з метою визначення психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.

Так, нами були підібрані п'ять таких психодіагностичних методик, як: 1) тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» Г.В. Ложкіна, Н.І. Повякель; 2) анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною); 3) «Методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест-опитувальник для дослідження самоствалення працівників В. Століна, С. Пантелєєва.

#### *Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» [31]*

Дана методика направлена на визначення рівня конфліктності особистості. Так, конфліктність особистості – це інтегративна особистісна якість, що характеризує рису характеру індивіда чи їх комплекс і визначається індивідуально-психологічними характеристиками особистості.

Конфліктність особистості визначається комплексною дією наступних факторів: психологічних (особливостей темпераменту, рівня агресивності, психологічної стійкості й саморегуляції, актуального емоційного стану, соціально-психологічних установок і цінностей, ставлень до опонента, комунікативної компетентності тощо); соціально-психологічних (особливостей умов життя й діяльності, середовища й соціального оточення, загального рівня культури тощо) (див. додаток Б) [31].

*Анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною)[43]*

У опитувальнику для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки щодо виявлення типових форм поведінки К. Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується вибрати те судження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки.

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). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 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.

П'ять способів регулювання конфліктів за К. Томасом

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 виграші. 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.

3) *«Методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) [31]*

Дана методика направлена на виявлення схильності суб'єкта до конфліктності і агресивності як особистісних характеристик.

Відповіді на питання відповідають 8 шкалами: «запальність», «наполегливість», «образливість», «непоступливість», «безкомпромісність», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість». За кожну відповідь «так» чи «ні» нараховується 1 бал. За кожною шкалою випробовувані можуть набрати від 0 до 10 балів.

*Запальність* (схильність швидко дратуватися, переходити в гнів);

*Напористість, наполегливість;*

*Образливість* (схильність до образи, легко і часто ображаються);

*Непоступливість* (впертість, незговірливість, нездатність іти на компроміси);

*Безкомпромісність* (нездатність іти на компроміси)

*Мстивість* (схильний до помсти)

*Нетерпимість до думки інших* (нездатність приймати та ставитися із розумінням до думки інших);

*Підозрілість* (недовіра, боязке та обережне ставлення до будь-кого чи будь-чого);

Сума балів за шкалами «наполегливість, напористість», «непоступливість» дає сумарний показник позитивної агресивності суб'єкта. Сума балів, набрана за шкалами «нетерпимість до думки інших», «мстивість», дає показник негативної агресивності суб'єкта. Сума балів за

шкалами «безкомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість» дає узагальнений показник конфліктності.

*Також нами була обрана методика «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека [31]*

В даній методиці залежно від ступеня вираженості розрізняють явні та приховані (латентні) акцентуації, які можуть переходити одна в одну під впливом різноманітних факторів, до найважливіших з яких відносяться особливості сімейного виховання, соціального оточення, професійної діяльності, фізичного здоров'я.

При тривалому впливові складних психогенних ситуацій, по відношенню до яких акцентується особистість є найбільш вразливою, на «місце найменшого опору» даного типу характеру, акцентуація може стати підґрунтям гострих афективних реакцій, неврозів, психопатичного розвитку.

Типологія акцентуацій характеру базується на детально розробленій у психіатрії класифікації психопатії, відображаючи одночасно і властивості характеру психічно здорової людини (Додаток В).

*Тест-опитувальник самоствавлення (В.В. Столін, С.Р.Пантелєєв) [31] (Додаток Г) направлений на дослідження особливостей самоствавлення у працівників.*

Тест опитувальник самоствавлення побудований у відповідності з розробленою В.В. Століним ієрархічної моделі структури самоствавлення і дозволяє виявити три рівні самовідношення, що відрізняються за ступенем узагальненості: 1) глобальне самоствавлення; 2) самоствавлення, диференційоване на самоповазі, аутосимпатії, самоінтересу і очікуванням ставлення до себе; 3) рівень конкретних дій (готовностей до них) у відношенні до свого "Я". В якості вихідного приймається відмінність



змісту "Я-образу" (знання або уявлення про себе, в тому числі і у формі оцінки вираженості тих чи інших характеристик) і самоствалення.

Отже, даний підбір запропонованих методик дослідження дозволяє зробити ґрунтовний аналіз отриманих даних за різними шкалами, які направлені на вивчення впливу комунікативних навичок та попередження конфлікту у професійній діяльності, а також визначення психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.

## Висновки до розділу 2

Емпіричне дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками було проведено серед працівників та покупців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод». Дослідження проводилось з січня 2020 року по вересень 2020 року у Київській області, Броварському районі, селі Пухівка. Загальна вибірка – 55 осіб. Серед них 29 жінок та 26 чоловіків.

Дослідження проводилось на основі таких етапів:

1. Знайомство з респондентами, проведення ознайомлювального інструктажу щодо дослідження.
2. Безпосереднє проведення дослідження: проходження методик та збір даних.
3. Аналіз результатів, підведення підсумків та оформлення роботи.
4. Повідомлення результатів та надання рекомендацій респондентам.
5. Проведення тренінгу з працівниками ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» та розробка корекційної програми спрямованої на розвиток комунікативних навиків з метою попередження конфліктів у роботі із клієнтами (покупцями).

ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» займається виробництвом промислового холодильного та вентиляційного устаткування, виробництвом електричних побутових приладів, виробництвом інших готових металевих виробів, а також оптовою торгівлею іншими машинами і устаткуванням. Нами був здійснений підбір методик для проведення емпіричного дослідження з метою визначення психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками. Отже, для проведення дослідження було знайдено потрібну кількість респондентів, з якими на початкових етапах дослідження відбулося знайомство та проведення інструктажу дослідження, що в подальшому посприяло вдалому збору отриманих даних та їх обробці.

### **РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВСТЕЙ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАМОВНИКАМИ**

#### **3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками**

На основі теоретичного аналізу нами була сформована мета дослідження – визначити психологічні засади безконфліктної взаємодії із замовниками ТОВ «Пухівський вентиляційний завод».

Підібрані методики емпіричного дослідження дозволили зробити ґрунтовний аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики.

Перша група психодіагностичних методик, яка була використана для емпіричного дослідження – це анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) та методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов).

За отриманими результатами двох методик нами були виділені 3 групи працівників та отримано за шкалою «конфліктності» наступні результати у трьох групах: працівники з низьким рівнем конфліктності (група 1), середнім рівнем конфліктності (група 2) та високим рівнем конфліктності (група 3).

У респондентів групи 1, був виявлений невисокий рівень конфліктності, що спостерігається у більшості опитуваних.

У респондентів групи 2, був виявлений середній рівень конфліктності, який зазвичай виражається в спонтанності, деякій анонімності і слабкій здібності до гальмування.

У респондентів групи 3, був виявлений високий рівень конфліктності. Це може бути свідченням того, що даний показник, пов'язаний з отриманням задоволення від перебування у конфліктних ситуаціях, провокацією агресії у оточуючих. Результати аналізу групових показників подані у табл. 3.1.

*Таблиця 3.1*

Загальний показник рівнів конфліктності за методикою на діагностику схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) та методики схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
Абсолютне значення	Значення у %	Абсолютне значення	Значення у %	Абсолютне значення	Значення у %
4	7,2	25	45,4	26	47,3
N=55 осіб (100%)					

Нами були підраховані дані та був визначений загальний бал прояву конфліктності у працівників, який отримав кожен із респондентів. Для аналізу групових результатів сумарного показника «конфліктності», був визначений діапазон значень: високий рівень (31 і вище балів), середній рівень (21-30 балів), низький рівень (0-20 балів).

Для проведення порівняльного аналізу отриманих даних у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» був застосований однофакторний дисперсійний аналіз ANOVA для здійснення порівняльного аналізу у трьох групах з різним рівнем конфліктності та такими показниками, як: нестриманість, наполегливість, непоступливість, нетерпимість до думки інших за методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов). Для цього ми проводили порівняння підвбірок респондентів, умовно розподіляючи нашу

загальну вибірку на три підгрупи з низьким, середнім та високим проявом конфліктності. Для апостеріорного порівняння вибірок були використані критерії Тукі.

Таблиця 3.2

Однофакторний дисперсійний аналіз ANOVA між показниками за методикою діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) та методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

п.п.	Перелік шкал	Загальний показник агресивності		Sig (рівень значимості)	Стандартне відхилення
1.	нестриманість	Група 1	Група 2 Група 3	0,001	0,68056
2.	наполегливість	Група 1	Група 2 Група 3	0,001	0,73270
3.	непоступливість	Група 1	Група 2 Група 3	0,001	0,670820
4.	нетерпимість до думки інших	Група 1	Група 2 Група 3	0,004	0,61559
N=55					

Аналіз співвідношення середніх значень по кожному з факторів у трьох групах із різними (низьким, середнім та високим) рівнями прояву конфліктності, а також аналіз значущих відмінностей між цими групами за кожним з параметрів, визначених на основі аналізу результатів апостеріорних тестів, у сукупності із аналізом оцінками стійкості змін цих факторів дозволяє зробити висновок щодо наявності прямолінійної залежності усіх цих факторів від другого фактору впливу за шкалами

«нестриманість» «наполегливість» «непоступливість» «нетерпимість до думки інших» має суттєві відмінності у групі 1 та групах 2 і 3.

Це є свідченням того, що працівники ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» з середнім на високим рівнем прояву конфліктності мають набагато вищі показники за такими шкалами, як: «нестриманість» «наполегливість» «непоступливість» «нетерпимість до думки інших» порівняно із фахівцями із низьким проявом конфліктності.

Також за шкалами «нестриманість», «наполегливість», «образливість», «непоступливість», «безкомпромісність», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість» у трьох різних групах нами були отримані наступні дані.

«Методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)



Рис. 3.1 Показники нестриманості працівників за методикою Є.П. Ільїна, П.А. Ковальова

Відповідно до отриманих даних в трьох групах з різним рівнем прояву конфліктності нами було встановлено, що найвищий показник за шкалою

«нестриманість» є у групі 3 (38,6%). А у респондентів з низьким рівнем прояву конфліктності група 1 показники за шкалою «нестриманість» є найнижчими (12,5%).

Також за шкалами «непоступливість», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість» найвищі показники спостерігаються у групах з середнім на високим рівнем конфліктності (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Показники непоступливості, мстивості, нетерпимості до думки інших, підозрілості працівників за методикою Є.П. Ільїна, П.А. Ковальова у (%)

Шкала «непоступливість»			Шкала «мстивість»			Шкала «нетерпимість до думки інших»			Шкала «підозрілість»		
група 1	група 2	група 3	група 1	група 2	група 3	група 1	група 2	група 3	група 1	група 2	група 3
15,8	31,6	52,6	19,5	41,2	39,3	13,5	55	21,5	26	31	43
N = 55 осіб (100%)											

Аналіз отриманих даних, наведених у таблиці 3.3 у відсотковому співвідношенні у трьох різних групах працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» засвідчив, що в групі 2 та в групі 3 спостерігаються найвищі показники за шкалами «непоступливість», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість».



Рис. 3.2 Показники наполегливості працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» в залежності від рівня конфліктності за методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

А за шкалами «наполегливість» у трьох різних групах ми можемо прослідкувати зовсім іншу тенденцію. Так, найбільш вираженими у відсотковому співвідношенні є показники прояву «наполегливості», «здатності до компромісу» у групі 1 (низький рівень конфліктності).

Показники за шкалою «здатності до компромісу» за «Методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) також є вищими у респондентів із низьким рівнем конфліктності у порівнянні із групою 3 (рис. 3.3).

Показники за шкалою «здатності до компромісу» за методикою діагностики схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) також є вищими у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» із низьким рівнем конфліктності у порівнянні із групою 3.





*Рис. 3.3* Показники за методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

Отже, ми можемо зробити висновок, що майже за всіма шкалами, такими, як: «образливість», «непоступливість», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість» є значно вищими дані за перерахованими шкалами у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» групи 2 і групи 3 (респонденти із середнім та високим проявом конфліктності) порівняно із групою 1 (див. додаток 3).

За допомогою порівняльного аналізу у двох групах, можна стверджувати, що у групі з високим рівнем прояву конфліктності значно вищими є показники за шкалами: «нестриманість»; «образливість»; «непоступливість»; «безкомпромісність»; «мстивість»; «нетерпимість до думки інших»; «підозрілість»; «загальний показник конфліктності». Тільки показники за шкалою «наполегливість» мають незначимі відмінності у двох групах.

За методикою діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) ми бачимо, що 40,21% респондентів віддають перевагу стилю поведінки у конфлікті, який характеризується уникненням, тобто, як відсутністю задоволення власних

інтересів, так і прагнення до задоволення інтересів іншої сторони; 20,91% обрали стиль пристосування до проблемної ситуації, що відображає пасивну позицію у вирішенні конфлікту; у 19,30% працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» діагностовано стиль поведінки компроміс, що свідчить про прагнення задовольнити потреби іншої сторони та готовність поступити власними інтересами; змаганню як стилю поведінки у конфлікті віддали перевагу 12,06% фахівців, що свідчить про готовність фахівців до конкуренції та задоволення лише своїх потреб; 7,50% фахівців віддали перевагу стилю співпраці у вирішенні суперечок.

Кожна із вказаних стратегій може бути оптимальною і забезпечити якнайкращий ефект залежно від конкретних умов виникнення й розвитку конфлікту.

За підсумками діагностики працівників за методикою К. Томаса, робимо висновки, що найчастіше обрані стилі поведінки працівників з високим рівнем конфліктної взаємодії у кризовій ситуації є непродуктивні та певною мірою деструктивні, оскільки не сприяють вирішенню проблеми. Вони або не враховують позиції інших сторін конфлікту, або уникають відстоювання своїх.

Нами була також проведена методика «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека і визначено, що у трьох групах працівників найбільше відрізняються показники «демонстративності», «циклотимічності», «стійкості (ригідності)», «афективно-екзальтованого типу акцентуації», «збудливості». Так, виражені показники акцентуації вище 18 балів спостерігаються у таких групах:

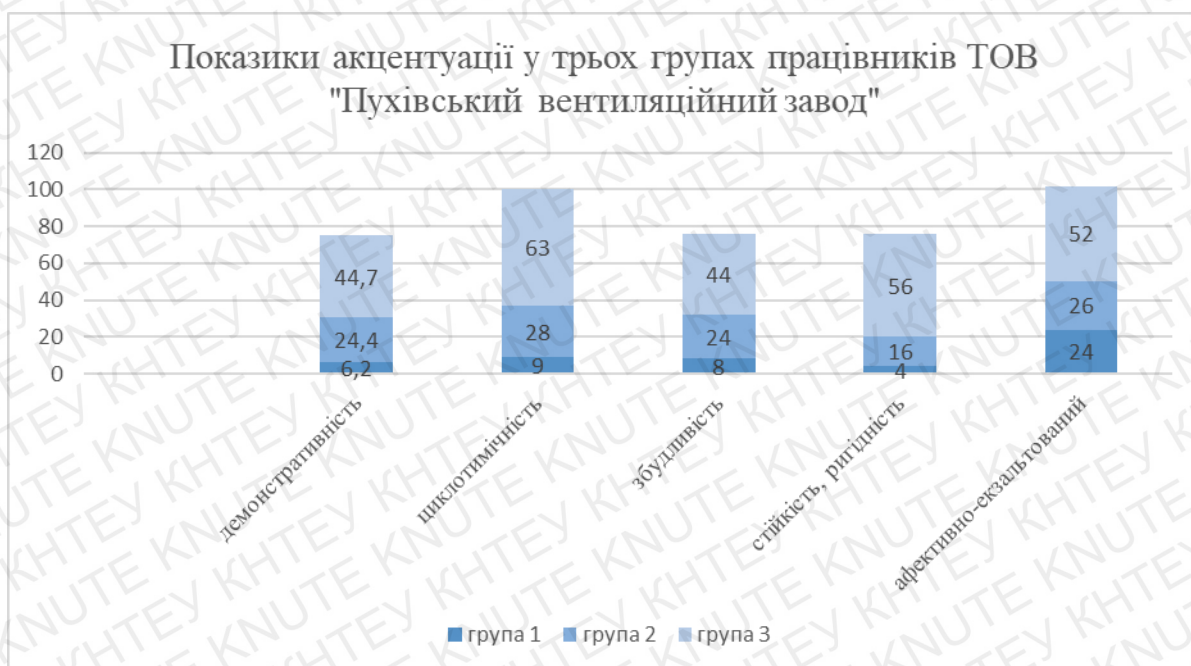


Рис. 3.4 Показники за методикою «Акцентуація особистості»  
К. Леонгарда, Г. Шмішека

Так, за отриманими результатами у трьох групах ми спостерігаємо набагато вищі показники у групі 3 високого рівня вираженості акцентуації за такими шкалами, як: демонстративність, що є свідченням того, що в можливих конфліктах демонстративній особистості притаманна надмірна комунікабельність, легкість у встановленні контактів, прагнення до лідерства, підвищена емоційність при відсутності дійсно глибоких почуттів та емоційна лабільність. Люди демонстративного типу схильні до фантазування, брехливості, удаваності, артистизму та авантюризму. Відмічається безмежний егоцентризм, неадекватно завищена самооцінка, високий рівень домагань. Їм властива здатність добре відчувати партнера, пристосовуватися до людей, «вживатися в роль», що високо оцінюється у тих професіях, де вимагається аналіз психологічних особливостей іншої людини (сфера обслуговування).

Також у групі 3 ми спостерігаємо високий рівень циклотимичності працівників (63 %), що є свідченням того, що це фахівці, для яких характерна зміна гіпертимічних та дистимічних станів. Під час душевного

підйому вони поводять себе за гіпертимічним типом, що супроводжується загальною картиною гіпертимії: жадобу діяльності, підвищеною балакучістю, скачкою ідей. Під час спаду – за дистимічним, що проявляється у пригніченості та уповільненості реакцій і мислення. Зміна станів іноді може відбуватися без очевидних зовнішніх причин, а іноді у зв'язку з певними конкретними подіями. Циклотимічним особистостям властива залежність від зовнішніх подій та «зараженість» настроєм оточення, тому у веселому товаристві афективно-лабільні особистості можуть бути в центрі уваги і розважати всіх оточуючих, а в серйозному – наймовчазнішими та замкненими.

Показник «застрягливості» акцентуації спостерігається у 56 % респондентів групи 3, що також є свідченням того, що основою застряглої типу акцентуації особистості є патологічна стійкість афекту. Афект тримається дуже довго, хоча ніякі нові переживання його не активізують. Фахівцю достатньо подумки повернутися до травмуючої події, як негайно «оживають» емоції, що супроводжували стрес.

Особливою силою відрізняються егоїстичні афекти, тому затрягливими особистостями, як правило, ніколи не забуваються образи та зачіпання власних інтересів. Їх характеризують як чутливих, легко вразливих, хворобливо образливих, злопам'ятних, мстивих, ревних, схильних до роздратування. Застрягливий тип особистості має однаковий потенціал позитивного й негативного розвитку характеру. У несприятливих умовах вони можуть стати нетерплячими, конфліктними, незговірливими, а у сприятливих – невтомними та цілеспрямованими працівниками з відмінними трудовими та творчими показниками.

У 52 % фахівців групи 3 спостерігається високий рівень афективно-екзальтованого типу темпераменту та характерне бурхливе реагування на зовнішні події. Темп наростання реакцій та їх зовнішні прояви

відрізняються надзвичайною інтенсивністю. Афективно-екзальтовані особистості однаково легко впадають у захват від радісних подій та у відчай від сумних, а також, через лабільність психіки, легко переходять від одного стану до іншого.

Також у трьох групах працівників відрізняються показники збудливості за методикою «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека, так у групі 3 високий показник визначений у 44%.

Таким фахівцям притаманні недостатня керованість поведінки, імпульсивність реакцій, підвищена конфліктність, гнівливість, грубість, похмурість, нетерпимість до інших. Вони дратівливі, запальні, із труднощами вживаються в колективі, схильні до частої зміни місця роботи.

Інколи можуть проявляти жорстокість та піддаватися потягам. У випадку збудливого типу особистості можна говорити про патологічну владу потягів, трактуючи потяг як прагнення до фізичної розрядки.

Варто зазначити, що на відміну від «чистих» типів, значно частіше зустрічаються змішані форми акцентуацій характеру – проміжні типи (нашаровування нових рис характеру на структуру, що вже сформувалася).

Нами також був здійснений аналіз компонентів самоствавлення фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» та проаналізовані наступні показники, а саме: «відкритість», «самовпевненість», «самокерівництво», «дзеркальне Я», «самоцінність», «самоприйняття», «самопривязанність», «внутрішня конфліктність», «самозвинувачення», а також дослідження особливостей «інтересу до життя», «послідовність в досягненні цілей».

Нами були отримані у більшості респондентів середні (41%) та високі (43%) показники за шкалою «самоприйняття» у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод». Високі показники у 43% опитаних

свідчать про почуття симпатії до самого себе, згоди зі своїми внутрішніми уявленнями про себе. Дружнє, поблажливе ставлення до самого себе.

А показник у 16% опитаних респондентів говорить про те, що у респондентів є наявним високий рівень невдоволення собою, що також пов'язано із постійним самозвинуваченням, що також може впливати на конфліктну взаємодію при спілкуванні.



*Рис. 3.5.* Показники самокерівництва у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» за методикою МНС В. Століна, С. Пантелєєва

З рис. 3.5 також можемо спостерігати, що високі показники (46,2%) за шкалою «самокерівництво» є властивими більшій кількості опитаних респондентів.

Отримані високі показники у великої кількості респондентів свідчить про те, що суб'єкт сам є джерелом активності, як в діяльності, так і в сферах, що стосуються особистості; виражене переживання свого Я, як внутрішнього стрижня, здатність справлятися з емоціями і переживаннями власного Я.

Низький рівень за даною шкалою може свідчити про переживання пригніченості, поганої саморегуляції, відсутності тенденції шукати причини і результати вчинків і діяльності, а також індивідуальних особистісних властивостей.

В результаті проведення методики МНС В. Століна, С. Пантелєєва, виявилось, що переважна більшість працівників мають середні показники за всіма шкалами самоствавлення, як: самовпевненість, дзеркальне Я, самоцінність, самоприйняття, самоприв'язаність, внутрішній конфлікт, самозвинувачення. Та високі показники за шкалами: відкритість і самокерівництво.

Отже, за шкалою відкритість, переважна більшість працівників мають високі показники 68,8% , що вказує на достатній рівень усвідомлення ними свого Я, своїх цінностей, мотивів тощо, високий рівень рефлексивності і вміння аналізувати свої вчинки, правильно оцінювати вміння, та не приховувати від себе та інших неприємну інформації, що свідчить про щирість, і не схильність до заперечення і витіснення проблем.

Таблиця 3.5

Показники компонентів самоствавлення фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» за методикою МНС В. Століна, С. Пантелєєва (у%)

Складові самоствавлення	Низькі показники	Середні показник	Високі
Відкритість	5,3	25	68,8
Самовпевненість	36	51	13
Самокерівництво	18,9	27,3	46,2
Дзеркальне Я	44	46	10
Самоцінність	38	44	18
Самоприйняття	16	41	43
Самоприв'язаність	10	54	36
Внутрішній конфлікт	26	56	18
Самозвинувачення	44	34	22

За шкалою самовпевненість також більшість фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» мають середні показники – 51% (28 осіб), отже, вони сприймаються себе як самостійну, вольову, енергійну, надійну людину, якій є за що себе поважати, вони адекватно оцінюють свої переваги і недоліки, і вмінуть їх доцільно використовувати. Ще 13% фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» мають високі показники за цією шкалою, що свідчить про їхню зарозумілість, надмірну самовпевненість, відсутність внутрішньої напруженості, адже людина не визнає своїх помилок, не вміє адекватно оцінити свої результати, а у невдачах звинувачують інших.

Низькі значення за шкалою самовпевненості мають 36% респондентів, ці результати свідчать про незадоволеність собою, невпевненість в своїх силах і можливостях, сумніви щодо здатності і вміння викликати до себе повагу.

Наступною шкалою є самокерівництво, 27,3% респондентів мають середні значення за цим показником, отже вони здатні брати відповідальність на себе, такі працівники переконані, що основним джерелом активності і результатів, що стосуються діяльності, і власної особистості, є вони самі. Іншими словами, вони мають інтернальний (внутрішній) локус контроль, що вказує на вміння контролювати події свого життя, брати за них відповідальність, керувати своєю долею. Високі бали за даною шкалою отримали – 46,2% опитаних респондентів, це свідчить, що такі особистості чітко уявляють власне «Я» як внутрішній стержень, що інтегрує і організовує його особистість і життєдіяльність.

Низькі бали отримали 18,9% опитаних, що свідчать про підвладне «Я» впливам зовнішніх обставин, нездатність протистояти долі, погану саморегуляцію, відсутність тенденцій до пошуку причини вчинків і результатів в собі самому. Також, це вказує на їхній екстернальний



(зовнішній) локус контролю, що свідчить про невміння брати відповідальність на себе, віру у фатум, звинувачення у всіх невдачах інших.

Шкала самоприйняття виражена у більшості теж на середньому рівні – 41%, що вказує на дружнє відношення до себе, прийняттю своїх недоліків і переваг, примирення з ними, відсутністю будь-яких внутрішніх конфліктів. Високий полюс, що відповідає дружньому відношенню до себе, схваленню своїх планів і бажань, цінностей, мотивів, спостерігається у 43% працівників. А, низький полюс, що відповідає за відсутність перерахованих якостей і є недоліком самоприйняття, симптомом внутрішньої дезадаптації спостерігається у 16% опитаних фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод».

За показниками шкали самоприв'язаність у респондентів теж переважають середні показники – 54%, що свідчить про готовність і бажання змін, прагнення самовдосконалитись, схильність до виправданого ризику, незадоволеність своїми недоліками – бажання їх виправити. Низькі значення, що переважають у 36% фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» свідчать також про бажання щось в собі змінити, відповідати ідеальному уявленню про себе, незадоволеності собою і своїми недоліками, бажання попрацювати над собою і розвиватись.

Високі значення, що спостерігаються лише у 10% респондентів, говорять про ригідність Я – концепції, небажанні змінюватися на тлі загального позитивного ставлення до себе. Це може вказувати на неадекватне сприйняття свого Я – образу, його надмірну ідеалізацію чи перебільшення позитивних сторін особистості, завищену самооцінку тощо. Також, це може бути проявом захисних механізмів самосвідомості.

Ще однією шкалою є внутрішня конфліктність, більшість працівників мають середні значення – 56%, це говорить про помірно підвищений рівень рефлексії, усвідомлення своїх труднощів, наявності адекватного образу Я і

відсутності витіснення, і заперечення, як захисних механізмів. Високі значення за даною шкалою спостерігаються у 26% респондентів і вказують на наявність внутрішніх конфліктів, сумнівів, незгоду з собою, наявність тривожно-депресивних станів, що супроводжуються переживанням почуття провини. Постійна незадоволеність і суперечки з собою протікають на тлі неадекватно заниженої самооцінки, що призводить до сумнівів у своїй здатності щось зробити або змінити.

Низькі значення спостерігаються у 18% респондентів, що свідчать про заперечення проблем, закритості, лише поверхневому задоволенні собою.

Так, аналіз даних засвідчив, що високі показники самоприйняття та самоствавлення фахівців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» за рядом шкал свідчать про наявність відповідного рівня суб'єктивності фахівця. Це стосується передусім таких шкал, як: самоінтерес (потреба і мотиви самоусвідомлення); саморозуміння (самопізнання); самопослідовність (саморегуляція); самовпевненість, самоприйняття, близькість до себе (самоорганізація); інтегральне позитивне самоствавлення, повага до себе, аутосимпатія (емоційні компоненти самосвідомості).

Після проведення психодіагностичних методик нами була застосована психокорекційна тренінгова програма спрямована на зниження рівня конфліктної взаємодії у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод».

В даному тренінгу учасники розвивали навички активного слухання, ведення ділових переговорів, клієнторієнтованої позиції. Наприклад, однією із вправ було перефразувати «Ти-повідомлення» в «Я-висловлювання» для побудови безконфліктної ефективної комунікації (варіанти вправи представлені у таблиці 3.6). (див. додаток Д).

Для подальшого емпіричного дослідження та тренінгової програми спрямованої на вивчення психологічних засад безконфліктної взаємодії із

замовниками ми розділили наші групи респондентів на контрольну та експериментальну.

До *контрольної групи* увійшли працівники з низьким рівнем конфліктності, а до *експериментальної групи* – працівники з вище середнього та високим рівнем конфліктності, схильністю до самозвинувачення.

Для проведення порівняльного аналізу отриманих даних у працівників нами був застосований однофакторний дисперсійний аналіз ANOVA. Для цього ми проводили порівняння підвбірок респондентів, умовно розподіляючи нашу загальну вибірку на дві підгрупи з низьким та високим рівнем конфліктності. Для апостеріорного порівняння вибірок були використані критерії Тукі.

Таблиця 3.7

Однофакторний дисперсійний аналіз ANOVA між показниками за методикою МНС В. Століна, С. Пантелєєва та за мметодикою «Схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

п.н.	Перелік шкал	Загальний показник конфліктності у групах працівників		Sig (рівень значимості)	Стандартне відхилення
1.	Відкритість	ЕГ	КГ	0,001	,68
2.	Самовпевненість	ЕГ	КГ	0,001	,73
3.	Дзеркальне Я	ЕГ	КГ	0,001	,62
4.	Самоцінність	ЕГ	КГ	0,001	,39
5.	Самоприйняття	ЕГ	КГ	0,001	,50
6.	Самопривязанність	ЕГ	КГ	0,001	,32
7.	Внутрішня конфліктність	ЕГ	КГ	0,001	,62
8.	Самозвинувачення	ЕГ	КГ	0,001	,34
N=55					

Отримані результати в таблиці 3.7 свідчать про те, що порівняння показників: «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самопривязанність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» у контрольній та експериментальній групах відрізняється на рівні значимості  $\text{sig}=0,001$ .

Також для порівняльного аналізу отриманих даних нами був застосований t-test (для порівняння даних у групах). (Див. додаток Ж).

З наведених даних у таблиці 3.8 ми бачимо, що показники середніх значень за шкалами «Відкритість», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», є вищими у контрольній групі порівняно із показниками у експериментальній групі.

А середні показники: «Самовпевненість» та «Внутрішня конфліктність» є вищими у експериментальній групі (фахівці з вище середнього та високим рівнем конфліктності).

Після проведення тренінгової програми спрямованої на розвиток комунікативних навиків у працівників та протидії виникнення конфліктних ситуацій ми розділили наших респондентів на дві групи: контрольну та експериментальну.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «Комунікативні навики», «Конфліктна взаємодія» та компонентів самоставлення таких, як: «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самопривязанність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Після проведення тренінгу спрямованого на розвиток комунікативних навиків та протидії виникнення конфліктних ситуацій із замовниками у контрольній та експериментальній групі ми отримали наступні показники

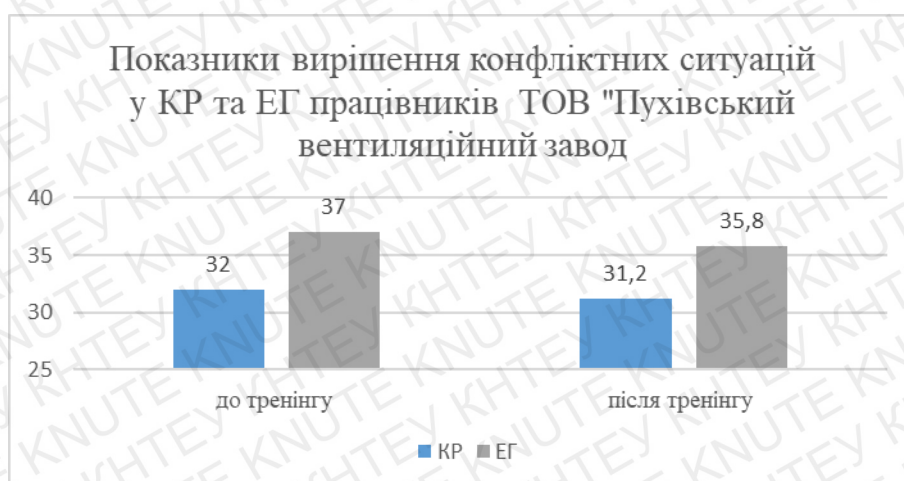


Рис. 3.6 Показники за шкалою «ступінь конфліктної взаємодії» контрольній та експериментальній групах до проведення тренінгу

За показником «ступінь конфліктної взаємодії» до проведення корекційного тренінгу дані у двох групах суттєво не відрізняються. Цей показник у експериментальній групі становить – 37%, а у контрольній – 32%.

Порівняння даних дослідження в експериментальній групі до та після проведення тренінгу статистично підтвердило, що завдяки тренінгу в експериментальній вибірці відбулися позитивні зміни в динаміці досліджуваних процесів.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «Конфліктна взаємодія» та компонентів самоставлення таких, як: «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самопривязанність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Отримані результати в таблиці 3.7 свідчать про те, що порівняння показників таких, як: «Комунікативні навички», «Самоконтроль у спілкуванні», «Конфліктна взаємодія» «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття»,

«Самопривязанність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» за тестом-опитувальником самоствалення (В. В. Столін, С. Р. Пантелєєв) у контрольній та експериментальній групах відрізняється на рівні значимості  $\text{sig}=0,001$  (див. табл. 3.7).

Також для порівняльного аналізу отриманих даних нами був застосований t-test (для порівняння даних у групах).

З наведених даних у таблиці 3.7 ми бачимо, що показники середніх значень за компонентами «Відкритість», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самоприв'язанність», «Самозвинувачення» є вищими у контрольній групі порівняно із показниками у експериментальній групі.

А середні показники за компонентами самоствалення: «Самовпевненість» та «Внутрішня конфліктність» є вищими у експериментальній групі.

Таблиця 3.7

Однофакторний дисперсійний аналіз ANOVA між показниками «Конфліктна взаємодія» та самоствалення працівників

п.н.	Перелік шкал	Загальний показник емпатії у трьох групах працівників		Sig (рівень значимості)	Стандартне відхилення
1.	«Конфліктна взаємодія»	ЕГ	КГ	0,001	32
2.	Відкритість	ЕГ	КГ	0,001	0,68
3.	Самовпевненість	ЕГ	КГ	0,001	0,73
4.	Дзеркальне Я	ЕГ	КГ	0,001	0,62
5.	Самоцінність	ЕГ	КГ	0,001	39
6.	Самоприйняття	ЕГ	КГ	0,001	50
7.	Самоприв'язанність	ЕГ	КГ	0,001	32
8.	Внутрішня конфліктність	ЕГ	КГ	0,001	62
9.	Самозвинувачення	ЕГ	КГ	0,001	34
N=55					

Так, аналіз даних засвідчив, що високі показники за шкалами, самоприйняття та самоствавлення за рядом шкал свідчать про наявність відповідного рівня суб'єктивності працівника. Це стосується передусім таких шкал, як: самоінтерес (потреба і мотиви самоусвідомлення); саморозуміння (самопізнання); самопослідовність (саморегуляція); самовпевненість, самоприйняття, близькість до себе (самоорганізація); інтегральне позитивне самоствавлення, повага до себе, аутосимпатія (емоційні компоненти самосвідомості).

Нами також були встановлені обернені кореляційні зв'язки між загальним рівнем конфліктності та показниками «Відкритість» ( $\rho = -0,356^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ); «Дзеркальне Я» ( $\rho = -0,597^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ); «Самоцінність» ( $\rho = -0,721^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ); «Самоприйняття» ( $\rho = -0,467^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ).

Та прямі кореляційні зв'язки між загальним рівнем конфліктності та «демонстративністю» ( $\rho = 0,493^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ), «циклочимічність» ( $\rho = 0,398^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ), «застраганням (стійкістю)» ( $\rho = 0,452^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig} = 0,001$ ).

На основі проведеного емпіричного дослідження та здійснення порівняльного аналізу у групах працівників з різним рівнем комунікативних навиків, прийняття себе та рівня конфліктної взаємодії нами також були виділені значимі відмінності за такими шкалами особистості, як: «ступінь конфліктної взаємодії» «відкритість»; «самовпевненість»; «самокерівництво»; «дзеркальне Я»; «самоцінність»; «самоприйняття»; «самоприв'язанність»; «внутрішня конфліктність».

### **3.2. Практичні рекомендації щодо безконфліктної взаємодії із замовниками**

На основі проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження нами було визначено, що причинами виникнення конфліктів у взаємодії колективу із замовниками є:

- низька культура спілкування або продавця, або замовника, або обох разом, недостатній професіоналізм продавця, високий рівень конфліктної взаємодії у замовників і працівників. Також важливим є врахування компонентів самоставлення працівників і замовників та вираженість акцентуації (наприклад високий рівень за шкалами «демонстративність», «застрягання», «збудливість», «циклотимічність», «афективно-екзальтований тип акцентуації»), що також може бути причиною неефективної комунікації. Усе зазначене вимагає адекватного професійного відбору та серйозної підготовки працівників торгівлі до спілкування із замовниками. У зв'язку з цим, на основі узагальнення досвіду провідних науковців у сфері конфліктології можна надати певні рекомендації працівникам цієї сфери щодо усунення та профілактики можливих конфліктів із замовниками:

1. Здійсніть на прохання замовника прості дії: дайте відповідь на нескладне питання, покажіть товар, відміряйте, зважте, упакуйте його і т. д.
2. Виявіть елементарну активність; за власною ініціативою вступіть у бесіду, запропонуйте товар, продемонструйте, допоможіть вибрати тощо.
3. Посприяйте замовнику здолати сумніви і вагання і відважитися на покупку.
4. Завойуйте стійку прихильність замовників.
5. У будь-якій ситуації залишайтеся витриманим і спокійним, безконфліктним.



6. Потрібно виконувати і перевиконувати план, але й одночасно турбуйтеся про асортимент і якість товарів, пам'ятаючи при цьому, що торгівля, з одного боку, забезпечує розподіл матеріальних благ серед населення, з іншого – сприяє зростанню економіки держави.

7. Поважайте і любіть людей (не усіх загалом, а кожного окремо) незалежно від їх поведінки і зворотних почуттів.

8. Урешті-решт необхідно досягати стійкого задоволення від роботи, відчувати свій успіх, суспільне значення власної праці.

9. Не зупинятися на досягнутому, добиватися постійного професійного зростання.

Разом з тим, як свідчить практика, більшість продавців (70 %) поки що обмежуються пасивним обслуговуванням покупців. Потрібна внутрішня настанова, націленість на досягнення якнайкращих результатів у своїй роботі, в оволодінні мистецтвом торгівлі. Виникнути така настанова може лише в результаті професійної ідентифікації, ототожнення людини з роллю продавця. А воно можливе лише тоді, коли не лише власні успіхи, але і всі прогалини будуть рефлексовані і впливатимуть на його самореалізацію.

Основним засобом виконання завдань, поставлених перед продавцем, є професійна поведінка. Сутність професійної поведінки продавця стає зрозумілою, якщо порівняти її як за змістом, так і за формою. Професійна поведінка має слугувати своєрідним захисним елементом між продавцем і покупцем, а в скрутних умовах масового спілкування допомагати працівнику торгівлі добиватися якнайкращих успіхів у праці при найменшій нервовій напрузі.

Психологічні принципи професійної поведінки можна окреслити через такі елементи:

1. Постійна привітність, підкреслена ввічливість до всіх замовників. Відомо, що, зустрічаючи таку поведінку, більшість людей стають м'якше,

добріше, відвертіше, набувають більшої довіри до співрозмовника і, таким чином, легше піддаються його впливу. Щоб викликати до себе прихильність покупця, треба дати йому відчуття, що він із його інтересами і турботами не байдужий продавцю. Краще за все це досягається прямим відкритим поглядом в обличчя, а точніше – в очі людині, і невимушеною посмішкою. Зрозуміло, посмішка не завжди доречна: у напруженій ситуації вона може бути сприйнята покупцем як насмішка і тим самим може загострити конфлікт. Посмішка має бути природною і гармонізувати з обстановкою і настроєм продавця.

2. Запобігливість, готовність до послуг, до виконання будь-яких прохань і “капризів” покупців. Коли покупець стикається з небажанням виконати його прохання, відповісти на його питання, він або відступає і йде або виявляє наполегливість і добивається свого, пригнічуючи опір продавця. Виконання прохання під натиском, проти волі вносить напруженість у взаємне спілкування продавця і покупця, веде до незадоволеності один одним, псує обом настрої. Прийняти пропонований підхід до обслуговування покупців простіше, якщо зрозуміти, що їх “примхливість” найчастіше є наслідком нечіткості або незвичності моделі пошуку, для якої їм не вдається знайти відповідності. Але навіть якщо “примхливість” не здається, тим більше простіше одразу виконати побажання покупця, ніж вступати з ним у суперечку, оскільки в цьому випадку покупець буде особливо настирний. При крайній прискіпливості покупця невимушене виконання всіх його вимог перетворюється для продавця в бездоганний спосіб захисту.

3. Уважне і доброзичливе ставлення до претензій замовника незалежно від їх тону і справедливості; беззастережне узяття помилок покупця на “власний рахунок”. Коли продавець стикається з необґрунтованою або грубо висловленою претензією, першою природною його реакцією буває

бажання захистити справедливість і власну гідність. І продавець одразу ж заперечує покупцю – чим активніше, тим різкіше претензія. Продавець не враховує, що покупець висловив зовсім не все, що він думає, і що він частіше за все підсвідомо або усвідомлено чекає від продавця опору і готовий до боротьби за свою правоту. Тому прямолінійні заперечення торгових працівників, як правило, лише підвищують наполегливість незадоволеного покупця. Уважне ставлення до претензій покупця одразу позбавить його враження, що він зіткнувся зі злим наміром. Побачивши, що до його зауважень поставилися з розумінням, що до його доводів прислухаються, він заспокоюється і знаходить здатність сприймати аргументи співрозмовника. Проте продавцю краще не сперечатися, а якщо лише є щонайменша можливість, узяти помилки покупця на себе. Узавши провину на себе, продавець одразу ж пом'якшив покупця і розрядив обстановку: люди набагато більш охоче прощають чужі помилки, ніж визнають свої. Ціною невеликої поступки продавець уникнув напруженості і зберіг ефективну безконфліктну комунікацію із замовником.

4. Сформовані навички активного слухання у працівників по відношенню до замовників.

### Висновки до розділу 3

На основі проведено емпіричного дослідження та корекційної тренінгової програми нами було встановлено, що конфліктність детермінується дією таких факторів, як: психологічні (низький рівень саморегуляції), соціально-психологічні (установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, компетентність у спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки) і соціальні (умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення, культура, можливості для задоволення потреб).

За отриманими результатами методик (анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) та методика схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) нами були виділені 3 групи працівників та отримано за шкалою «конфліктності» наступні результати у трьох групах: працівники з низьким рівнем конфліктності (група 1), середнім рівнем конфліктності (група 2) та високим рівнем конфліктності (група 3).

Аналіз співвідношення середніх значень по кожному з факторів у трьох групах із різними (низьким, середнім та високим) рівнями прояву конфліктності, а також аналіз значущих відмінностей між цими групами за кожним з параметрів, визначених на основі аналізу результатів апостеріорних тестів, у сукупності із аналізом оцінками стійкості змін цих факторів дозволяє зробити висновок щодо наявності прямолінійної залежності усіх цих факторів від другого фактору впливу за шкалами «нестриманість» «наполегливість» «непоступливість» «нетерпимість до думки інших» має суттєві відмінності у групі 1 та групах 2 і 3.

Після проведення тренінгової програми спрямованої на розвиток комунікативних навиків у працівників та протидії виникнення конфліктних ситуацій ми розділили наших респондентів на дві групи: контрольну та експериментальну.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «Комунікативні навики», «Конфліктна взаємодія» та компонентів самоставлення таких, як: «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самопривязанність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Після проведення тренінгу спрямованого на розвиток комунікативних навиків та протидії виникнення конфліктних ситуацій із замовниками у контрольній та експериментальній групі показники конфліктної взаємодії знизилися з 37% до 35,8 %, що є позитивною динамікою до подальшої можливості врегулювання можливих конфліктних ситуацій в ТОВ «Пухівський вентиляційний завод».

Розроблені нами практичні рекомендації також працівники ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» зможуть використовувати у своїй професійній діяльності, спілкуючись із замовниками.

## ВИСНОВКИ

На підставі аналізу теоретико-методичних підходів визначено психологічні особливості безконфліктної взаємодії із замовниками та розроблено практичні рекомендації:

1. Визначено такі основні групи узагальнених умінь попередження конфліктів:

– комунікативно-мовленнєві (встановлення діалогічної взаємодії з суб'єктами професійної діяльності, побудованої на рівності позицій сторін; встановлення професійно вмотивованих контактів зі співробітниками, підлеглими, керівництвом, клієнтами на основі відкритості, довіри, відкриття власних почуттів співрозмовниками; застосування технологій активного (або рефлексивного) слухання; користування відкритими запитаннями, використовуючи перефразування, резюмування, «Я-висловлювання»; розуміння внутрішнього світу співрозмовника, його особливостей, настроїв, мотивів, наявного психічного стану, прогнозування його поведінки; володіння психологічними прийомами безконфліктного спілкування; бачення суперечностей між невербальним виразом і його психологічним змістом);

– організаційно-управлінські (розробка правових та інших нормативних процедур розв'язання типових передконфліктних ситуацій; формулювання чітких вимог до співробітників, встановлення спільних цілей; компетентна, об'єктивна, різнобічна оцінка результатів діяльності колег, підлеглих; підтримання під час взаємодії балансу взаємозалежності в рішеннях і діях; вдале поєднання методів, стратегій і тактик попередження конфліктів;

– морально-етичні (з позицій моральності, справедливості творчо розв’язувати складні професійні ситуації; володіння навичками саморегуляції у конфліктних ситуаціях; дотримання моральних норм торговельної та комерційної діяльності; усвідомлення власних моральних помилок і шляхів їх виправлення, ініціювання сприятливого морального клімату під час здійснення професійної діяльності; уникнення в мовленні кліше, штампів, стереотипів, різких оцінних суджень, іронічних зауважень, некоректних натяків; розуміння конфліктогенів (слів, дій або їх відсутності, поведінкових актів чи поведінки в цілому, котрі можуть привести до конфлікту).

2. Емпіричне дослідження психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками було проведено серед працівників та покупців ТОВ «Пухівський вентиляційний завод». Дослідження проводилось з січня 2020 року по вересень 2020 року у Київській області, Броварському районі, селі Пухівка. Загальна вибірка – 55 осіб. Серед них 29 жінок та 26 чоловіків.

Нами був здійснений підбір методик для проведення емпіричного дослідження з метою визначення психологічних особливостей безконфліктної взаємодії із замовниками.

Так, нами були підібрані п’ять таких психодіагностичних методик, як:

1) тест «Оцінка рівня конфліктності особистості» Г.В. Ложкіна, Н.І. Повякель; 2) анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною); 3) «Методика схильності суб’єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов) 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест-опитувальник для дослідження самоствалення працівників В. Століна, С. Пантелєєва.

3. На основі проведено емпіричного дослідження та корекційної тренінгової програми нами було встановлено, що конфліктність детермінується дією таких факторів, як: психологічні (низький рівень саморегуляції), соціально-психологічні (установки і цінності, ставлення до опонента, спрямованість у взаємодії, компетентність у спілкуванні, інтелект, основні тенденції поведінки) і соціальні (умови життєдіяльності, виховання, соціальне оточення, культура, можливості для задоволення потреб).

У респондентів групи 1, був виявлений невисокий рівень конфліктності, що спостерігається у більшості опитуваних. У респондентів групи 2, був виявлений середній рівень конфліктності, який зазвичай виражається в спонтанності, деякій анонімності і слабкій здібності до гальмування. У респондентів групи 3, був виявлений високий рівень конфліктності.

За методикою діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса, адаптована Н. Гришиною) ми бачимо, що 40,21% респондентів віддають перевагу стилю поведінки у конфлікті, який характеризується уникненням, тобто, як відсутністю задоволення власних інтересів, так і прагнення до задоволення інтересів іншої сторони; 20,91% обрали стиль пристосування до проблемної ситуації, що відображає пасивну позицію у вирішенні конфлікту.

Це є свідченням того, що працівники ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» з середнім на високим рівнем прояву конфліктності мають набагато вищі показники за такими шкалами, як: «нестриманість» «наполегливість» «непоступливість» «нетерпимість до думки інших» порівняно із фахівцями із низьким проявом конфліктності. За всіма шкалами, такими, як: «образливість», «непоступливість», «мстивість», «нетерпимість до думки інших», «підозрілість» є значно вищими дані за перерахованими шкалами у працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» групи 2 і групи 3



(респонденти із середнім та високим проявом конфліктності) порівняно із групою 1.

В результаті проведення методики МНС В. Століна, С. Пантелєєва, виявилось, що переважна більшість працівників мають середні показники за всіма шкалами самоствалення, як: самовпевненість, дзеркальне Я, самоцінність, самоприйняття, самоприв'язаність, внутрішній конфлікт, самозвинувачення. Та високі показники за шкалами: відкритість і самокерівництво.

Нами також були встановлені прямі кореляційні зв'язки між загальним рівнем конфліктності та «демонстративністю» ( $\rho=0,493^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig}=0,001$ ), «циклочимічністю» ( $\rho=0,398^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig}=0,001$ ), «застряганням (стійкістю)» ( $\rho=0,452^{**}$ ) на рівні значимості ( $\text{sig}=0,001$ ).

Після проведення тренінгової програми спрямованої на розвиток комунікативних навиків у працівників та протидії виникнення конфліктних ситуацій ми розділили наших респондентів на дві групи: контрольну та експериментальну.

Нами було встановлено, що порівняння показників за шкалами «Комунікативні навики», «Конфліктна взаємодія» та компонентів самоствалення таких, як: «Відкритість», «Самовпевненість», «Самокерівництво», «Дзеркальне Я», «Самоцінність», «Самоприйняття», «Самопривязаність», «Внутрішня конфліктність», «Самозвинувачення» значно відрізняються у контрольній та експериментальній групах.

Після проведення тренінгу спрямованого на розвиток комунікативних навиків та протидії виникнення конфліктних ситуацій із замовниками у контрольній та експериментальній групі показники конфліктної взаємодії знизилися з 37% до 35,8 %, що є позитивною динамікою до подальшої

можливості врегулювання можливих конфліктних ситуацій в ТОВ «Пухівський вентиляційний завод».

4. Розроблені нами практичні рекомендації та використані у тренінговій програмі для працівників ТОВ «Пухівський вентиляційний завод» базувались на таких професійних елементах в діяльності, як:

- а). постійна привітність, підкреслена ввічливість до всіх замовників;
- б). уважне і доброзичливе ставлення до претензій замовника незалежно від їх тону і справедливості; беззастережне узяття помилок покупця на “власний рахунок”;
- в). сформовані навички активного слухання у працівників по відношенню до замовників.

## 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. 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.
4. Ильин Е.П. Мотивы человека. Теория и методы изучения / Е. П. Ильин – К.: Вища шк., 1998. – С. 161–166.
5. Карелин А. О. Большая энциклопедия психологических тестов / А. О. Карелин. - М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
6. Карамушка Л. М. Рольова гра / Л. М. Карамушка // Енциклопедія освіти / АПН України ; голов. ред. В. Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
7. Креденцер О.В. Психологічні аспекти підприємницької діяльності в сфері торгового бізнесу // Актуальні проблеми психології. Том. 1.: Економічна психологія. Організаційна психологія. Соціальна психологія: Зб. наукових праць Інституту психології ім. Т.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.: Мілепіум, 2003. – Вий. 12. – С. 3-9.
8. 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.

9. Корольчук М.С. Психодіагностика: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2012. – 419 с.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Либерман, Дэвид Дж. Психологические приемы управления / Дэвид Дж. Либерман. – М. : Эксмо, 2010. – 240 с.
14. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил. – Библиогр. : с.250 – 254.
15. 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.

16. Лушин П.В. Самоорганізація самообразования взрослых: о перспективах интеграции спонтанных изменений / П.В. Лушин // Теория и практика психотерапии. – М. – 2014. – № 2 (2). с. 138-142.
17. Максименко С. Д. Общая психология. – М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. – 528 с.
18. 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.
19. 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.
20. Матійків І.М. Роль конфліктологічної компетентності керівника у створенні безпечних психологічних умов праці у педагогічному колективі / І.М. Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – № 2. – С. 434–443.
21. 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.

22. 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.
23. 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.
24. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения. Учеб. пособие. – СПб.: Речь, 2005. С. 382-388.
25. Мерлин В. С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В. С. Мерлин. М. : Педагогика, 1986. – 256 с.
26. Методологічні та теоретичні проблеми психології: Навчальний посібник / М. С. Корольчук, Ю. Л. Трифонов, В. І. Осьодло та ін. – К.: Нікав-Центр, 2008. – 336 с.
27. 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.
28. Моляко В. Психологическая система тренинга конструктивного мышления / В. Моляко // Вопросы психологии. – 2000. – №5. – С. 136 – 141.
29. Моляко В. О. Психологічна готовність до творчої праці / В. О. Моляко – К: 1989.– 48с.
30. Немов Р. С. Практическая психология. Познание себя. Влияние на людей: учебн. пособие / Р. С. Немов – М.: 2002. – 320 с.
31. Практикум по возрастной психологии: Учеб. Пособие / Под ред. Л.А. Головей, Е.Ф. Рыбалко. – СПб.: Речь, 2005. – 688 с.
32. Реан А.А. Социальная педагогическая психология. / А.А. Реан, Я.Л. Коломинский. – СПб.: Питер, 1999. – С. 36 –54.

33. Ремезова И. Проблема агрессии в человеческой природе / И. Ремезова // Вестник высшей школы. – 1999. – №3. – С. 17 – 22.
34. Рибалка В. В. Психологія праці : [навч.-метод посіб.] / Валентин Васильович Рибалка. – Київ-Кременчук : ПП Щербатих, 2006. – 76 с.
35. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. – [2-е изд.] / Сергей Леонидович Рубинштейн. – М. : Гос. уч.-пед. изд-во Мин. просв. РСФСР, 1946. – 704 с.
36. Рубинштейн С. Л. Очередные задачи психологического исследования мышления // Исследования мышления в советской психологии.– М.: Наука, 1966.– С. 225–233.
37. Руденко В.М. Математична статистика. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 304 с.
38. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко – СПб.: ООО «Речь», 2007 г. – 286 с.
39. Словник психологічних термінів (з глибинної психології) / [за ред. С. І. Рясенко]. – К. : Держсоцслужба, 2006. – 260 с.
40. Словарь справочник / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович - Мн.: Хэлсон, 2006. – 388 с.
41. Словарь практического психолога / [сост. С. Ю. Головин]. – Минск: Харвест, 1998. – 800 с.
42. 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.

43. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики/ Л.Н. Собчик – М. : Ин-т приклад. психологии, 1998. – 512 с.
44. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А. В. Соколов – СПб: Питер, 2002. – 461 с.
45. 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.
46. Столин В. Самосознание личности / В. Столин. – М. : Изд-во Московского Университета, 1983.
47. 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.
48. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування / Т. М. Титаренко – К.: Главник, 2004. – 96 с.
49. Шипунова Т.В. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности / Т.В. Шипунова // Социологические исследования. – 2002. – №5. – С. 67 – 75.
50. Шкуратова И. П. Структура социально-перцептивных оценок / И. П. Шкуратова // Эмоциональные и познавательные характеристики общения. – Ростов-на-Дону, 1990. С. 6-13.
51. 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.
52. Эльконин Б. Д. Введение в психологию развития / Б. Д. Эльконин – М.: Тривола, 1994. 238 с.



53. Baley S. Drogi samopoznanie. – Wyd. 2–e. – Kraków: Wyd. Wiedza: Zawód. Kultura. – 1999. – 178 p.
54. Bauer, G. P. & Kobos, J. 3. (2013). Brie/therapy: Short-term psychodynamic intervention. Northvale, NJ: Jason Aronson. p. 139-181.
55. Chessick, R. D. (2005). Great ideas in psychotherapy. Northvale, NJ: Jason Aronson, 129 p.
56. 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.
57. Messer, S. B. Must we be action oriented? Journal of Integrative and Eclectic Psychotherapy, 2013. – 250 p.
58. Rogers, C. R. Client-centered therapy. – Boston: Houghton, 1996., 198 p.

# Додатки

## Додаток А

### Анкета для діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (методика К. Томаса, адаптована Н. Гришиною)

*Інструкція.* У кожній з поданих пар вибери те судження, яке є найбільш типовим для твоєї поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

#### Типова карта методики

1.	. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
	. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
	. Я стараюся знайти компромісне рішення.
	. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
	. Зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
	. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
	. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
	. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
	. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
	. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
	. Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.
	. Я намагаюся добитися свого.
	. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його статочно.
	. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
	. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
	. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси питання.
	. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
	. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
0.	. Я твердо прагну досягнути свого.

	. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
1.	. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси итання.
	. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
2.	. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
	. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також ід ені назустріч.
3.	. Я пропоную середню позицію.
	. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
4.	. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
	. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
5.	. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
	. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
6.	. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
	. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
7.	. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
	. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої

	ористі.
8.	. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
	. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також ідеї не зустріч.
9.	. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і пріоритетні питання.
	. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
10.	. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
	. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
11.	. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
	. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
12.	. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
	. Я відстоюю свої бажання.
13.	. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
	. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
14.	. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
	. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
15.	. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
	. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
16.	. Я пропоную середню позицію.
	. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
17.	. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
	. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
18.	. Зазвичай я настійно прагну добитися свого.
	. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.
19.	. Я пропоную середню позицію.
	. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
20.	. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
	. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

**Дякуємо!**

*Обробка даних:*

<b>итання</b>	<b>уперництво</b>	<b>півпраця</b>	<b>омпроміс</b>	<b>никнення</b>	<b>ристосування</b>
0					

2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
0					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
0					

*Обробка даних опитування.*

За кожну відповідь А чи Б приписується один бал. Кількість балів, набраних випробуваним по кожній шкалі, що підраховується внизу таблиці-ключа у стовпчиках, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

## Додаток Б

### Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»

Конфліктних особистостей поділяють на ситуативно і перманентно конфліктних (класифікація Ф.М. Бородкіна та Н.М. Коряк [2]). Для ситуативно конфліктних людей конфліктність є не властивістю характеру, а наслідком конфліктних ситуацій. Ситуативними передумовами виявлення конфліктності особистості виступають: незадоволеність актуальної потреби, почуття невизначеності, невпевненості, дезорієнтованість, втома, нестійкий настрій, підвищена збудливість, навіюваність, недостатня або викривлена поінформованість.

Перманентно конфліктна особистість – це індивіди, для яких конфліктність – постійна властивість їхньої поведінки, що визначається особливостями характеру.

До характерологічних передумов виявлення конфліктності особистості можна віднести: нетерпимість до недоліків інших; занижена самокритичність; нестриманість у почуттях; укорінені негативні забобони, упереджене ставлення до людей; схильність до агресивної поведінки; схильність підкоряти собі інших; невихованість; відсутність внутрішньої духовної культури; неухважність до людей; егоїзм.

Якості характеру, особливості поведінки притаманні конфліктній особистості:

- Прагнення за будь-яких обставин домінувати, бути першим, там, де це можливо й неможливо, сказати своє останнє слово.
- Бажання бути «принциповим», що це стає причиною ворожих дій та вчинків.
- Надмірна прямолінійність у висловлюваннях та судженнях.
- Необґрунтована, недостатньо аргументована критика викликає не тільки роздратування, а й породжує конфлікт.



- Поганий настрій, якщо він до того ж періодично повторюється.
- Консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання долати застарілі традиції в житті колективу, які стали гальмом у його розвитку.
- Прагнення сказати правду в вічі, іноді безцеремонне втручання в приватне життя.
- Прагнення до незалежності. Якщо бажання до незалежності перетворюється на прагнення робити «все, що хочу» й стикається з бажаннями й думками інших, то це стає причиною конфлікту.
- Наполегливість, що межує з нав'язливістю.
- Несправедлива оцінка вчинків та дій інших, зменшення ролі й значущості іншої людини.
- Ініціатива, особливо творча, за умов її недоцільності.

При аналізі результатів тестування варто враховувати, що загальний підсумковий показник може знаходитися в діапазоні від 14 до 42. При цьому чим вищий підсумковий показник, тим вищим є рівень конфліктності особистості, для якого характерно наявність характеру, що обумовлює продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування й, безумовно, підвищення конфліктогенності стосунків у колективі.

При інтерпретації показників можна використати наступні орієнтовні оцінки конфліктності:

- 14-20 балів – низький рівень конфліктності.
- 21-24 бали – рівень конфліктності нижчий за середній.
- 25-29 бали – середній рівень конфліктності.
- 30-34 бали – рівень конфліктності вищий за середній.
- 35-42 бали – високий рівень конфліктності.

*Характеристика рівнів конфліктності особистості:*

14-20 балів свідчить про те, що фахівець тактовний й миротворчий, вміло уникає суперечок, конфліктів та критичних ситуацій. Вислів:

“Платон мені друг, та істина дорожча” ніколи не є девізом. Саме тому такого фахівця іноді називають конформістом. Про людей як відсутніх, так і присутніх такі фахівці говорять «подоброму», схильні їх захищати, аніж звинувачувати. Негативні емоції швидко зникають і фахівець спокійно, без образи встановлює контакт з людиною, яка його образила. Іноді такі респонденти не можуть знайти у собі сміливість і, якщо вимагатимуть обставини, принципово висловить свою думку.

21-34 бали. свідчить про те, що фахівець є конфліктний. Але насправді він конфліктує лише в тому випадку, якщо немає іншого виходу, а інші засоби вичерпані. Такий фахівець є досить гнучким у взаємовідносинах, але важко змінює думку про інших. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, такі респонденти деякий час вивчає людину, тому вони схильні змінювати думку про людину в кращий бік, аніж в гірший. Такий фахівець відкритий до компромісних рішень та твердо відстоює свою думку, не думаючи про те, яким чином це позначиться на професійній кар’єрі або приятельських стосунках.

35-42 бали. Суперечки та конфлікти – це повітря, без якого фахівець не можете існувати. Такі респонденти завжди готові до боротьби та живуть в очікуванні конфлікту й тим самим провокують його. Вони вивчають прийоми «супротивників», вміють управляти оточуючими, досягати власної мети за допомогою психології людей і погано орієнтуються у знаннях їх особливостей. Такі фахівці не приймають до уваги внутрішній світ іншого колеги, коли вступають з нею в ділові стосунки. Полюбляють критикувати інших, для особистої вигоди.

**Інструкція: при відповіді на запитання тесту з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.**

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей? а) ні, не властиво; б) інколи; в) так, властиво.
2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять? а) так; б) складно відповісти; в) ні.
3. Хто Ви більшою мірою? а) конформіст; б) принциповий; в) заповзятливий.
4. Як часто Вам доводиться критикувати? а) часто; б) час від часу; в) нечасто.
5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив? а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності; б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами; в) частіше радилися б з людьми. б
6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий? а) песимізм; б) поганий настрій; в) образа на самого себе.
7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу? а) так; б) більше так, ніж ні; в) ні.
8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати? а) так; б) швидше за все; в) ні.
9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою? а) дратівливості; б) образливості; в) нетерпимість до критики на свою адресу.
10. Хто Ви більшою мірою? а) незалежна людина; б) лідер; в) генератор ідей.
11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі? а) екстравагантною; б) оптимістичною; в) наполегливою.
12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися? а) проти несправедливості; б) проти бюрократизму; в) проти егоїзму.
13. Що для Вас найхарактерніше? а) недооцінка власних здібностей; б) об'єктивна оцінка власних здібностей; в) переоцінка власних здібностей.
14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими? а) надмірна ініціатива; б) надмірна критичність; в) надмірна пряmolінійність.

## Додаток В

### Методика на визначення акцентуації за К. Леонгардом, Н. Шмішеком

Характеристика типів акцентуацій характеру і темпераменту.

**Гіпертимічний тип:** гіпертимічний темперамент, різкий ступінь якого носить назву гіпоманіакального стану, характеризується підвищеним фоном настрою в поєднанні з жадобою діяльності, підвищеною балакучістю з тенденцією постійно відхилятися від теми розмови, що іноді може призводити до скачки думок. На думку К. Леонгарда, усі ці три ознаки одночасно в більшій або меншій мірі спостерігаються завжди.

Гіпертимічна акцентуація не завжди має негативні наслідки для особистості. Іноді вона може позитивно впливати на все життя людини. Так, людей цього типу відрізняє значна рухливість, енергійність, оптимістичність, вираженість жестів та міміки, високий життєвий тонус, хороший апетит та здоровий сон.

Активність діяльності стимулює у них ініціативу, постійно штовхаючи на пошук нового, завдяки чому досягають виробничих і творчих успіхів. Відхилення від головної думки породжує безліч несподіваних асоціацій, ідей, що також сприяє активному творчому мисленню.

У товаристві гіпертимічні особистості є блискучими співрозмовниками. Вони контактні, постійно знаходяться у центрі уваги, усіх розважають, прагнуть домінувати. Проте, якщо даний темперамент виражений занадто яскраво, то позитивний прогноз знімається. Надмірна жадоба діяльності призводить до того, що людина береться за багато справ і нічого не доводить до завершення.

Надмірна веселість може переходити у дратівливість. Постійно спостерігаються порушення етичних норм, оскільки у певні моменти вони

наче втрачають почуття обов'язку. Надмірне прагнення до самостійності може стати джерелом конфлікту.

Вони важко переносять умови суворої дисципліни, монотонної діяльності, вимушеної самотності.

**Дистимічний тип:** дистимічний темперамент (при більш різкому прояві субдепресивний) є протилежністю гіпертимічного типу акцентуації. Людей цього типу відрізняє ослаблене стимулювання життєдіяльності, серйозність, пригніченість настрою, слабкість вольових зусиль, уповільнене мислення.

Для них характерне песимістичне ставлення до майбутнього, зосередженість передусім на сумних сторонах життя, занижена самооцінка, загострене почуття справедливості, низький рівень контактності, небагатослів'я, відлюдний спосіб життя.

Цим людям притаманні сумлінність та серйозна етична позиція, що є позитивним рисами дистимічного темпераменту. Пасивність та уповільнене мислення у тих випадках, коли вони виходять за межі норми, відносяться до негативних властивостей даного темпераменту.

Особливості дистимічного темпераменту, як правило, встановлюються вже в дитинстві. Такі діти вирізняються серед інших боязкістю, нерішучістю, відсутністю дитячої веселості та безтурботності. Депресивність і уповільненість реакцій та мислення іноді, не зважаючи на нормальний інтелект, можуть стати причиною неуспішності в навчанні та відставанні від однолітків.

**Циклотимічний тип:** афективно-лабільні (або при яскраво виражених проявах циклотимічної особистості) – це люди, для яких характерна зміна гіпертимічних та дистимічних станів. Під час душевного підйому вони поводять себе за гіпертимічним типом, що супроводжується загальною картиною гіпертимії: жадобою діяльності, підвищеною

балакучістю, скачкою ідей. Під час спаду – за дистимічним, що проявляється у пригніченості та уповільненості реакцій і мислення. Зміна станів іноді може відбуватися без очевидних зовнішніх причин, а іноді у зв'язку з певними конкретними подіями.

Циклотимічним особистостям властива залежність від зовнішніх подій та «зараженість» настроєм оточення, тому у веселому товаристві афективно-лабільні особистості можуть бути в центрі уваги і розважати всіх оточуючих, а в серйозному – наймовчазнішими та замкненими.

**Афективно-екзальтований тип:** для фахівців афективно-екзальтованого темпераменту характерне бурхливе реагування на зовнішні події. Темп наростання реакцій та їх зовнішні прояви відрізняються надзвичайною інтенсивністю. Афективно-екзальтовані особистості однаково легко впадають у захват від радісних подій та у відчай від сумних, а також, через лабільність психіки, легко переходять від одного стану до іншого.

Екзальтація незначною мірою пов'язана з егоїстичними стимулами, значно частіше вона мотивована тонкими, альтруїстичними спонуканнями. Так, захоплення може бути викликано музикою, мистецтвом, природою, переживаннями релігійного порядку, радістю за близьких та друзів. А жалість, співчуття до нещасних людей та тварин здатні довести таку людину до відчаю. Людям афективно-екзальтованого темпераменту властиві висока контактність, балакучість, закохуваність, гарний смак. Вони не люблять самотніх роздумів, потребують підтримки і визнання людей, мають багато друзів, легко піддаються навіюванню, схильні до непродуманих вчинків. Часто сперечаються, проте не доводять справу до відкритого конфлікту.

**Тривожний тип:** таким фахівцям властива боязкість, лякливість, сором'язливість. Їм притаманна тенденція переживати почуття власної

меншовартості, невпевненості у собі, низька контактність, монотонний настрій.

У дитячому віці почуття страху нерідко досягає крайнього ступеня. Діти тривожного темпераменту часто бояться темряви, собак, грози, залишатися на самоті в кімнаті. Часто вони відчувають сильний страх перед учителями, соромляться відповідати перед усім класом, тяжко переживають іспити та перевірки. Вони бояться інших дітей, уникаючи шумних компаній однолітків, тому останні їх часто переслідують.

З віком тривожність зменшується. У дорослому віці тривожний темперамент може проявлятися у двох типах боязкості, що диференціюється при простому спостереженні. Це боязкість з елементами покірності та приниженості або ананкастична тривожність, специфікою якої є внутрішня невпевненість у собі. У першому випадку людина постійно є настороженою перед зовнішніми подразниками, а в іншому – джерелом боязкості виступає власна поведінка людини. В обох випадках можлива гіперкомпенсація у вигляді самовпевненості або навіть зухвалої поведінки, що однак є неприродним для людини тривожного темпераменту, і тому легко розпізнається.

**Емотивний тип:** емотивність характеризується чутливістю, вразливістю і глибокими емоціями, що мотивовані, як і в афективно-екзальтованого темпераменту, тонкими альтруїстичними спонуканнями. Однак у емотивних особистостей емоції розвиваються з меншою швидкістю і для них не властиві межові гіпер- та гіпоемоційні переживання. Зазвичай таких людей характеризують як душевних і м'якосердих. Вони жалісні, їх легко розчулити.

М'якосердість та душевність людей емотивного темпераменту пов'язана з підсиленими зовнішніми проявами їх реакцій. Міміка емотивної особистості чітко відображає її почуття на те, наскільки глибоко вони її

захоплюють. Особливо характерною для них є сльозливість: вони плачуть, розповідаючи про сумні події, але і сльози радості також легко з'являються на їхніх обличчях.

Особлива чутливість емотивних людей призводить до того, що душевні потрясіння викликають у них реактивну депресію. Іноді, коли душевний розлад досягає патологічного ступеня, можливі спроби самогубства. Варто зазначити, що, на відміну від дистимічної та циклотимічної акцентуацій, в емотивної особистості відсутня схильність до депресивних реакцій, тому важкість депресії завжди адекватна вчинку.

Емотивним особистостям властиві гуманність, співчутливість, безконфліктність, товариськість, почуття обов'язку, ретельність у виконанні професійних обов'язків.

**Демонстративний тип:** сутність демонстративного (або, при більш вираженій акцентуації, істеричного) типу полягає в аномальній здатності до витіснення. Демонстративні особистості в будь-яку мить здатні витіснити зі своєї свідомості неприємну інформацію, а за необхідності «згадати» її. Проте припускається, що ці люди можуть повністю забути те, про що не бажають знати або те, що тривалий час витіснили зі свідомості. За яскраво вираженої акцентуації істерики здатні до витіснення навіть фізичного болю.

Демонстративній особистості притаманна надмірна комунікабельність, легкість у встановленні контактів, прагнення до лідерства, підвищена емоційність при відсутності дійсно глибоких почуттів та емоційна лабільність. Люди демонстративного типу схильні до фантазування, брехливості, удаваності, артистизму та авантюризму. Відмічається безмежний егоцентризм, неадекватно завищена самооцінка, високий рівень домагань. Характерними особливостями демонстративного типу акцентуації є прагнення бути в центрі уваги, жадоба визнання, необдумані лінії поведінки.



У побуті багато характерних рис демонстративної психіки цінуються позитивно. Їм властива здатність добре відчувати партнера, пристосовуватися до людей, «вживатися в роль», що високо оцінюється у тих професіях, де вимагається аналіз психологічних особливостей іншої людини (сфера обслуговування).

**Педантичний тип:** особистості педантичного типу характеризуються зниженою здатністю до витіснення. Вони не здатні витіснити сумніви, і це гальмує їхні дії. Педантичні особистості проявляють нерішучість при прийнятті рішення, нездатність до прийняття остаточного рішення навіть у ситуаціях, коли загроза (ризик) від прийнятого рішення може виявитися мінімальною.

Педантичність шкодить особистості лише тоді, коли вона набуває хворобливого характеру. Здатність приймати рішення в цих випадках настільки порушена, що фахівці не в змозі нормально працювати. Охоплений сумнівами, особливо сильними у випадку доручення відповідальної роботи, працівник знову перевіряє, чи є задовільними результати його роботи, чи можна вважати роботу завершеною. Це призводить до понаднормового навантаження, відставання від інших працівників та колективу в цілому.

Таким фахівцям притаманні ригідність, інертність психічних процесів, довгі переживання травмуючих подій. Вони рідко вдаються до конфліктної взаємодії, виступаючи частіше пасивною стороною, ніж активною.

Однак, якщо педантичність лише як акцентуїтована риса характеру, усі зазначені вище негативні моменти не проявляються. У поведінці педантичної особистості, навпаки, проявляються переваги, пов'язані з тенденцією до ґрунтовності, чіткості, охайності, сумлінності, надійності та закінченості у справах. Високі ділові якості у поєднанні з відданістю своєму підприємству роблять цих людей цінними для суспільства.

**Застрагливий (стійкий, ригідний) тип:** основою застряглого типу акцентуації особистості є патологічна стійкість афекту. Афект тримається дуже довго, хоча ніякі нові переживання його не активізують. Фахівцю достатньо подумки повернутися до травмуючої події, як негайно «оживають» емоції, що супроводжували стрес.

Особливою силою відрізняються егоїстичні афекти, тому застрягливими особистостями, як правило, ніколи не забуваються образи та зачіпання власних інтересів. Їх характеризують як чутливих, легко вразливих, хворобливо образливих, злопам'ятних, мстивих, ревнивих, схильних до роздратування.

Застрагливий тип особистості має однаковий потенціал позитивного й негативного розвитку характеру. У несприятливих умовах вони можуть стати нетерплячими, конфліктними, незговірливими, а у сприятливих – невтомними та цілеспрямованими працівниками з відмінними трудовими та творчими показниками.

**Збудливий тип:** таким фахівцям притаманні недостатня керованість поведінки, імпульсивність реакцій, підвищена конфліктність, гнівливість, грубість, похмурість, нетерпимість до інших. Вони дратівливі, запальні, із труднощами вживаються в колективі, схильні до частої зміни місця роботи.

Інколи можуть проявляти жорстокість та піддаватися потягам. У випадку збудливого типу особистості можна говорити про патологічну владу потягів, трактуючи потяг як прагнення до фізичної розрядки.

Варто зазначити, що на відміну від «чистих» типів, значно частіше зустрічаються змішані форми акцентуацій характеру – проміжні типи (нашаровування нових рис характеру на структуру, що вже сформувалася).

**Інструкція:** біля кожного запитання напишіть «+» чи «-»

**Текст опитувальника**

1. Ваш настрій переважно буває веселим, не засмученим?
2. Чи чутливі (вразливі) ви?
3. Чи легко ви можете розплакатись?
4. Чи виникають у вас по завершенні будь-якої справи сумніви в якості її виконання і чи перевіряєте ви правильність усе зробленого?
5. Чи були ви в дитинстві такими ж сміливими як і ваші однолітки?
6. Чи бувають у вас коливання настрою від дуже веселого до дуже тужливого?
7. Знаходячись серед людей, вам подобається бути в центрі уваги?
8. Чи бувають дні, коли ви без будь — якого приводу впадаєте у незадоволено — роздратований настрій, так що краще нікому вас не зачіпати?
9. Чи серйозна ви людина?
10. Чи здатні ви захоплюватися, замилюватися чим-небудь?
11. Чи заповзяті ви?
12. Чи швидко ви забуваєте, якщо ви кого-небудь образили?
13. Чи чутливі ви?
14. Опускаючи листа в поштову скриньку, чи перевіряєте ви рукою правильність його опускання в скриньку, чи не застряг у щілині?
15. Чи намагаєтесь ви на роботі із честолюбства бути одним із кращих?
16. Чи боялися ви в дитячі роки грози, собак?
17. Чи вважають вас інші люди дещо педантичним?
18. Чи залежить ваш настрій від зовнішніх обставин?
19. Чи люблять вас ваші знайомі?
20. Чи схильні ви інколи до душевних поривів, внутрішньої стурбованості?
21. Ваш настрій зазвичай дещо пригнічений?
22. Чи траплялося вам голосити, переживати важкі нервові потрясіння?
23. Вам важко тривалий час знаходитися на одному місці?

24. Чи енергійно ви відстоюєте свої інтереси, коли по відношенню до вас проявляють несправедливість?
25. Чи можете ви зарізати птицю?
26. Чи дратує вас, якщо гардина або скатертина висить криво, дещо нерівно? Чи прагнете ви відразу це виправити?
27. Чи боялися ви, в дитинстві залишатися вдома сам?
28. Чи бувають у вас безпричинні коливання настрою?
29. Чи ви є за своїми професійними якостями одним із кращих?
30. Чи здатні ви бути пустотливо-веселим?
31. Чи легко ви впадаєте у гнів?
32. Чи відчуваєте ви себе інколи дуже щасливим?
33. Чи можете ви розважати інших, бути душею компанії?
34. Чи можете ви прямо висловити комусь свою думку про нього?
35. Чи хвилює вас вигляд крові?
36. Чи охоче ви беретеся за справу, що вимагає від вас великої особистої відповідальності?
37. Чи стаєте ви на захист людей, по відношенню до яких проявлена несправедливість?
38. Чи турбує вас необхідність спускатися в темний льох, увійти в порожню неосвітлену кімнату?
39. Ви надаєте перевагу діяльності, що потребує повільності і точності, чи роботі швидкій, але не настільки кропіткій і ретельній?
40. Чи товариська ви людина?
41. Чи охоче ви у школі декламували вірші?
42. Чи здається вам життя важким?
43. Чи в дитинстві, Ви не втікали з дому?
44. Чи траплялося вам засмучуватися через якийсь конфлікт, сварки, що після цього ви не відчували себе здатним піти на роботу?
45. Чи можна сказати, що навіть зазнаючи невдач, ви не втрачаєте почуття гумору?

46. Чи намагаєтесь ви помиритися, якщо кого-небудь образили?
47. Чи любите ви тварин?
48. Чи доводилося вам, пішовши з дому, повернутися і перевірити, чи не трапилося чого-небудь?
49. Чи турбували вас коли-небудь думки, що з вами або з вашими рідними щось має трапитися?
50. Чи не думаєте ви, що ваш настрій інколи змінюється залежно від погоди?
51. Чи складно вам виступати на сцені або з кафедри перед великою аудиторією?
52. Чи можете ви, якщо на когось сердитесь, пустити в хід руки?
53. Чи подобається вам бувати серед людей?
54. Чи можете ви під впливом розчарування впасти у відчай?
55. Чи любите ви організаторську діяльність?
56. Чи наполегливі ви в досягненні мети, якщо на вашому шляху зустрічаються багато перешкод?
57. Чи може трагічний фільм вас так схвилювати, що на очах виступлять сльози?
58. Чи не буває вам важко заснути через те, що голова наповнена денними клопотами або проблемами майбутнього?
59. Чи підказували ви або давали списувати в шкільні роки своїм однокласникам?
60. Чи хвилює вас необхідність пройти одному в темряві кладовищем?
61. Чи стежите ви за тим, щоб у вашій оселі кожна річ лежала на своєму місці?
62. Чи буває так, що ви лягаєте спати з гарним настроєм, а прокидаєтесь з поганим?
63. Чи легко ви пристосовуєтесь до нової ситуації?
64. Чи схильні ви до головних болей?
65. Чи часто ви смієтесь?
66. Чи можете ви ставитися до людей, яких ні в що не ставите, так, щоб вони цього не помічали?
67. Чи вважаєте ви себе енергійною людиною?

68. Чи страждаєте ви від несправедливості?
69. Чи любите ви природу?
70. Йдучи з дому або лягаючи спати, чи перевіряєте ви чи закритий газ? Вимкнене світло? Замкнені двері?
71. Чи боязкі ви?
72. Чи змінюється ваш настрій під впливом алкоголю?
73. Чи берете участь нині або в молодості в аматорських виставах, у драматичному гуртку?
74. Чи відчуваєте ви коли-небудь потяг до чого-небудь заманливо-недосяжного?
75. Чи ставитесь ви до майбутнього песимістично?
76. Чи бувають у вас раптові переходи настрою від великої радості до глибокої туги?
77. Чи вдається вам при спілкуванні з людьми створювати певний настрій?
78. Чи довго ви зберігаєте почуття гніву, прикrostі?
79. Чи переживаєте ви тривалий час туги інших людей?
80. Чи могли ви у шкільні роки переписувати через чорнильну пляму сторінку зошита?
81. Чи можна сказати, що ви ставитесь до людей швидше насторожено-недовірливо, ніж довірливо?
82. Чи часто у вас бувають страхітливі сновидіння?
83. Чи виникають у вас іноді раптово такі уявлення, що ви можете кинутися під колеса потягу, що мчить, або, якщо ви знаходитесь біля високо розташованого відчиненого вікна, що можете з нього вистрибнути?
84. Чи стаєте ви веселішими в оточенні веселих людей?
85. Чи така ви людина, яка може відволіктися від гнітючих проблем досить добре, не думаючи постійно про них?
86. Чи здійснюєте ви під впливом алкоголю, раптові, імпульсивні дії, вчинки?
87. У розмові ви швидше небагатослівні, ніж балакучі?
88. Чи могли б ви, беручи участь у театральній виставі настільки ввійти в роль, вжитися в образ так, що забути при цьому, що ви сам не такий, як на сцені?

## Додаток Г

### Тест-опитувальник самоствалення (В. В. Столін, С. Р. Пантелєв)

Опитувальник складається із 9 шкал та направлений на визначення таких компонентів самоствалення, як:

«Відкритість» або захисне відношення до самого себе. Це може свідчити або про чесність, критичність або конформність та вираз мотивації соціального схвалення.

«Самовпевненість» – це ставлення до себе як до впевненої, самостійної, вольової людини, гідної поваги – це високий полюс. Незадоволеність своїми можливостями, відчуття слабкості, сумніви в здатності викликати повагу – це низький полюс.

«Самокерівництво» уявлення про те, що суб'єкт сам є джерелом активності, як в діяльності, так і в особистісній сфері; таким індивідам властиве виражене переживання свого Я, як внутрішнього стрижня, організуючого його як особистість в діяльності, спілкуванні; почуття того, що доля знаходиться в його власних руках, здатність справлятися з емоціями і переживаннями з приводу самого себе – це високий полюс. Переживання пригніченості, погана саморегуляція, відсутність тенденції шукати причини і результати вчинків і діяльності, а також його індивідуальних особистісних властивостей – це низький полюс.

«Дзеркальне Я» – уявлення про те, що його особистість, характер і діяльність здатні викликати в інших людей повагу, симпатію, схвалення і розуміння, тобто очікуване, позитивне ставлення до себе – це високий полюс. Відсутність такого уявлення – це низький полюс.

«Самоцінність». Відчуття цінності власної особистості і передбачувана цінність свого Я для інших; емоційна оцінка свого Я,

багатство внутрішнього світу – це високий полюс. Сумнів в цінності власної особистості, недооцінка свого духовного Я, відстороненість і байдужість, втрата інтересу до свого Я і свого внутрішнього світу – це низький полюс.

«Самоприйняття» Почуття симпатії до самого себе, згода зі своїми внутрішніми уявленнями про себе. Прийняття себе таким, яким ви є. Дружнє, поблажливе ставлення до самого себе – це високий полюс. Низькі результати частково збігаються з самозвинуваченням.

«Самопривязанність». Це бажання або небажання змінювати себе. Високий полюс – повне прийняття себе, аж до самовдоволення, деяка ригідність Я-концепції, заперечення можливості, бажання розвивати себе, навіть в кращу сторону. Іноді це прихильність до неадекватного образу Я, як один із захисних механізмів самосвідомості. Низький полюс – сильне бажання змін, незадоволеність собою.

«Внутрішня конфліктність» – наявність внутрішніх конфліктів, сумнівів, надмірний самоаналіз, рефлексія на загальному негативному фоні відношення до самого себе – це високий полюс. Закритість, невизнання проблеми, надмірне самовдоволення; високий рівень внутрішньої конфліктності супроводжується сильними депресивними станами – це низький полюс.

«Самозвинувачення» – високі бали свідчать про самоприниження. Готовність повністю звинувачувати в усьому тільки себе. Низькі оцінки – внутрішня напруга і відкритість до сприйняття негативних емоцій в свою адресу.

Мета: дослідження особливостей самоствавлення. Тест опитувальник самоствавлення (ВЗГ) побудований у відповідності з розробленою В. В. Столін ієрархічною моделлю структури самоствавлення і дозволяє виявити три рівні самовідношення, що відрізняються за ступенем узагальненості: 1)



глобальне самоствавлення; 2) самоствавлення, диференційоване за самоповазі, аутосимпатії, самоінтересу і очікуванням ставлення до себе; 3) рівень конкретних дій (готовностей до них) у відношенні до свого "Я". В якості вихідного приймається відмінність змісту "Я-образу" (знання або уявлення про себе, в тому числі і у формі оцінки вираженості тих чи інших рис) і самоствавлення. Опитувальник включає наступне шкали:

**Глобальне самоствавлення** – внутрішньо недиференційоване почуття "за" і "проти" самого себе.

**Самоповага** – шкала з 15 пунктів, об'єднали твердження стосовно "внутрішньої послідовності", "саморозуміння", "самовпевненості". Мова йде про той аспект самоствавлення, який емоційно і змістовно об'єднує віру в свої сили, здібності, енергію, самостійність, оцінку своїх можливостей, контролювати власне життя і бути самопоследовательним, розуміння самого себе.

**Аутосимпатія** – шкала з 16 пунктів, що об'єднує пункти, в яких відображається дружність-ворожість до власного "Я". У шкалу увійшли пункти, що стосуються "самоприйняття", "самозвинувачення". У змістовному плані шкала на позитивному полюсі об'єднує схвалення себе в цілому і в істотних деталях, довіру до себе і позитивну самооцінку, на негативному полюсі, - бачення в собі переважно недоліків, низьку самооцінку, готовність до самозвинувачення. Пункти свідчать про таких емоційних реакціях на себе, як роздратування, презирство, глузування, винесення самопріговорів ("і Так тобі й треба").

**Самоінтерес** – шкала з 8 пунктів, відображає міру близькості до самого себе, зокрема інтерес до власних думок і почуттів, готовність спілкуватися з собою "на рівних", впевненість у своїй цікавинки для інших.

**Очікуване ставлення від інших** – шкала з 13 пунктів, що відображають очікування позитивного чи негативного ставлення до себе оточуючих.

Опитувальник включає наступні шкали.

- Шкала S - глобальне самоставлення; вимірює інтегральне почуття «за» чи «проти» власне «Я» респондента.
- Шкала I - самоповага.
- Шкала II - аутосимпатія.
- Шкала III - очікуване ставлення від інших.
- Шкала IV - самоінтерес.

Опитувальник містить також сім шкал спрямованих на вимірювання вираженості установки на ті чи інші внутрішні дії на адресу «Я» досліджуваного.

- Шкала 1 – самовпевненість;
- Шкала 2 – ставлення інших;
- Шкала 3 – самоприйняття;
- Шкала 4 – саморуководство, самопоследовательность;
- Шкала 5 – самозвинувачення;
- Шкала 6 – самоінтерес;
- Шкала 7 – саморозуміння.

Високі показники самоставлення юної особистості за рядом шкал свідчать про наявність відповідного рівня суб'єктивності працівників при виборі і засвоєнні профілю навчання. Це стосується передусім таких шкал, як: самоінтерес (потреба і мотиви самоусвідомлення); саморозуміння (самопізнання); самопослідовність (саморегуляція); самовпевненість, самоприйняття, близькість до себе (самоорганізація); інтегральне позитивне самоставлення, повага до себе, аутосимпатія (емоційні компоненти самосвідомості). Дещо деструктивними можна вважати низькі результати

тестування за усіма шкалами і особливо за такою шкалою, як ставлення інших та високі результати тестування за такою шкалою, як самозвинувачення.

### Інструкція

На кожне запитання опитувальника дайте відповідь «так» (+) або «ні» (-) залежно від того, стосується твердження Вас чи не стосується.

1. Думаю, що більшість моїх знайомих ставиться до мене із симпатією.
2. Мої слова не так вже часто розходяться зі справами.
3. Думаю, що багато хто бачить у мені щось подібне із собою.
4. Коли я намагаюся себе оцінити, я, насамперед, бачу свої недоліки.
5. Думаю, що як особистість я цілком можу бути привабливим для інших.
6. Коли я бачу себе очима люблячих мене людей, мене приємно вражає те, наскільки мій образ далекий від реальності.
7. Моє «Я» завжди мені цікаве.
8. Я вважаю, що іноді не гріх пожаліти самого себе.
9. У моєму житті є або були люди, з якими я був надзвичайно близький.
10. Власну повагу мені ще треба заслужити.
11. Бувало, і не раз, що я сам себе гостро ненавидів.
12. Я цілком довіряю своїм бажанням, які раптово виникли.
13. Я сам хотів багато в чому себе переробити.
14. Моє власне «Я» не здається мені чимось гідним глибокої уваги.
15. Я щиро хочу, щоб у мене в житті було все добре.
16. Якщо я і ставлюся до когось із докором, то, насамперед, до самого себе.
17. Випадковому знайомому я швидше за все покажуся приємною людиною.

18. Зазвичай я схвалюю свої плани і вчинки.
19. Власні недоліки викликають у мене щось на зразок презирства.
20. Якби я роздвоївся, то мені було б досить цікаво спілкуватися зі своїм двійником.
21. Негативні свої якості я відчуваю як сторонні, чужі мені.
22. Навряд чи хто-небудь зможе відчути свою подібність із мною.
23. У мене достатньо здібностей і енергії втілити в життя задумане.
24. Часто я не без глузування жартую над собою.
25. Саме розумне, що може зробити людина у своєму житті – це підкоритися власній долі.
26. Стороння людина на перший погляд знайде в мені багато відразливого.
27. На жаль, якщо я і сказав щось, це не означає, що саме так я і буду чинити.
28. У дилемі «доцільне – гідне» я скоріше віддам перевагу першому.
29. Моє ставлення до самого себе можна назвати дружнім.
30. Бути поблажливим до власних недоліків цілком природно.
31. Не бачу нічого корисного в тім, щоб докоряти собі за вже здійснені вчинки.
32. У мене не виходить бути для коханої людини цікавим тривалий час.
33. У глибині душі я б хотів, щоб зі мною відбулося щось катастрофічне.
34. Навряд чи я викликаю симпатії в більшості своїх знайомих.
35. Мені буває дуже приємно подивитися на себе очима людей, які мене люблять.
36. Коли в мене виникає яке-небудь бажання, я, насамперед, запитую себе, чи розумно це.
37. Іноді мені здається, що якби якась мудра людина змогла побачити мене наскрізь, вона відразу зрозуміла б, яка я посередність.

38. Часом я сам собою захоплююся.
39. Можна сказати, що я ціную себе досить високо.
40. У глибині душі я ніяк не можу повірити, що я дійсно доросла людина.
41. Без сторонньої допомоги я мало що можу зробити.
42. Іноді я сам себе погано розумію.
43. Мені дуже заважає нестача енергії.
44. Думаю, що інші, в цілому, оцінюють мене досить високо.
45. У моїй особистості є, напевно, щось таке, що здатне викликати в інших гостру ворожість.
46. Більшість серед моїх знайомих не розуміє мене так само серйозно.
47. Сам у себе досить часто викликаю роздратування.
48. Я цілком можу сказати, що поважаю себе.
49. Навіть мої негативні риси не здаються мені чужими.
50. Мені часто здається, що дорослі знають щось таке, що мені через мою молодість ніяк не вдається зрозуміти.
51. Загалом, мене влаштовує те, який я є.
52. Навряд чи мене можна любити по-справжньому.
53. Моїм мріям і планам не вистачає реалістичності.
54. Якби моє друге «Я» існувало, то для мене воно було б найкращим партнером у спілкуванні.
55. Думаю, що міг би знайти спільну мову з будь-якою розумною і освіченою людиною.
56. Те, що в мені відбувається, як правило, мені зрозуміло.
57. Мої переваги перебільшують мої недоліки.
58. Навряд чи знайдеться багато людей, які можуть звинуватити мене у відсутності совісті.
59. Коли зі мною трапляються неприємності, як правило, я говорю: «Так мені і треба!»

60. Я можу сказати, що, в цілому, я контролюю свою долю.  
 61. Дорослішаючи, я швидше втрачаю, ніж здобуваю.  
 62. Я цілком щиро відповідав на питання.

Підрахунок результатів за опитувальником  
самоствавлення В.В.Столїна, С.П. Пантїлеєва

Підрахуйте кількість співпадань зі стандартними відповідями і порахуйте відсоток співпадань від загальної кількості відповідей за кожною шкалою. Впишіть отримані результати в таблицю.

1. Інтегральне позитивне самоствавлення: «так» – 2,5,18,23,35,39,44,48, 51,55,56, 57, 60; «ні» – 6, 9, 13, 16, 32,37, 40, 41, 42,43,45,46, 47
2. Повага до себе: «так» – 2, 23,53,60; «ні» – 8,13,25,27,33,37,40,41,42,43
3. Аутосимпатія: «так» – 12, 18, 29,30, 39,48,51,57; «ні» – 4,9,11,16,19, 24,47,59
4. Ставлення інших: «так» – 1,5, 15, 44,58; «ні» – 3, 10, 26,32, 34,45,46,52
5. Близькість до себе: «так» – 7,17, 20, 35,36, 55; «ні» – 14, 54
6. Самовпевненість: «так» – 2, 23, 39,44, 48; «ні» – 40,41,43
7. Самоприйняття: «так» – 12, 18, 29,49,51, 57; «ні» – 21
8. Самопослідовність: «так» – 60; «ні» – 25, 27,33, 37,38,53
9. Самозвинувачення: «так» – 3, 4, 9,11, 16, 24,47, 59
10. Самоінтерес: «так» – 17, 20, 35, 54; «ні» – 32
11. Саморозуміння: «так» – 13, 56; «ні» – 6, 8, 15, 22, 42

**Опис шкал:**

*Глобальне самоствавлення* – внутрішньонедиференційоване почуття «за» і «проти» самого себе .

*Самоповага* – шкала містить 15 пунктів, що об'єднали твердження, що стосуються «внутрішньої послідовності», «саморозуміння», «самовпевненості». Йдеться про той аспект самоствавлення, який емоційно і змістовно об'єднує віру в свої сили, здібності, енергію, самостійність, оцінку своїх можливостей контролювати власне життя і бути самопослєдовательним, розуміння самого себе.

*Аутосимпатія* – шкала містить 16 пунктів, що об'єднує пункти, в яких відображається дружність-ворожість до власного «Я». У шкалу увійшли пункти, що стосуються «самоприйняття», «самозвинувачення». У змістовному плані шкала з одного боку об'єднує схвалення себе в цілому і в істотних деталях, довіру до себе і позитивну самооцінку, на негативному полюсі – бачення по відношенню до себе переважно недоліків, низьку самооцінку, готовність до самозвинувачення. Пункти свідчать про такі емоційних реакціях по відношенню до себе, як роздратування, презирство, глузування, винесення самоприговору («так тобі й треба»).

*Самоінтерес* – шкала містить 8 пунктів, відображає міру близькості до самого себе, зокрема інтерес до власних думок і почуттів, готовність спілкуватися з собою «на рівних», впевненість у своїй цікавинки для інших.

*Очікуване відношення від інших* – шкала містить 13 пунктів, що відображають очікування позитивного або негативного ставлення до себе оточуючих.

## Додаток Д

«Ти–повідомлення» в «Я–висловлювання» для побудови  
безконфліктної ефективної комунікації

«Ти-повідомлення»	«Я-висловлювання»
Наприклад. Ти мене постійно перебиваєш і ніколи не даєш можливості висловитися.	Мені важко підтримувати розмову, коли мене перебивають
Ти завжди мене перериваєш	
Ти дуже мене розчарував	
Ти завжди спізнюєшся	
Ти завжди на мене кричиш	
Ти завжди повідомляєш про зміни в останню хвилину	
Ти ніколи не виконуєш свої обов'язки, я мушу все робити замість тебе	
Як тобі не соромно? Невже так можна спілкуватися з людьми?	
Чому Ви зі мною не порадилися?	



## Додаток Ж

Порівняльний аналіз комунікативних навиків та компонентів самоствалення у групах з низьким та високим конфліктності працівників

№	Перелік шкал	Група	N	Середнє значення	Стандартне відхилення	sig
3	Відкритість	КГ	26	8,23	524	0,001
		ЕГ	18	6,75	629	
4	Самовпевненість	КГ	26	7,38	364	0,001
		ЕГ	18	4,75	629	
5	Дзеркальне Я	КГ	26	5,19	308	0,001
		ЕГ	18	3,50	629	
6	Самоцінність	КГ	26	8,46	635	0,001
		ЕГ	18	7,25	629	
7	Самоприйняття	КГ	26	7,15	428	0,001
		ЕГ	18	6,50	629	
8	Самопривязанність	КГ	26	4,11	437	0,001
		ЕГ	18	3,75	500	
9	Внутрішня конфліктність	КГ	26	5,19	563	0,223
		ЕГ	18	5,25	629	
10	Самозвинувачення	КГ	26	4,65	523	0,001
		ЕГ	18	2,50	500	
N=55						

## Додаток 3

Також за допомогою t-test нами був здійснений порівняльний аналіз у групі з низьким проявом конфліктності (група 1) та з високим проявом конфліктності (група 3). Нами були отримані наступні дані.

Показники фахівців з низьким на високим рівнем конфліктності за методикою схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов)

№	Перелік шкал	Група	N	Середнє значення	Стандартне відхилення	sig
1.	<i>Нестриманість</i>	1	26	4,7308	25755	0,001
		3	4	7,2500	47871	
2.	Наполегливість	1	26	3,8846	34341	0,032
		3	4	5,2500	62915	
3.	Образливість	1	26	4,3462	39591	0,001
		3	4	5,5000	50000	
4.	Непоступливість	1	26	3,1538	32198	0,001
		3	4	5,2500	62915	
5.	Безкомпромісність	1	26	5,8462	48260	0,001
		3	4	7,0000	40825	
6.	Мстивість	1	26	3,6154	32853	0,001
		3	4	7,0000	40825	
7.	Нетерпимість до думки інших	1	26	3,6154	29911	0,001
		3	4	5,7500	75000	
8.	Підозрілість	1	26	4,4231	32427	0,001
		3	4	5,5000	28868	
9.	Загальний показник конфліктності	1	26	5,5385	1,24642	0,001
		3	4	12,500	70711	

З наведених даних, отриманих в таблиці 3.4 можна прослідкувати значимі відмінності у групі з низьким (група 1) на високим рівнем прояву конфліктності (група 3) відповідно до шкал: «*нестриманість*»; «*образливість*»; «*непоступливість*» «*безкомпромісність*» «*мстивість*» «*нетерпимість до думки інших*» «*підозрілість*» «*загальний показник конфліктності*» за методикою «Схильності суб'єкту до конфліктності і агресивності як особистісна характеристика» (Є.П. Ільїн, П.А. Ковальов).

