

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНИЙ КВАЛІФІКАЦІЙНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТА)

на тему:

**ПСИХОДІАГНОСТИКА ТА КОРЕКЦІЯ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ
ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Студента 2-м курсу, 3м групи.....Байрамова Бабека

Спеціальності 08.03010201

Спеціальність “Психологія”

Науковий керівник
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук
Микола
Степанович

Науковий консультант
кандидат філософських наук,
доцент

Ванюшина Олена
Феліксівна

Керівник освітньо-професійної
Програми
Доктор психологічних наук,
Професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

Київ 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПСИХОДІАГНОСТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТІВ	7
Висновки до 1 розділу.....	14
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ, ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ТА КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ	16
Висновки до 2 розділу.....	25
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОДІАГНОСТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	27
3.1. Порівняльний аналіз проявів конфліктної взаємодії працівників торговельних підприємств.....	27
3.2. Психологічні детермінанти та методи розв'язання конфліктів у торговельних організаціях.....	35
3.2.1. Методи розв'язання конфліктів в міжособистісній взаємодії.....	39
3.2.2. Загальні закономірності та психологічні особливості детермінант розв'язання конфліктів у торговельних організаціях Азербайджану.....	44
3.3. Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання конфліктів в торговельній організації за допомогою методу NLP.....	50
Висновки до 3 розділу.....	50
ВИСНОВКИ	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ	60

ВСТУП

Актуальність проблеми дослідження. Складна система відносин у торговельній сфері Азербайджана сприяє виникненню найрізноманітніших конфліктів, які мають специфічний характер щодо змісту, етнопсихологічних, економічних та соціокультурних особливостей взаємодії. Тому є необхідність формування психодіагностичного інструментарію й у подальшому відповідних психокорекційних способів адекватної поведінки, профілактики та вчасної психодіагностики.

Проблемам конфліктів та засобам їх розв'язання, загальним теоретико-методологічним аспектам приділяли увагу багато вчених, у тому числі: С. Ємельянов, Д. Леонтьєв, М. Пірен, Н. Гришина, Л. Волинська [14, 30, 45, 12-13], типи конфліктів і способи їх розв'язання в організаціях з'ясовували Ф. Бородкін, Л. Карамушка, В. Журавльова [10, 20, 16]; проблемами конфліктів в освітянській діяльності – С. Максименко, Л. Карамушка, А. Шипілов, Л. Березовська [33-36, 20, 57, 6]; питаннями про природу, феномен конфліктних ситуацій займалися – А. Анцупов, А. Шипілов, С. Ємельянов, Н. Грішина, І. Ващенко, Г. Ложкін [2, 57, 14, 12, 11, 32]; досліджували міжособистісні конфлікти в управлінській діяльності Л. Карамушка, В. Зігерт [20, 18]; вивчали конфлікти у військовому середовищі М. Корольчук і В. Корольчук, В. Осьодло, В. Лефтеров [27, 49, 31]; акцентували увагу на конфліктологічній компетенції у професійній підготовці - Є. Климов, Л. Березовська, Л. Ємельяненко [22, 6, 15]; навичками ефективної поведінки, управління конфліктами займалися – Ф. Бородкін, В. Зазикін, Х. Корнеліус, У. Мастенбрук, Д. Скотт, В. Яценко [10, 17, 24, 37, 55, 58]. Особливості внутрішньоособистісних конфліктів у вчителів у контексті професійного вигорання досліджувала Л. Березовська [6]; формуванню психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів була присвячена робота К. Арзуманян [3]. Водночас поряд з цим у прямій постановці комплексно не вивчалась проблема психодіагностики конфліктів у торговельних підприємствах м. Баку.

Разом з тим, психологічні особливості психодіагностики та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств Азербайджану не вивчалися. Значущість проблеми діагностики та корекції конфліктів для суспільства й особистості потребує аналізу наукових підходів щодо визначення інформативного психодіагностичного інструментарію та адекватних психологічних технологій корекції конфліктів у торговельно-підприємницькій діяльності. Недостатня розробленість зазначеної проблематики обумовили вибір теми випускного кваліфікаційного дослідження: «Психодіагностика та корекція конфліктів працівників торговельних підприємств».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Магістерську роботу виконано у межах планування випускних кваліфікаційних робіт ФЕМП КНТЕУ.

Мета роботи – обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження та розробити практичні рекомендації профілактики й подолання конфліктів працівників торговельних підприємств

Об'єкт дослідження – конфліктна взаємодія та її подолання у фахівців в процесі професійної діяльності.

Предмет дослідження – особливості психодіагностики та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств.

Для дослідження мети у роботі поставлено такі **завдання**:

1. Здійснити теоретико-методологічні засади психодіагностики та корекції конфліктів.
2. Визначити організаційно-психологічне підґрунтя, обґрунтувати діагностичний інструментарій та розробити концептуальну модель дослідження.
3. Здійснити порівняльний аналіз результатів психодіагностики та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств в м. Баку.
4. Розробити практичні рекомендації профілактики та подолання конфліктів працівників торговельних підприємств.

Методи дослідження.

Для досягнення мети, розв'язання завдань дослідження використано комплекс взаємодоповнюючих теоретико-емпіричних методів:

– *теоретичні*: аналіз наукової фахової літератури, узагальнення, систематизація та інтерпретація теоретичних і емпіричних даних;

– *емпіричні*: констатуючий та формуючий експеримент, психодіагностичне тестування, спостереження; бесіда, інформативний комплекс психодіагностичних методик;

– *математичної статистики*: аналіз і порівняння статистичних даних за *t*-критерієм Стьюдента (пакет статистичних програм для ПК SPSS 20.0 for Windows).

Індивідуально-психологічні особливості розкрито за показниками методики «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Повякель); емоційно-вольову сферу з'ясовували за методикою «Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна» (В. Бодров), а також тесту-опитувальника «Оцінка емоційно-вольової регуляції А. Зверкова, Е. Ейдмана», (Т. Пашукова); визначення рівня мотиваційної сфери здійснювали за допомогою методики «Смисложиттєві орієнтації (СЖО) Д. Леонтьєва» (Р. Райгородський), визначення рівня комунікативних і організаторських схильностей — КОС Б. Федорошина (В. Бодров).

Наукова новизна одержаних результатів полягає у такому:

вперше:

– визначено інформативний комплекс психодіагностичного інструментарію для вчасної діагностики професійних конфліктів в торговельній сфері м. Баку за такими компонентами, як: індивідуально-психологічний, мотиваційний, комунікативний, професійний, емоційно-вольовий;

– доведено ефективність впливу методів психологічної програми на рівень конфліктогенності особистості, що виявилось у зниженні реактивної тривожності, поліпшенні мотиваційної та комунікативної сфер обстежуваних.

удосконалено:

– загальні підходи та сутність впливів нейро-лінгвістичного програмування на обсежуваних, що представлено у практичних рекомендаціях. *набули подальшого розвитку:*

– наукові уявлення про клієнт-орієнтоване безконфліктне спілкування у професійній діяльності торговельних підприємств.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що матеріали дослідження використовуються у роботі соціально-психологічних працівників Бакінського міського центру зайнятості під час проведення психодіагностичних обстежень, психологічних тренінгів та консультацій у процесі професійнопсихологічного відбору, що спрямовані на підвищення їх впевненості у власних силах, мотивації до праці, досягнення професійного успіху, підвищення власної конкурентоспроможності на ринку праці.

Отримані результати рекомендовано до використання при впровадженні заходів психологічного супроводу навчальної та професійної діяльності у закладах вищої освіти м. Баку.

Результати дослідження можуть бути рекомендовані до використання при впровадженні заходів психологічного супроводу навчальної та професійної діяльності у: закладах вищої освіти України; лабораторіях профорієнтації; соціально-психологічних службах; центрах розвитку кар'єри; установах Міністерства освіти і науки України та підрозділах силових органів виконавчої влади України, а також у процесі професійної підготовки психологів на бакалаврському та магістерському рівнях.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи оприлюднено на міжнародному форумі КНТЕУ: «Торгівля та сфера послуг: світові освітні та наукові тренди» (16-17 травня 2018р.).

Публікації. Результати дослідження оприлюднені у 2 наукових публікаціях.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (220 найменувань). Робота містить 15 таблиць та 28 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПСИХОДІАГНОСТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТІВ

Для досягнення мети і завдань дослідження ми здійснили аналіз ступеня розробленості проблеми та визначили комплекс методів та методик, які дали змогу всебічно вивчити особливості перебігу і використання психологічних технологій щодо запобігання конфліктів у працівників торговельних підприємств (ТПП).

До проведення психодіагностичної роботи висувається ряд вимог, які зумовили вибір необхідних методик для об'єктивного вивчення предмета нашого дослідження. У розділі основна увага приділяється аналізу тих аспектів проблем, які відображають особливості психологічної діагностики та психокорекції конфліктів працівників торговельних підприємств (ТП), що вимагає обґрунтування відповідного комплексу психодіагностичних та психокорекційних методів.

Обов'язковою умовою успішного проведення психодіагностичної роботи є обґрунтування підбору адекватних методик, які відображають предмет нашого дослідження. Найбільш доцільним під час дослідження конфліктів у працівників ТП вважається інтегральний підхід, який базується на такій характеристиці особистості, як цілісність [8, 12, 16, 18, 19, 35, 39].

Не менш важливий критерій відбору методик — їх інформативність. Результати досліджень таких учених, як Г.Ложкін, С. Максименко, Л. Карамушка, Л. Березовська та багатьох інших засвідчують, що високу інформативність стосовно вивчення конфліктів у працівників ТП мають такі показники, як особливості індивідуально-психологічної, емоційної, мотиваційної, когнітивної, поведінкової, соціальної сфер [32, 33, 20, 6].

У науковій літературі специфіку психодіагностики вбачають у тому, що вона є науково-практичною діяльністю, оскільки здійснюється з метою виявлення реального стану суб'єкта і спрямована на точність наукового аналізу досліджуваного психічного явища.

Сучасна тенденція розвитку психодіагностичного аспекту психології та психотерапії виявляється у психодинамічному підході, який орієнтується на цілісне бачення людини в її свідомих і несвідомих виявах, а не тільки з орієнтацією на дискретні характеристики. Методи психологічного дослідження розглядаються в нерозривному зв'язку з психологічною теорією, постають певним способом отримання емпіричних даних і розглядаються як сукупність, що складається із організаційних, емпіричних та інтерпретаційних процедур і методів обробки даних. При цьому вченими сформульовано такі вимоги до методів дослідження психічних явищ: психічні явища необхідно вивчати в їх розвитку, взаємозв'язку та взаємозалежності; метод психологічного дослідження має бути адекватним предмету дослідження, розкривати суттєві, а не випадкові, не другорядні особливості певного психічного явища, стану чи якості, які досліджуються [8, 13, 14, 34].

У контексті класифікаційної схеми, запропонованої Б. Ананьєвим [6, с. 96], можна виокремити організаційні, емпіричні методи, методи обробки даних та інтерпретації, які є окремими етапами психологічного дослідження. У процесі вирішення завдань нашого дослідження ми творчо використовуємо ці методи: організаційні (порівняльний, який передбачає зіставлення різних груп (вибірок) досліджуваних; комплексний, який виявляє міждисциплінарний характер дослідження); емпіричні (обсерваційні, експериментальні, психодіагностичні, біографічні методи, методи аналізу процесів та продуктів діяльності); обробки емпіричних та експериментальних даних (кількісний, який передбачає математико-статистичний аналіз, та якісний, який передбачає диференціацію матеріалу за типами, групами, варіантами тощо); інтерпретаційні (у нашому дослідженні генетичний, який передбачає інтерпретацію матеріалу дослідження як динамічного явища, та структурний, що передбачає інтерпретацію матеріалу дослідження у площині системного підходу з урахуванням зв'язків між елементами системи).

Наступним підходом щодо загальних принципів дослідницьких методів є думка С. Максименка, який зазначає, що проблема методу наукового

дослідження є фундаментальною, вона безпосередньо пов'язана з основними теоретичними і прикладними аспектами науки і набуває особливого значення [35, с. 1-8]. Автор виокремлює три підходи щодо визначення методу дослідження у практичній психології: як спосіб отримання емпіричних даних; як сукупність, що складається із організаційних, емпіричних, інтерпретаційних процедур і методів обробки даних; нерозривний зв'язок з психологічною теорією.

На підставі наукових підходів С. Максименко формулює такі вимоги до методів дослідження психічних явищ: вивчення в їх розвитку, взаємозв'язку і взаємозалежності; адекватність предмету, стану чи якості, що досліджуються [35, с.1-8].

Дослідження психодіагностичного інструментарію та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств у нашому дослідженні починається із вивчення психічних явищ, які зумовлюють безконфліктний потенціал особистості: індивідуально-психологічні особливості, мотиваційну, емоційно-вольову, професійну сфери, оскільки вони вимірюють не тільки професійно важливі якості в традиційному розумінні, але й фактори, які визначають особливості функціонування та динаміку розвитку цих якостей у професійній діяльності. Існує цілий ряд методів оцінювання функціонального стану, конфліктогенності та адаптаційних можливостей людини: обсерваційні (реєстрація зовнішніх проявів), фізіологічні, біохімічні та психометричні (оцінювання успішності здійснення певного виду діяльності, зокрема, навчальної), суб'єктивні (особистісні опитувальники, суб'єктивне шкалювання характеристик певних станів та компетенцій) [6, 8, 22, 25].

Отже, існує багато психодіагностичних методик і показників (ознак), які дають змогу з'ясувати конфліктогенність особистості та засоби її профілактики і подолання. Метод системного узагальнення досліджуваних даних дає підстави дійти висновку, що доцільним є не стільки розширення переліку показників, скільки пошук їх взаємовідношень і виявлення узагальнених показників функціональної структури елементів системи, що передбачає чітке визначення

принципів вибору методів діагностування психологічного стану. Серед них важливим є: вибір таких ознак, які відбивають реакцію найважливіших субсистем цілісної функціональної системи; пошук інформації про ставлення людини до конкретної діяльності; цілі та способи реагування на ті чи інші обставини, оскільки, ставлення людини до діяльності, стиль саморегуляції значно змінюють очікувану в зв'язку з ситуацією картину безконфліктної взаємодії.

Із групи обсерваційних методів нами використано метод спостереження як цілеспрямоване організоване сприйняття і реєстрація поведінки об'єкта, як найбільш безпосередній спосіб одержання даних (в чому полягає його цінність як методу наукового пізнання) [25-27, 32-33].

З урахуванням системного підходу у нашому дослідженні використано такі різновиди спостереження: безпосереднє та опосередковане; вибіркове, включене і невключене; неформалізоване та несистематичне (коли важливим є не фіксація причинних залежностей і опис явищ, а, скоріше, створення певної узагальненої картини поведінки працівників торговельної сфери під час використання психологічної програми [6, 12, 13].

Як метод дослідження ми використовували психодіагностичну бесіду в ході якої співставляли показники методик та виявляли певні індивідуально-психологічні особливості, що вважається ефективним методом дослідження поведінки досліджуваного [15, 25, 29, 36].

З метою отримання необхідних емпіричних даних нами використано метод анкетування (сукупність запитань, що пропонуються респонденту, відповіді якого й утворюють необхідну дослідницьку інформацію) – це структурно організований набір запитань, кожне з яких логічно пов'язане з центральним завданням дослідження [6, 15, 25, 29, 36, 40].

Загалом, у процесі збору та аналізу емпіричних даних щодо дослідження проявів конфліктогенних ознак особистості ми використовували комплексний підхід, котрий дозволив співставляти та перевіряти отримані дані й включати співбесіди із обстежуваними, анкетування, спостереження, психодіагностичні

методики.

Необхідність вивчення практичного досвіду і обґрунтування технології подолання професійних конфліктів в торговельних організаціях зумовлена складною системою відносин у торговельній сфері Азербайджану, що сприяє виникненню найрізноманітніших конфліктів, які мають специфічний характер щодо змісту, етнопсихологічних, економічних та соціокультурних особливостей взаємодії.

Ефективність комунікативної взаємодії з оточуючими у системі людина-людина і особливо у торговельній сфері діяльності суттєво залежить від адекватної психодіагностики та психокорекції щодо розв'язання професійних конфліктів, що зумовлює позитивні результати не тільки в плані успішного вирішення актуальних виробничих проблем, прийняття оптимальних рішень, але й в плані збереження позитивного соціально-психологічного клімату та результативності діяльності всієї організації (С. Ємельянов, С. Максименко і А. Мазаракі, Г. Ложкін, М. Пірен, В. Яценко, К. Şahbazov, М. Мәтмәдов, Н. Нәсәнов, Ü. Şəfi [14, 44, 32, 45, 58, 59, 60, 61]).

Особливості внутрішньоособистісних конфліктів та використаннх психологічних технологій їх подолання у вчителів досліджувала Л. Березовська [6]; формуванню психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів засобами психологічних впливів була присвячена робота К. Арзуманян [3].

Водночас поряд з цим у прямій постановці комплексно не вивчалась проблема особливостей психологічних технологій подолання професійних конфліктів в торговельних організаціях Азербайджану.

За результатами аналізу наукових джерел з'ясовано, що нині існує декілька ефективних способів управління конфліктами. Їх, як правило, розділяють на дві групи, а саме: структурні та міжособистісні. Відомо, що керівники не повинні розглядати причину конфліктної ситуації тільки на підставі характерологічних відмінностей. Звичайно, ця різниця може бути

причиною конфлікту в конкретній ситуації, і це є однією з детермінант конфлікту [2, 6, 14, 32].

Отже, керівник має комплексно підійти до визначення детермінант конфлікту та на цих підставах визначати ефективні психологічні технології профілактики та розв'язання конфліктної взаємодії у торговельній сфері.

Серед структурних методів існує чотири основних щодо розв'язання конфліктів. В основу структурних методів покладено роз'яснення потреб в роботі, використання скоординованих і інтегрованих методів, зосередження уваги працівників на загальних організаційних цілях та використання системи винагороди [13, 18, 27, 31, 32].

Уточнення потреб в роботі передбачає визначення функціональних обов'язків і результатів кожного з співробітників та кожного відділу організації, що вважається одним з кращих способів уникнути дисфункціонального конфлікту. Необхідно чітко визначити рівень результатів, які повинні бути досягнуті цією функціональною структурою організації конкретні імена осіб, які мають отримувати професійну інформацію, параметри, систему повноважень і відповідальності, а також політики, правила і процедур прийнятих в організації.

Лідер також роз'яснює, уточнює та навчає особливостям діяльності і взаємодії працівників торговельної організації в нестандартних ситуаціях.

Скоординовані і інтегровані механізми. Інший спосіб розв'язати конфліктну ситуацію – використання скоординованих механізмів. Одним з найбільш поширених механізмів є алгоритм команд. Як стверджують більшість вчених, встановлення ієрархії влади регулює взаємодію людей, регулює прийняття рішень і потік інформації в організації. Якщо два або більше підлеглих приходять до розбіжностей з певної проблеми, вони можуть звернутися до свого безпосереднього керівника, щоб розв'язати та уникнути конфлікту. Принцип самозабезпечення полегшує використання ієрархій в конфліктних ситуаціях, оскільки ті, хто підпорядкований, знають, хто буде слідувати їх рішенням [32, 37, 42, 45, 51, 55].

Дуже корисні інструменти інтеграції, такі як: ієрархія управління і розв'язання конфліктів з використанням взаємопов'язаних функціональних груп організації, цільових груп та міжвідомчих нарад.

Дослідження показали, що організації, які підтримують інтеграцію на необхідному рівні, більш ефективні, ніж інші організації, які не використовують цей метод. Наприклад, якщо є конфлікт між співробітниками організації, які функціонально взаємодіють один з одним, то керівники відділу продажів і виробництва можуть розв'язати проблему, скоординувавши функціональні обов'язки працівників. Ця ситуація пов'язана з відділом продажів і виробничим відділом, що розв'язує конфлікт взаємодії працівників та впливає на попит і пропозицію на товари, навантаження, оцінку і графік поставок [4, 5].

Загальні цілі організації. Визначення загальних організаційних цілей – це ще один структурний метод розв'язання конфліктів. Для ефективного досягнення цих цілей потрібно об'єднати зусилля двох або більше співробітників, групи чи відділу організації. Усвідомлення перспективних цілей позитивно впливає на досягнення актуальних та загальних цілей всієї організації. Наприклад, співробітники, що працюють у трьох підрозділах виробничого відділу, знаходяться в конфлікті між собою. Щоб уникнути цього конфлікту, потрібно визначити загальні цілі для всього виробничого відділу, а не тільки для кожного підрозділу. Тобто такі ж конкретні і точні цілі для всієї організації дозволять керівникам відділу приймати рішення, які будуть відповідати інтересам всієї організації, а не тільки для окремих підрозділів відділу [4, 5].

Розроблення перспективних високих принципів і цінностей з організаційної точки зору уточнює складні цілі організації. Працівники організації у цьому випадку мають спільні цілі, які зводять до мінімуму ймовірність конфлікту та сприяють узгодженості й функціонуванню всього персоналу організації. Наприклад, професори Паскаль і Атос, які розробили перспективну і складну мету для McDonald's, спрямували імперію

швидкозростаючих ресторанів орієнтуватись не тільки на якість, але і на перспективні ринки. Керівництво компанії вважало, що вони дійсно обслуговують американців з обмеженими ресурсами. Ця «соціальна місія» привела до більшої концентрації на оперативних цілях. Під маркою McDonalds шеф-кухарі та офіціанти на підприємстві виглядають як хороший приклад реалізації стратегічних цілей і служать ефективною системою контролю якості.

Структура системи винагороди. Встановлено, що одним із ефективних способів розв'язання конфліктів є адекватна і об'єктивна система винагороди. Працівники, які вносять особистий вклад в складні організаційні цілі, допомагають іншим функціональним групам організації та інтегруються в процес прийняття рішень, щодо винагород у вигляді соціальних пакетів, кадрового та професійного зростання. Водночас, система винагород має функціонувати таким чином, щоб створювати позитивну мотивацію до професійної діяльності, яка не призводила до конфліктів та неконструктивної поведінки інших працівників чи відділів організації [2, 4, 5, 6, 41, 56, 57, 61].

Висновки. Таким чином, вченими сформульовано такі вимоги до методів дослідження психічних явищ, а саме: психічні явища необхідно вивчати в їх розвитку, взаємозв'язку та взаємозалежності; метод психологічного дослідження має бути адекватним предмету дослідження, розкривати суттєві, а не випадкові, не другорядні особливості певного психічного явища, стану чи якості, які досліджуються.

Встановлено, що у контексті класифікаційної схеми, запропонованої Б. Ананьєвим, можна виокремити організаційні, емпіричні методи, методи обробки даних та інтерпретації, які є окремими етапами психологічного дослідження.

З'ясовано, що науково-методичним підходом щодо загальних принципів дослідницьких методів є думка С. Максименка, який зазначає, що проблема методу наукового дослідження є фундаментальною, вона безпосередньо пов'язана з основними теоретичними і прикладними аспектами науки і набуває особливого значення. Автор виокремлює три підходи щодо визначення методу

дослідження у практичній психології: як спосіб отримання емпіричних даних; як сукупність, що складається із організаційних, емпіричних, інтерпретаційних процедур і методів обробки даних; нерозривний зв'язок з психологічною теорією.

Визначено, що на підставі наукових підходів С. Максименко формулює такі вимоги до методів дослідження психічних явищ: вивчення в їх розвитку, взаємозв'язку і взаємозалежності; адекватність предмету, стану чи якості, що досліджуються.

Встановлено, що психодіагностичний інструментарій та методи корекції конфліктів працівників торговельних підприємств у нашому дослідженні має свої особливості: починається із вивчення психічних явищ, які зумовлюють безконфліктний потенціал особистості: індивідуально-психологічні особливості, мотиваційну, емоційно-вольову, професійну сфери, оскільки вони вимірюють не тільки професійно важливі якості в традиційному розумінні, але й фактори, які визначають особливості функціонування та динаміку розвитку цих якостей у професійній діяльності.

Розкрито за результатами аналізу наукової літератури та емпіричного дослідження, що в основі психологічних технологій подолання професійних конфліктів в торговельній організації лежать міжособистісні та структурні методи розв'язання конфліктів. Серед структурних методів існує чотири основних щодо розв'язання конфліктів. В основу структурних методів покладено роз'яснення потреб в роботі, використання скоординованих і інтегрованих методів, зосередження уваги працівників на загальних організаційних цілях та використання системи винагороди. Подальшою перспективою роботи є дослідження міжособистісних методів розв'язання конфліктів.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ, ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ТА КОНЦЕПТУАЛЬНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження здійснювалося у три етапи – з 2017 по 2018 роки включно (табл.2.1). Перший етап присвячено теоретичному аналізу проблеми психодіагностики та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств, обгрунтовано психодіагностичний інструментарій, розроблено концептуальну модель і здійснено емпіричне дослідження.

На другому етапі з'ясовано зміст та особливості проявів конфліктної взаємодії працівників торговельних підприємств м. Баку, проведено математичний аналіз на підставі чого розроблено психологічну програму, спрямовану на оптимізацію комунікативної взаємодії працівників торговельних підприємств з клієнтами.

На третьому етапі проведено формуючий експеримент і здійснено порівняльний аналіз результатів апробації методів психологічного впливу під час використання психологічної програми та розроблено практичні рекомендації щодо психологічної діагностики та корекції професійних конфліктів у працівників торговельних підприємств (табл.2.1).

На першому етапі у констатуючому експерименті взяло участь 64 особи з числа працівників торговельних підприємств м. Баку.

Програму психологічного тренінгу розроблено у відповідності до загальноприйнятих завдань, а саме: підтримка, збереження, відновлення функціонального стану і ефективності професійної діяльності, що забезпечується такими принципами, як: комплексності, безперервності, адекватності, насиченості та інтенсивності. Змістовно психологічна програма включає психодіагностику працівників торговельних підприємств, співбесіду як метод індивідуальної психокорекції поточного стану, групові психологічні тренінги для підвищення комунікативних можливостей, міні-лекції для формування професійних компетенцій та соціально-психологічних якостей: конкурентоздатності, соціальної активності. Окрім того, було проведено 5

групових психологічних тренінгів і 3 практичних заняття за тематикою: “Психологічні особливості безконфліктної взаємодії”, “Психологічні засади клієнт-орієнтованого обслуговування”, “Психологічні технології саморегуляції емоційного стану”.

Таблиця 2.1

Кількість обстежених та основні завдання за етапами дослідження

№ з/п	Етапи та завдання дослідження	Кількість учасників експерименту
I.	1. Здійснити теоретико-методологічні засади психодіагностики та корекції конфліктів. 2. Визначити організаційно-психологічне підґрунтя, обґрунтувати діагностичний інструментарій та розробити концептуальну модель дослідження.	
II.	3. Здійснити порівняльний аналіз результатів психодіагностики та корекції конфліктів працівників торговельних підприємств в м. Баку.	n=64 КГ=40 ЕГ=24
III.	4. Розробити практичні рекомендації профілактики та подолання конфліктів працівників торговельних підприємств.	n=64 КГ=40 ЕГ=24
	Всього обстежено:	n=64

* Примітка: кожна група обстежувалась двічі: до використання психологічної програми і після.

Контрольні обстеження з метою порівняння показників результатів обстеження проводилися на 2 день початку курсів та в день їх закінчення.

Під час проведеного індивідуального психологічного консультування на початку використання психологічної програми встановлено, що у процесі адаптації до професійної діяльності у торговельній сфері більшість працівників відчувають психологічні проблеми, пов'язані з необхідністю трансформації ціннісних орієнтацій на клієнт-орієнтовану взаємодію, подолання різних конфліктних ситуацій, що зумовлено суб'єктивним станом або об'єктивними причинами.

До проведення психодіагностичної роботи висувається ряд вимог, які зумовили вибір необхідних методик для об'єктивного вивчення предмета нашого дослідження. У статті основна увага приділяється аналізу тих аспектів

проблем, які відображають особливості психологічної діагностики конфліктів працівників торговельних підприємств (ТП), що вимагає обґрунтування відповідного комплексу психодіагностичних методів.

Обов'язковою умовою успішного проведення психодіагностичної роботи є обґрунтування підбору адекватних методик, які відображають предмет нашого дослідження. Найбільш доцільним під час дослідження конфліктів у працівників ТП вважається інтегральний підхід, який базується на такій характеристиці особистості, як цілісність [6, 8, 14, 25, 33].

Не менш важливий критерій відбору методик — їх інформативність. Результати досліджень таких учених, як Г. Ложкін, С. Максименко, Л. Карамушка, Л. Березовська та багатьох інших засвідчують, що високу інформативність стосовно вивчення конфліктів у працівників ТП мають такі показники, як особливості індивідуально-психологічної, емоційної, мотиваційної, когнітивної, поведінкової, соціальної сфер [6, 20, 32, 35]

Емпіричний етап дослідження проводився нами за допомогою загальноприйнятого комплексу методів: спостереження, опитування, тестування. У зв'язку з тим, що професійні конфлікти працівників ТП досліджуються на індивідуально-психологічному, емоційному, мотиваційному та поведінковому рівнях. Вони визначаються нами за допомогою таких методик: індивідуально-психологічні особливості розкрито за показниками методики «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Повякель [32]), емоційно-вольову сферу з'ясували за методикою «Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна» (В. Бодров [8]), а також тесту-опитувальника «Оцінка емоційно-вольової регуляції А. Зверкова, Е. Ейдмана», (Т. Пашукова [43]); визначення рівня мотиваційної сфери здійснювали за допомогою методики «Смисложиттєві орієнтації (СЖО) Д. Леонтєва» (Р. Райгородський [52]), комунікативні та організаторські схильності ми вивчали за методикою КОС Б. Федоришина (А. Бодров [8]) Щодо методів математичної обробки результатів, то нами використано такі методи як: порівняння двох незалежних вибірок за t-критерієм

студента та кореляційний аналіз за критерієм r -Спірмена. Статистична обробка отриманих даних проводилася за допомогою комп'ютерної програми SPSS 17.0.

Особливістю застосування методу спостереження під час нашого дослідження було в тому, що ми на різних етапах роботи використовували його як в якості основного методу (для загального ознайомлення з проблемою), так і додаткового (для перевірки конкретних гіпотез, які ми сформулювали на попередньому етапі).

Під час використання методу спостереження ми дотримувались підходу С. Максименка [34; 35], який визначає даний метод як цілеспрямоване, довільне і, як правило, спеціально організоване сприйняття тих чи інших явищ дійсності. Метою нашого спостереження було виявити психологічні особливості проявів та з'ясувати, чинники конфліктів працівників ТП. Спостереження проводилось протягом 2016–2018 рр. на першому та другому етапах дослідження.

Спостереження на першому етапі дослідження застосовувалося для загального ознайомлення з проблемою і проводилося у ТП м.Баку. На даному етапі ми використовували спостереження безпосереднє (між об'єктом і дослідником був прямий зв'язок), неформалізоване (на попередньому етапі цілі і завдання ще не були детально сформульовані і спостереження проводилося за максимально широкою кількістю параметрів), безперервне (проводилося на ТП де магістрант працював на посаді практичного психолога.

На другому етапі спостереження застосовувалося як додатковий метод, який можна класифікувати як спрямований на перевірку конкретних гіпотез, які ми сформулювали на попередньому етапі. Нами був обраний ряд соціально-психологічних параметрів, за якими велося спостереження. Спостереження також було регламентоване (тобто було стандартизовано та велося у відповідності до завдань дослідження), за умови активного збору матеріалу. Окрім того, воно проводилося як безпосередньо так і опосередковано (тобто проводилось як безпосередньо магістрантом так і з допомогою колег-

психологів та керівників ТП, а також формалізоване - (структуроване, проводилось за наявності чітких параметрів дослідження).

Таким чином метод спостереження, використано як окремо, так і у комплексі методик, що сприяло розкриттю завдань дослідження та дало нам змогу зібрати об'єктивну, різнобічну інформацію про причини і прояви конфліктів у працівників ТП.

Метод тестування використано нами для глибокого вивчення особливостей проявів та детермінант виникнення конфліктів у працівників ТП. Саме поняття «тест» у вітчизняній та іноземній психологічній літературі має понад 10 визначень, тлумачень у відповідності до мети і завдань конкретного дослідження- Незважаючи на очевидне змістовне розходження тлумачень сутності психологічного тестування, більшість дослідників певною мірою погоджуються між собою в тому, що тест є, по-перше, психологічним методом, створеним у формі стандартизованого, зазвичай короткочасного випробування з метою практичної диференціальної діагностики; по-друге, - інструментом об'єктивного вимірювання деяких психологічних особливостей особистості та поведінки (для чого він оснащений відповідними шкалами і нормами та може бути чітко схарактеризований за психометричними критеріями: надійністю, валідністю, стандартизованістю).

При використанні методу ми базувались на узагальненому визначенні багатьох вчених, які характеризують поняття «тест», як стандартизовану методику психологічного дослідження, призначену для точних кількісних оцінок та якісних визначень психології та поведінки людини з орієнтацією на встановлення норми оцінок. Відповідно поняття «*тестування*» розглядається вченими, як процес та результат використання тестів та інших психодіагностичних методик для вивчення та оцінки психології та поведінки людини. Використання тестових методик дало нам змогу зібрати кількісний і якісний дослідний матеріал з великої кількості досліджуваних. Застосування валідних та надійних психодіагностичних методик дало нам можливість робити

узагальнення, вивчати тенденції, порівнювати дані експериментального дослідження [33, 39, 25].

У відповідності до мети дослідження ми обґрунтували комплекс тестових методик. Для цього вивчили зарубіжні та вітчизняні тестові методики дослідження конфліктів у торговельній та інших сферах діяльності в системі «людина-людина».

Для визначення наявності конфліктів ми застосували комплекс методик, які спрямовано на визначення індивідуально-психологічних особливостей рівня конфліктності особистості у торговельно-економічній взаємодії. З цією метою нами використано показники працівників торговельної сфери за методикою «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Повякель). При цьому ми використали такі інтерпретаційні критерії як: 14-17 балів – дуже низький рівень конфліктності; 18-20 балів – низький рівень конфліктності; 21-23 бала - рівень конфліктності нижче середнього; 24-26 балів – рівень конфліктності дещо нижче середнього; 27-29 балів – середній рівень конфліктності; 30-32 бала – рівень конфліктності дещо вище середнього; 33-35 балів – рівень конфліктності вище середнього; 36-38 балів – високий рівень конфліктності; 39-42 бали – дуже високий рівень конфліктності [33, с.167-169]).

Вивчення емоційно-вольової сфери було спрямовано на особливості проявів особистісної та ситуативної тривожності, які ми вивчали за результатами методикою «Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна» (В. Бодров),

Опитувальник Спілбергера –Ханіна. Для дослідження та виміру рівня тривожності (як ситуативної, так і особистісної) широко використовується методика, яка запропонована Ч. Спілбергером (на російську мову шкала адаптована Ю. Ханіним у 1977 р.). Особистісна тривожність характеризує стійку здатність сприймати велике коло ситуацій як загрозливі, реагувати на такі ситуації станом тривоги. Реактивна тривожність характеризується напругою, неспокоєм, нервозністю. Цей стан виникає як емоційна реакція на стресову ситуацію й може бути різним за інтенсивністю і динамічним у часі.

Дуже висока реактивна тривожність викликає порушення уваги (інколи порушення тонкої координації). Висока особистісна тривожність прямо корелює з наявністю невротичного конфлікту, з емоційними і невротичними зривами і з психосоматичними захворюваннями. (М. Корольчук, В. Осьодло).

Компоненти емоційно-вольової регуляції ми з'ясували за допомогою тесту-опитувальника «Оцінка емоційно-вольової регуляції А. Зверкова, Е. Ейдмана», (Т. Пашукова).

Методика дослідження вольової саморегуляції (тест-опитувальник А.В.Зверкова, Е.В.Ейдмана) дає змогу визначити величини індексів вольової саморегуляції за пунктами загальної саморегуляції (В) та індексів за субшкалами наполегливість (Н) та самовладання (С) [43].

Методика містить шкали: «Вольовий самоконтроль» (В), «Наполегливість» (Н) і «Самовладання» (С).

Високий бал за шкалою вольовий самоконтроль властивий емоційно зрілим, активним, незалежним, самостійним особам. Низький бал спостерігається у людей чутливих, емоційно нестійких, вразливих, невпевнених у собі.

Субшкала наполегливість характеризує силу намірів людини – її прагнення до здійснення розпочатої справи.

Субшкала самовладання відображає рівень довільного контролю емоційних реакцій і станів.

Розвиток мотиваційного компоненту ми здійснювали за допомогою методики «Смисложиттєві орієнтації (СЖО) Д. Леонт'єва» (Р. Райгородський).

Методика “Смисложиттєвих орієнтацій” (СЖО) Д.О. Леонт'єва. Методика смисложиттєвих орієнтацій Д. Леонт'єва [30, с.258] спрямована на оцінку джерел сенсу життя, який людина може знайти в майбутньому (цілі), теперішньому (процес) чи минулому (результат), або ж в усіх трьох часово-просторових складових життя.

Вивчення детермінант конфліктогенності працівників торгівлі проводилося за допомогою теоретичного аналізу проблеми, а також за допомогою спостереження та комплексу зазначених методик (табл.2.2).

Таблиця 2.2

Методики та обсяг досліджень (n=64)

№ з/п	Назва методики	Кількість досліджень за етапами роботи			Кількість показників у мет.	При-мітка
		II	III	Всього		
1	2	3	4	5	6	7
I.	Індивідуально-психологічний компонент.					
1.	Діагностика рівня конфліктності особистості Г.Ложкін, Н.Повякель	64	64	64	1	
II.	Мотиваційний компонент					
1.	Смисложиттєві орієнтації (СЖО) А. Леонтьєв	64	64	64	4	
III.	Емоційно-вольовий компонент					
1.	Тест-опитувальник дослідження вольової саморегуляції А.Зверкова, Е.Ейдмана.	64	64	64	3	
2.	Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна	64	64	64		
IV	Професійний компонент					
1.	Комунікативні та організаторські здібності Б.Федоришин	64	64	64	2	
	Всього	64	64	64	10	КГ=40 ЕГ=24

За результатами теоретико-методологічного аналізу психодіагностики та корекції конфліктів нами розроблено концептуальну модель дослідження, яка включає мету, завдання за етапами дослідження, принципи, методики психологічного дослідження конфліктогенності працівників торговельної сфери, зміст та принципи психологічної програми профілактики і подолання конфліктів (рис 2.1).



Рис. 1. Концептуальна модель психодіагностики та подолання конфліктів працівників торговельних підприємств

За допомогою теоретичного аналізу, а також вивчення проблеми нами для дослідження обрано, як найбільш впливові та взаємопов'язані з конфліктами працівників ТП такі чинники, які проявляються на індивідуально-психологічному, емоційному, мотиваційному та поведінковому рівнях. Вивчення цих особистісних характеристик ми проводили за допомогою таких методик, як: визначення тривожності Спілбергера-Ханіна, методика дослідження емоційно-вольової саморегуляції (тест-опитувальник А. Зверкова, Е. Ейдмана),

Отримані дані піддавались статистичному аналізу з наступною якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням. Математична обробка даних та графічна презентація результатів здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм SPSS 17.0. [25, 40, 54].

Надійність та валідність результатів забезпечувались відповідним підбором груп, достатньою кількістю і репрезентативністю досліджуваних.

Висновки. Обґрунтований комплекс методів та методик (спостереження, опитування, тестування) спрямовано на всебічне вивчення особливостей проявів та причин конфліктів у працівників ТП. Метод спостереження використано як окремо, в якості основного методу для загального ознайомлення з проблемою конфліктів у працівників торговельної сфери так і додаткового, у комплексі методик для перевірки конкретних завдань. Дослідження конфліктів у працівників торговельної сфери здійснювалося на індивідуально-психологічному, емоційному, мотиваційному та поведінковому рівнях із застосуванням наступних методик: індивідуально-психологічні особливості розкрито за показниками методики «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Повякель); емоційно-вольову сферу з'ясували за методикою «Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна» (В. Бодров), а також тесту-опитувальника «Оцінка емоційно-вольової регуляції А. Зверкова, Е. Ейдмана», (Т. Пашукова); визначення рівня мотиваційної сфери здійснювали за допомогою методики «Смисложиттєві орієнтації (СЖО) Д. Леонтьєва» (Р. Райгородський).

Отже, встановлено, що що найбільш доцільним щодо відбору адекватних методик, які відображають предмет нашого дослідження є інтеграційний підхід. Він базується на цілісності особистості та визначенні індивідуально-психологічної, мотиваційної, емоційно-вольової та професійної сфер обстежуваних.

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОДІАГНОСТИКИ ТА КОРЕКЦІЇ КОНФЛІКТІВ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГОВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Порівняльний аналіз проявів конфліктної взаємодії працівників торговельних підприємств

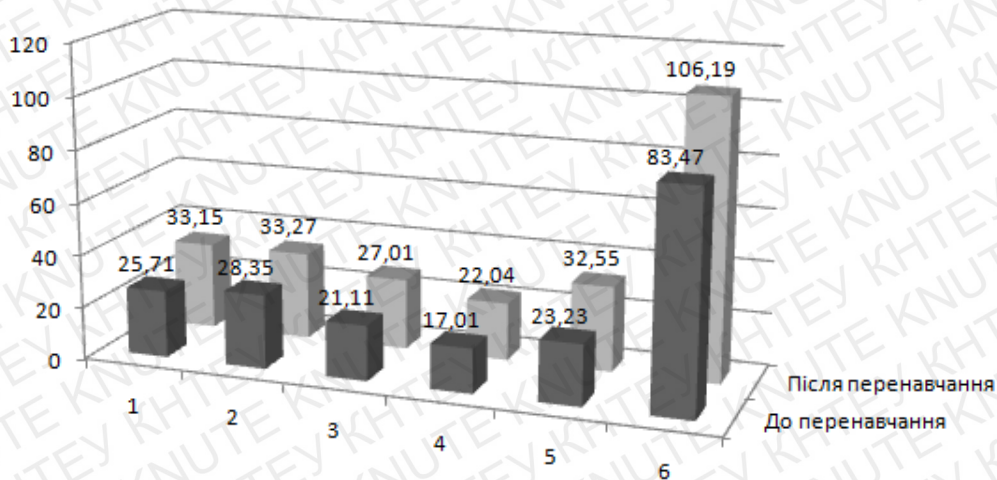
У відповідності до аналізу отриманих результатів за тестом смисложиттєвих орієнтацій (СЖО) Д.О. Леонтьєва обстежуваних до та після використання психологічної програми (рис. 3.1.1) показано, що за усіма показниками є суттєві відмінності.

Так, за шкалою контролю подій власного життя визначено суттєві відмінності показників обстежуваних до і після використання психологічної програми: цей показник спостерігається на рівні 7,44 стандартних значень (далі – ст. зн.). Він нижчий до застосування психологічної програми ніж після: 25,71 та 33,15 ст. зн. відповідно, при $p < 0,05$.

За шкалою задоволеності самореалізацією цей показник на 5,9 ст. зн. менший до використання психологічної програми ніж після: 21,11 і 27,01 ст. зн. відповідно ($p < 0,05$), за підсумковою шкалою цей показник нижчий на 22,72 ст. зн. відповідно до ніж після: 83, 47 та 106,19 ст. зн. відповідно, при $p < 0,05$.

За шкалою “локус контролю-Я” на 5,03 ст. зн. нижчий до використання психологічної програми ніж після: 17,01 та 22,04 ст. зн. відповідно, при $p < 0,05$ і за шкалою “емоційна наповненість” на 4,92 ст. зн. нижчий до психологічного супроводу протягом перепідготовки, ніж після: 28,35 та 33,27 ст. зн. відповідно, при $p < 0,05$.

Таким чином, у працівників торговельних підприємств до використання психологічної програми встановлено значно нижчі показники за усіма шкалами тесту СЖО у порівнянні з аналогічними показниками після використання психологічних засобів, що свідчить про особливості проявів смисложиттєвих орієнтацій у даній категорії досліджуваних і вказує на ефективність психокорекційної роботи з такими особами.



Примітка: 1. С1 життєві цілі; 2. С2 емоційна наповненість; 3. С3 задоволеності самореалізацією; 4. С4 локус контролю-Я; 5. С5 локус контролю-життя та управління власним життям; 6. OZH.

Рис. 3.1.1. Результати обстежуваних за методикою “Смисложитєвих орієнтацій” (у стандартних значеннях; відмінності результатів при $p < 0,05$)

Аналіз отриманих результатів за методикою “КОС” Б. Федорошина виявив відмінність розвитку комунікативних і організаторських схильностей у обстежуваних контрольної та експериментальної групи.

У обстежуваних першої групи коефіцієнт комунікативних здібностей до початку використання психологічної програми становив $2,0 \pm 0,05$ балів, а організаторських – $2,1 \pm 0,01$ балів; після – $3,1 \pm 0,01$ балів та $3,5 \pm 0,06$ балів відповідно, при $p < 0,05$ (рис. 3.1.2). Такі результати вказують на середній рівень розвитку та позитивну динаміку змін комунікативних та організаторських схильностей. За інтерпретацією показників методики “КОС” в межах середніх значень обстежуваних притаманно прагнення до контактів з людьми, вони не обмежують коло своїх знайомств, наполягають на власних думках, планують свою діяльність, хоча і можуть мати деякі труднощі у встановленні контактів, орієнтації у новому середовищі.

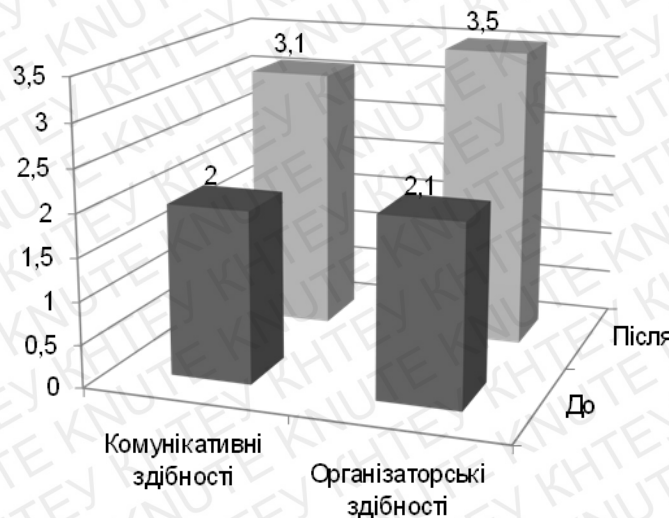


Рис. 3.1.2. Результати обстеження до і після використання психологічної програми за методикою “КОС”

Таким чином, з’ясовано, особливості проявів комунікативних та організаторських схильностей з використанням психологічної програми у обстежуваних як з попереднім професійним досвідом, так і з особливостями їх компонентів, а також з особливостями використання методів психологічного супроводу, що диференційовано застосовувались у різних групах. Такий підхід зумовив розвиток таких детермінант, які найбільш значимі щодо комунікативних та організаторських здібностей. Так, для осіб, без досвіду роботи з людьми, це були такі важливі характеристики, як: усвідомлення чіткості цінностей і цілей, необхідності саморозвитку, самокерування і розвитку здібностей керувати. Для осіб, які мали досвід роботи з клієнтами, провідними для адекватної адаптації виявились такі детермінанти, як чіткість цінностей, уміння самокерування і здатність керувати.

З метою дослідження змін емоційно-вольових якостей обстежуваних нами застосовано комплекс інформативних методик: методику дослідження вольової саморегуляції (А.Зверкова, Е. Ейдмана), дослідження оцінки тривожності Спілбінгера-Ханіна [8, 43].

Для визначення рівня розвитку вольової сфери ми використали методику дослідження вольової саморегуляції (ВСР). Рівень розвитку ВСР з'ясовували за результатами трьох шкал – вольова регуляція, наполегливість, самовладання. У цілому, за рівнем проявів показників трьох шкал визначали ознаки дезадаптивної поведінки ВСР у процесі до використання психологічних засобів. У дослідженні приймали участь дві групи працівників торговельної сфери м.Баку, які розподілилися наступним чином: 20 осіб — контрольна група, 24 — експериментальна група.

Так, з'ясовано, що початковий показник вольової регуляції (ВР) виявився суттєво нижчим на 1,1 – 1,6 б., ніж після використання психологічної програми (при $p < 0,05$). У процесі професійної підготовки поряд з навчанням, використано розроблену психологічну програму, що у сукупності позитивно вплинуло на досліджувані показники ВСР (табл. 3.1.1).

Таблиця 3.1.1

Результати показників за методикою дослідження вольової саморегуляції обстежуваних до і після використання психологічної програми (n=64)

Групи	Шкали	Вольова регуляція	Наполегливість	Самовладання
Група 1 до		8,1± 0,62* ^v	12,41± 1,11* ^v	4,02± 0,21* ^v
Група 1 після		11,29± 0,73 ^v	14,16± 1,19 ^v	6,04± 0,11 ^v

Примітка: рівні достовірності (при $p < 0,05$)

* - показників до і після використання психологічної програми;

За шкалою вольова регуляція (ВР) цей показник у першій групі змінився з 8,1 до 11, 29 б.(при $p < 0,05$). На початку використання психологічної програми ВР спостерігались результати нижче середнього рівня практично у всіх обстежуваних.

Інтерпретаційна характеристика обстежуваних до використання психологічної програми виявлялась емоційною нестійкістю, невпевненістю, внутрішньою напругою, зумовленою контролювати кожен крок власної поведінки з проявами її спонтанності й тривожності.

На завершальному етапі з використанням відповідних тренінгових програм показник ВР суттєво підвищився до середнього рівня (11,29 – 13,21 б.), що на 3,1 – 3,5 б. вище, ніж показник початкового рівня (при $p < 0,05$). Отже, після закінчення психологічної корекції з використанням психологічної програми процеси вольової саморегуляції суттєво поліпшилися. Усі працівники експериментальної групи позитивно змінилися і вони набули емоційної зрілості, активності, здатності контролювати себе і свої вчинки й мають позитивну соціальну спрямованість.

За шкалою наполегливості (Н) ми визначали силу намірів людини, її прагнення до здійснення розпочатої справи. За цим показником спостерігаються такі результати на початку дослідження, а саме: показник наполегливості знаходиться у межах вищого за середній (12,41 б.) і на заключному етапі він досяг рівня 14,16 б. (при $p < 0,05$). Таким особам притаманні діяльність, активність, спрямованість на досягнення мети, подолання перешкод і обов'язково розпочати справу. Так, на початковому етапі показники представників цих груп знаходяться на нижчому за середній рівень. Таким особам притаманно дещо знижений фон активності, прояви імпульсивної, несподіваної поведінки. Водночас, у взаємодії таких осіб це компенсується гнучкістю, винахідливістю, а також тенденцією довільного трактування соціальних норм. На заключному етапі після використання психокорекційної програм показники наполегливості у обстежуваних піднялись до вищих за середні величини (відповідно до 11,5 б., 10,01 б. і 10,84 б.), що зумовило активність, діяльність, спрямованість на досягнення мети і долавання перешкод.

За шкалою самовладання (СВ) ми визначали рівень розвитку у обстежуваних довільного контролю, емоційних реакцій. Зафіксовано початковий низький рівень за шкалою СВ у обстежуваних (4,02 б.), що на заключному етапі після використання психокорекційної програми збільшилось до середнього рівня (6,04 б., при $p < 0,05$). На початковому етапі обстежуваним притаманні такі особливості як вразливість, спонтанність та імпульсивність

поведінки, невпевненість і, навіть, певний страх перед невідомим.

Після використання психологічної програми у обстежуваних за інтерпретацією спостерігаються такі позитивні зміни як: поліпшення емоційної стійкості, добре володіння собою, виявляється внутрішній спокій, упевненість, готовність до сприйняття інновацій. І водночас у соціальній сфері їм притаманно свобода поглядів, нові ідеї та радикалізм у взаємодії.

Таким чином, визначено, що у працівників торговельних підприємств рівень показників вольової саморегуляції, наполегливості і самовладання середні і нижче середніх результатів, що зумовлює на початковому етапі до використання психокорекційної програми притаманні особливості емоційної нестабільності, невпевненості, імпульсивності, з низьким фоном активності і працездатності, що в цілому, свідчить про порушення адаптації і виявляється у невмінні налагоджувати стосунки з іншими і неадекватних реакціях на певні ситуації, що являється прямим показанням до застосування комплексу методів психологічного супроводу з метою корекції емоційно-вольової сфери й оптимізації адаптаційного потенціалу в період перепідготовки.

Підводячи підсумки аналізу результатів дослідження вольової саморегуляції в заключний період після використання методів психологічної програми треба зазначити, що у обстежуваних показники трьох шкал – вольової саморегуляції, наполегливості і самовладання визначено в межах вище середніх (нормативних) величин, що вказує на достатній рівень саморегуляції, який притаманний гармонійному розвитку, емоційній зрілості, активності з високим рівнем працездатності і адекватної поведінки особистості, що сприяє безконфліктній взаємодії обстежуваних.

Соціальна бажаність високих показників за шкалами різноманітна. Високі рівні розвитку вольової саморегуляції у обстежуваних можуть бути пов'язані з соціальними проблемами в організації життєдіяльності та із стосунками з людьми. Часто вони відображають прояви дезадаптивної взаємодії і поведінки. Разом з цим, низькі рівні наполегливості і самовладання виконують компенсаторні функції. Вони також свідчать про порушення окремих

властивостей особистості, а також в неумінні налагоджувати стосунки з іншими, а також адекватно реагувати на ті чи інші емоційно забарвлені соціальні проблеми.

Для дослідження особливостей емоційної сфери обстежуваних важливим виявилось вивчення рівня їх особистісної і ситуативної тривожності на початку та після використання психологічної програми (табл. 3.1.2).

Таблиця 3.1.2

Рівень тривожності обстежуваних (n = 64)

Рівень тривожності	До психологічного супроводу та перенавчання		Після психологічного супроводу та перенавчання	
	Особистісна тривожність	Реактивна тривожність	Особистісна тривожність	Реактивна тривожність
Низький (менше 30 балів)	13 (8 %)	32 (19%)	11 (7 %)	50 (31%)
Середній (від 31 до 45 балів)	81 (50%)	83 (51%)	83 (51%)	94 (58%)
Високий (більше 46 балів)	68 (42%)	47 (30%)	68 (42%)	18 (11%)

Більш як для половини обстежуваних характерним є середній рівень особистісної тривожності. Проте відмічено зменшення ознак реактивної тривожності після використання психологічної програми, що свідчить про зниження психологічного напруження та проявів дезадаптованості. Так, встановлено, що високий рівень реактивної тривожності спостерігається у 30% обстежуваних, а під впливом використання психологічної програми цей показник знизився майже втричі до 11%. Отже, за підсумком визначення рівня тривожності обстежуваних з'ясовано, що показники особистісної тривожності стали і практично не змінюються. Водночас, рівень реактивної тривожності суттєво поліпшується після використання психологічної програми.

Методика Г. Ложкіна та Н. Пов`якель надає можливість виявити рівень конфліктності менеджерів торговельних підприємств у сфері міжособистісних відносин [95].

Отримані дані (табл. 3.1.3.) свідчать, що переважна більшість представників торговельної сфери характеризується вище за середній (31%) та ближче до вищого (19%) рівнем конфліктності особистості. Особам такого рівня конфліктності притаманні: емоційна незрілість, дратівливість та уразливість, невміння прогнозувати наслідки взаємодії робить поведінку таких осіб не передбачуваною, конфліктною, що потребує психологічного втручання.

Таблиця 3.1.3

Результати обстеження до і після використання психологічної програми за методикою конфліктності менеджерів з продажу (% співвідношення від загальної кількості опитаних)

Рівень конфліктності особистості	До використання програми, %	Після використання програми, %
Дуже низький	0	0
Низький	0	10
Нижче середнього	10	10
Ближче до середнього	15	30
Середній	25	40
Вище середнього	31	10
Ближче до вищого	19	0
Високий	0	0
Дуже високий	0	0

Середній рівень конфліктності мають 25% досліджуваних, ближче до середнього - 15%, нижче середнього рівень конфліктності зустрічається серед 10% опитаних.

Отже, вище середнього та ближче до високого рівня конфліктності визначено у 50% працівників. Це свідчить про наявність таких індивідуально-психологічних характеристик у обстежуваних, що провокують конфлікти і підвищують конфліктогенність стосунків як у колективі, так і з окремими людьми. Наявність у половини обстежуваних високого рівня конфліктності свідчить про потребу в подальшій психологічній корекції персоналу.

Встановлено, що після використання технології НЛП рівень конфліктності у обстежуваних суттєво знизився. Так, зафіксовано зниження конфліктогенності з 50% до 10%. При цьому на 25% збільшились показники низького і середнього рівнів конфліктогенності.

Таким чином, за результатами порівняльного аналізу встановлено позитивний ефект після використання психологічної програми, що підтверджується зниженням рівня показників конфліктогенності, ситуативної тривожності, підвищення характеристик мотиваційної та емоційно-вольової сфер працівників торговельних підприємств.

3.2. Психологічні детермінанти та методи розв'язання конфліктів у торговельних організаціях

За результатами аналізу наукових джерел емпіричного дослідження та спостереження нами виокремлено три групи причин конфліктів в торговельних організаціях м. Баку: 1) зумовлені особливостями процесу взаємодії в торговельній сфері; 2) ініційовані труднощами міжособистісних взаємин членів колективу; 3) зумовлені індивідуально-психологічними особливостями, які за нашими даними виявляються у підвищеному рівні конфліктогенності особистості, високому рівні реактивної тривожності, знижених характеристиках комунікативної та емоційно-вольової сфер [4, 5, 61, 62].

Стосовно причин конфліктів, зумовлених безпосередньо виробничим процесом, то це: • низька заробітна плата; • недоліки в організації процесу торгівлі на підприємстві; • відсутність у працівників перспективи професійного та кар'єрного зростання [4, 5].

За результатами співбесід та опитувань, конфлікти в торговельних організаціях, які ми обстежували на підприємствах відбуваються між різними категоріями працівників за таких умов:

- 1) протилежності їх інтересів: наприклад, між керівниками і підлеглими;

- 2) протиріч організаційних структур: наприклад, між фахівцями, які працюють безпосередньо з клієнтами (продавець, продавець-консультант) та контролюючими підрозділами щодо якості роботи;
- 3) боротьби підрозділів за обмежені ресурси (розподіл фонду зарплати, преміального фонду, соціального пакету);
- 4) формальних (між функціональними рівнями управління) та як результат неформальних стосунків (взаємини в групі, конфлікти між лідером і членами групи і ін.);
- 5) протиріч між формальною та неформальною структурами організації;
- 6) внутрішньоособистісних конфліктів членів колективу (рольові конфлікти, тривожності, напруженості і т. д.).

Конфліктні ситуації на підприємствах нерідко виникають і внаслідок економічних катаклізмів в країні. Особливо гостро це проявилось під час світової фінансової кризи [59, 60].

Протиріччя в ланці «керівник - підлеглий» закладено в тому, що від керівника залежить досить широкий діапазон життєдіяльності підлеглого. Останній зобов'язаний виконувати вказівки та розпорядження начальника, тобто змушений підкорятися. При цьому практично ніколи не забезпечується повна відповідність рольових вимог можливостям виконавців. Об'єктивна необхідність усунення цієї невідповідності і суб'єктивне сприйняття можливості його усунення неминуче породжують конфлікти. Найбільшою конфліктністю характеризується вертикальне взаємодія керівника з підлеглими. Конфлікти по вертикалі спостерігаються у 77% від усіх міжособистісних конфліктів в колективах [4-5].

Обидві сторони - і ті, хто змушений підкорятися наказам, і ті, хто їх віддає, - поступово стають все більш неприхильність один до одного. Тому управління людьми вимагає індивідуального підходу і чіткого розуміння того, що влада, пов'язана з винагородою і покаранням, вимагає постійного контролю за роботою співробітників.

Результатам одного з досліджень національного масштабу, виконаних в торговельних організаціях м. Баку встановлено, що близько половини обстежених працівників перебувають в умовах явного конфлікту. Причому в 88% всіх рольових конфліктів вказувалося на тиск зверху, а в 57% цих випадків джерело тиску описувався безособово, як "компанія" або "керівництво"» [4, 5].

Дослідження комунікації в організаціях показало, що спілкування по вертикалі (керівник - підлеглий) має надзвичайно низькою довірливістю: підлеглі повідомляють керівнику тільки 10% інформації, яку вони могли б передати, якби довіряли керівництву і не побоювалися, що повідомляється ними інформація може надалі нашкодити або їм самим, або їх товаришам по роботі (аналогічний показник при горизонтальному спілкуванні досягає 90%).

При цьому «коефіцієнт розуміння» підлеглими розпоряджень, доручень і дій керівників оцінюється в середньому в 25%. Тобто три чверті (!) Керівних посилів не розуміє і тому, як правило, не схвалюється підлеглими [4, 5,].

Цьому сприяють і відомі психологам бар'єри розуміння при передачі усної інформації. Встановлено, що в середньому слухає засвоює лише 60% інформації, яку передає йому говорить. А оскільки ідеї і розпорядження вищих керівників спускаються до виконавців через ланцюжок начальників, то достовірність інформації стрімко зменшується. Так, при одному посереднику вона складе $0,6 \cdot 0,6 = 0,36$; при двох - $0,36 \cdot 0,6 = 0,2$ (в цьому випадку вже 80% інформації недостовірно!) [59, 60, 61, 62].

Саме цим пояснюється поширеність думок підлеглих: «начальники не знають, чого хочуть, - доручають одне, питають інше» - і керівників: «у мене безглузді підлеглі - доручаєш їм одне, а вони завжди все переплутають». І це, безумовно, поживний ґрунт для невдоволення і конфліктів. Зазначена закономірність спотворення інформації при усному її передачі діє і в зворотному напрямку - піднімаючись знизу вгору від виконавців до керівників все більш високих рангів. І це також призводить до конфліктів.

3.2.1. Методи розв'язання конфліктів в міжособистісній взаємодії

Відомо п'ять основних міжособистісних стилів розв'язання конфліктів: уникнення, пристосування, компроміс, конфронтація і співпраця. [27, с. 147, 32, 14, 2].

Стиль уникнення спрямований на те щоб вийти з конфліктної ситуації з мінімальними втратами [27, с. 147]. Як відмічають Роберт Блейк і Джейн Мутон, один із способів вирішення конфлікту - це «не потрапляти в ситуації, що провокують виникнення протиріч, не вступати в обговорення питань, розбіжностей. Тоді не доведеться приходити в збуджений стан, нехай навіть і займаючись вирішенням проблеми». Умови використання методу уникнення [4, 5]. полягають в наступному:

- Причин конфліктів набагато менше, ніж вважає конкретна особистість, і вона вирішує, які для неї суб'єктивно важливі, а які ні.
- Ви вважаєте, що не можете вирішити проблему і на свій розсуд приймаєте рішення щодо уникнення;
- У вас немає достатніх повноважень для врегулювання конфлікту;
- Ви намагаєтесь зволікти час і зібрати інформацію перш, ніж приймати будь-яке рішення;
- Ви вважаєте, що конфлікт небезпечний і може погіршити ситуацію;
- Учасники конфлікту можуть врегулювати конфлікт без зовнішнього втручання;
- У конкретній ситуації Вам важко прийняти рішення і потрібен певний час для аналізу проблеми і оптимального способу її розв'язання.

Щодо стилю пристосування, то він характеризується поведінкою, яка диктується переконанням, що не варто сердитися, тому що «ми всі - одна щаслива команда, і не слід розгойдувати човен». Той, хто пристосовується намагається не випустити назовні ознаки конфлікту і запеклості, апелюючи до потреби в солідарності, на жаль, зовсім забувають про проблему, що лежить в основі конфлікту. Блейк і Мутон відзначають: «Можна погасити прагнення до конфлікту в іншій людині, повторюючи:» Це не має великого значення.

Подумай про те добре, що проявилось тут сьогодні ». В результаті може настати мир, гармонія і тепло, але проблема залишиться. Більше не існує можливості для прояву емоцій, але вони живуть всередині і накопичуються. Стає очевидним загальне занепокоєння, зростає ймовірність того, що в кінцевому рахунку відбудеться вибух». Метод пристосування може застосовуватися в таких конкретних ситуаціях:

- Основна мета полягає не у вирішенні конфлікту, а в забезпеченні миру і стабільності;
- Характер зіткнення не важливий
- Існує думка, що підтримувати хороші відносини з іншими людьми важливіше, ніж відстоювати власну думку.
- Виникає усвідомлення, що власна думка не є істиною
- Формується відчуття в недостатній кількості повноважень і можливостей для перемоги

Щодо суперництва (конфронтації), то в межах цього стилю превалюють спроби змусити прийняти свою точку зору за всяку ціну. Той, хто намагається це зробити, не цікавиться думкою інших. Особа, що використовує такий стиль, звичайно поводить себе агресивно, і для впливу на інших використовує владу шляхом примусу. Згідно з думкою багатьох вчених, конфлікт можна взяти під контроль, показавши, що володієш найсильнішою владою, пригнічуючи свого супротивника, вириваючи у нього поступку по праву начальника [2, 10, 18, 27]. Цей стиль примусу може бути ефективним в ситуаціях, де керівник має значну владу над підлеглими. Недолік цього стилю полягає в тому, що він пригнічує ініціативу підлеглих, створює велику вірогідність того, що будуть враховані не всі важливі чинники, оскільки представлена лише одна точка зору. Він може викликати обурення, особливо у більш молодого і більш освіченого персоналу. Отже, стиль суперництва характеризується потужним силовим тиском однієї з конфліктуючих сторін з примусом до поступок іншої сторони [27, с. 147].

Стиль «компромісу» характеризується прийняттям точки зору іншої

сторони, але лише до певної міри, тобто узгоджень часткових поступок з обох сторін. Здатність до компромісу високо цінується в управлінських ситуаціях, оскільки це зводить до мінімуму недоброзичливість. І часто дає можливість швидко розв'язати конфлікт для задоволення потреб обох сторін. Однак, використання компромісу на ранній стадії конфлікту, що виник по важливому питанню, може проявитися з негативної сторони: як не врахування причин проблеми і при цьому зменшення час для пошуку альтернатив. Як відзначають конфліктологи, такий компроміс означає згоду тільки, щоб уникнути сварки, навіть якщо при цьому відбувається відмова від розсудливих дій. Такий компроміс - це задоволеність тим, що доступно, а не наполегливий пошук того, що є логічним у світлі наявних фактів і даних [13, 14, 29, 45].

Найбільш поширеною класичною формою застосування компромісу є ринкові відносини між покупцем і продавцем (ключовим підходом є угода) і остаточний висновок про те, що обидві сторони повинні будуть піти на взаємні поступки. Проте, завжди вдаючись до компромісу, для врегулювання будь-якого конфлікту варто орієнтуватися на його учасників, ситуацію і логіку вирішення проблеми. Використання компромісу також зручне, тому що воно не суперечить іншим методам вирішення конфліктів і може використовуватися спільно з ними. Головна особливість застосування методів полягає в тому, що вони можуть використовуватися на різних етапах конфлікту відповідно до ситуації. Для застосування компромісу важливі такі конфліктні ситуації:

- Обидві сторони мають переконливі причини і мають однакову репутацію;
- Особисте бажання не надто важливе у конкретній ситуації;
- Відсутність часу на розробку іншого методу або інші рішення неефективні;
- Компроміс захищає від того щоб втратити все;

Одним з найбільш ефективних, конструктивних способів беконфліктної взаємодії є співпраця. Даний стиль - визнання розходження в думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб зрозуміти причини

конфлікту і знайти курс дій, прийнятний для всіх сторін. Той, хто користується таким стилем не намагається домогтися своєї мети за рахунок інших, а скоріше шукає найкращий варіант вирішення конфліктної ситуації. Обговорюючи цей стиль, Блейк і Мутон відзначають, що розбіжності в поглядах розглядається як неминучий результат того, що у розумних людей є свої уявлення про те, що правильно, а що ні. Емоції можна усунути лише шляхом прямих діалогів з особою, яка має відмінний від вашого погляд. Глибокий аналіз і вирішення конфлікту можливий, тільки для цього потрібна зрілість і мистецтво співпраці з людьми. Така конструктивність у вирішенні конфлікту (шляхом вирішення проблеми) сприяє створенню атмосфери щирості, настільки необхідної для успіху особистості і компанії в цілому. Конфлікт можна вирішити за допомогою наступного підходу:

- Варто шукати спільні рішення, якщо кожна з проблем підходить і не створює умови для компромісу;
- Якщо є довгостроковий, твердий і взаємозалежний зв'язок з іншою стороною;
- Основна мета - отримати спільний досвід роботи;
- Сторони можуть слухати один одного і висловлювати суть своїх інтересів;
- Важливо зосередитися на питаннях і прискорити участь співробітників в заходах.

Таким чином, в складних ситуаціях, де відмічається різноманітність підходів і точна інформація є суттєвими для прийняття рішення, появу конфліктуючих думок треба навіть заохочувати і управляти ситуацією, використовуючи стиль співпраці для вирішення проблеми. Інші стилі теж можуть з успіхом обмежувати або запобігати конфліктним ситуаціям, але вони не призведуть до оптимального рішення питання, тому що не всі точки зору були вивчені однаково ретельно. З досліджень відомо, що вискоелективні компанії в конфліктних ситуаціях користувалися стилем співпраці для вирішення проблем більше, ніж малоефективні компанії. У цих вискоелективних

організаціях керівники відкрито обговорювали свої розбіжності в поглядах, не підкреслюючи розбіжностей, але і не роблячи виду, що їх зовсім не існує. Вони шукали рішення, поки, нарешті, не знаходили його. Вони також намагалися запобігти або зменшити назрівання конфлікту, концентруючи реальні повноваження приймати рішення в тих підрозділах і рівнях управлінської ієрархії, де зосереджені найбільші знання та інформація про фактори, що впливають на рішення. Хоча досліджень у цій області ще не так багато, ряд праць підтверджує ефективність даного підходу до управління конфліктною ситуацією.

Щодо практичних кроків розв'язання конфліктних ситуацій, то нами пропонуються наступне:

1. Шукайте проблему в категорії «Цілі».
2. Як тільки проблема буде вирішена, знайдіть рішення, які можуть бути задоволені обома сторонами.
3. Основна увага приділяється проблемі, а не особистим якостям протилежності.
4. Створіть середовище довіри для створення взаємного впливу і обміну інформацією.
5. Створюйте позитивне ставлення один до одного, співчуваючи і слухаючи протилежну сторону під час спілкування.
6. Зведіть до мінімуму почуття переслідування та залякування.

Таким чином з'ясовано, що основними методами розв'язання конфліктної взаємодії у сфері торгівлі виявились: уникнення, пристосування, компроміс, конфронтація, співпраця. Перераховані методи розв'язання конфліктів можуть застосовуватися на різних етапах конфлікту відповідно до конфліктної ситуації, динаміки конфлікту і особливостей конфліктуючих сторін.

3.2.2. Загальні закономірності та психологічні особливості детермінант і розв'язання конфліктів у торговельних організаціях Азербайджану

Нами вивчено сучасні конфлікти в Азербайджані і проаналізовано причини, моделі, результати та функції конфліктів у компанії Azercell [4, 5]. Компанія працює на ринку зв'язку Азербайджану вже більше 15 років і має великий досвід і компетенцію в цій області і має організаційну культуру. Захопивши велику частину ринку комунікацій, організація перевершує своїх конкурентів з багатьох причин (частка ринку складає 55%). У той же час, як і в будь-якій організації, всередині компанії існують конфлікти внутрішні, міжгрупові, функціональні (між підрозділами компанії). Ці конфлікти виникають через внутрішні і зовнішні причини. Дослідження конфліктів в організації розслідується Департаментом управління людськими ресурсами. Результати дослідження показали, що недоліки винагородної, заохочувальної системи, кар'єрного і професійного зростання в компанії є основними причинами конфлікту між працівниками організації. Зазначено, що молоді співробітники, особливо освічені, але не мають достатнього досвіду роботи, не згодні з умовами кар'єрного зростання, що часто призводить до міжособистісних конфліктів, конфліктів між підрозділами, консультантами та молодими працівниками.

В організації розв'язання конфліктів відбувається головним чином за рахунок компромісу, співробітництва та врегулювання проблем у вирішенні міжособистісних конфліктів. Лідери спілкуються з тими, хто знаходиться в контакті, виявляють проблеми в їх особистому житті. У разі виникнення таких проблем вони координують конфлікти, що виникають на робочому місці, і, в першу чергу, прагнуть до вирішення особистих проблем (наприклад, оплачувана відпустка, просування, моральна підтримка, зняття навантаження). Окрім того, в компанії здійснюється моніторинг конфліктної ситуації у разі конфліктогенності самого працівника. Якщо людина створює конфліктну ситуацію кілька разів в колективі, застосовуються певні види негативної мотивації у вигляді штрафів, попередження, зменшення доступу до соціального пакету, догани і, нарешті, звільнення.

Дослідження показало, що в Azercell існують конфлікти між відділами.

В основному конфлікти між відділом маркетингу і продажів, відділом бухгалтерського обліку та фінансів, відділом фінансів та відділом інформаційних технологій. Основні причини конфліктів в неправильній передачі даних, інформації, недостовірною підготовкою даних щодо особливостей і ризиків ринкової взаємодії організації з іншими партнерами.

Розглянемо реальний приклад згаданих конфліктів в компанії. Рекламування нового продукту компанії (модемів 3G-MAX), призвела до широкомасштабної конфронтації між відділами маркетингу і продажів. Таким чином, відділ маркетингу розробив і впровадив рекламні кампанії продажів, що мало стимулювати збільшення продажів. В той час, як споживачі, які перебували безпосередньо в контакт з відділом продажів кампанії приймали рішення поспіхом, і збільшення продажу в такий короткий проміжок часу, не відбулося. Тобто був зроблений висновок, що продукт на ринок був запропонований передчасно без достатнього часу сприйняття реклами самого продукту, і споживач не мав часу щоб усвідомити переваги даного нового продукту, що мало негативний вплив на розробку нового продукту компанії.

Водночас конфлікт не був врегульований вчасно і незабаром поширився на інші підрозділи організації. У міру зростання конфлікту в конфлікті взяли участь фінансовий і виробничий відділи. Адже фінансовий відділ безпосередньо контролює витрати на рекламу і забезпечує виділення коштів, а провал кампанії призводить до неефективного використання коштів компанії. Що стосується виробничого відділу, вони здійснюють розробку нового продукту відповідно до певного плану, і короткочасна і передчасна реклама продукту негативно позначилась на їхньому проекті.

Врегулювання існуючого конфлікту було здійснено на рівні керівництва (правління). Для вирішення організаційних конфліктів, які виникли в компанії використовувалися структурні методи. В якості основного методу було реалізовано акцент на спільній цілі організації. Цей метод забезпечив

усвідомлення спільних цілей, поновлення та їх актуалізацію перед усіма менеджерами та працівниками компанії.

Окрім того, спільна діяльність керівників усіх структурних підрозділів, створення міжорганізаційних, міжгрупових об'єднань щодо спрямованості компанії на якість продукції та збільшення продажів призвели до вирішення існуючої проблеми. Водночас, розв'язання конфліктів в організації було вирішено шляхом реструктуризації організаційної структури. Таким чином, керівний склад організації має великий ресурс впливів на конфлікт щодо її структурної реорганізації, тому структурні зміни були внесені в Azercell. Наприклад, фінансовий відділ був розподілений на кілька відділів, а відділ бухгалтерського обліку був розширений за напрямками, а кожен підрозділ мав урегульовану підзвітність та відповідальність. А додаткові обслуговуючі проміжні групи були створені для сприяння відділу продажів і відділу маркетингу, і усім створеним підрозділам було встановлено нові загальні цілі.

На нашу думку, аналіз представленого конфлікту [4, 5] можна проілюструвати за такою формулою як:

Конфліктна ситуація + інцидент = конфлікт

Конфліктна ситуація. Між маркетингом і продажами завжди існує конфлікт, оскільки відділ продажів незадоволений своїм бізнесом, хоча відділ продажів повинен діяти відповідно до маркетингових планів.

Інцидентом виникнення конфлікту виявилась неузгодженість рекламної компанії модемів 3G-MAX і роботою з клієнтами відділу продажів.

Отже, конфлікт - це початок відкритої боротьби і взаємних звинувачень керівників відділів, підрозділів.

На більш пізньому етапі конфлікт зростає і було включено відділи фінансів і виробництва, і формула набула такий загальний вигляд.

Конфліктна ситуація + конфліктна ситуація + + = конфлікт/ активне втручання керівників / реорганізація підрозділів компанії / розв'язання конфлікту.

Приклад Azercell був руйнівним, але завдяки втручання управління компанії зведений до конструктивного. Його конструктивність полягала в модернізації організації, збільшенні відповідальності співробітників на роботі, залишення більш кваліфікованих менеджерів в управлінні філіями, усунення некомпетентності і посилення і конкретизація відповідальності та інтенсивне формування мотиваційного компоненту в організації

Таким чином, за результатами аналізу наукових джерел з'ясовано, що нині існує декілька ефективних способів управління конфліктами. Їх, як правило, розділяють на дві групи, а саме: структурні та міжособистісні. Відомо, що керівники не повинні розглядати причину конфліктної ситуації тільки на підставі характерологічних відмінностей. Звичайно, ця різниця може бути причиною конфлікту в конкретній ситуації, і це є однією з детермінант конфлікту [4, 5, 59, 60, 61].

Отже, керівник має комплексно підійти до визначення детермінант конфлікту та на цих підставах визначати ефективні психологічні технології профілактики та розв'язання конфліктної взаємодії у торговельній сфері.

Серед структурних методів існує чотири основних щодо розв'язання конфліктів. В основу структурних методів покладено роз'яснення потреб в роботі, використання скоординованих і інтегрованих методів, зосередження уваги працівників на загальних організаційних цілях та використання системи винагороди [4, 5, 59, 60, 61].

Уточнення потреб в роботі передбачає визначення функціональних обов'язків і результатів кожного з співробітників та кожного відділу організації, що вважається одним з кращих способів уникнути дисфункціонального конфлікту. Необхідно чітко визначити рівень результатів, які повинні бути досягнуті цією функціональною структурою організації конкретні імена осіб, які мають отримувати професійну інформацію, параметри, систему повноважень і відповідальності, а також політики, правила і процедур прийнятих в організації.

Лідер також роз'яснює, уточнює та навчає особливостям діяльності і взаємодії працівників торговельної організації в нестандартних ситуаціях.

Скоординовані і інтегровані механізми. Інший спосіб розв'язати конфліктну ситуацію – використання скоординованих механізмів. Одним з найбільш поширених механізмів є алгоритм команд. Як стверджують більшість вчених, встановлення ієрархії влади регулює взаємодію людей, регулює прийняття рішень і потік інформації в організації. Якщо два або більше підлеглих приходять до розбіжностей з певної проблеми, вони можуть звернутися до свого безпосереднього керівника, щоб розв'язати та уникнути конфлікту. Принцип самозабезпечення полегшує використання ієрархій в конфліктних ситуаціях, оскільки ті, хто підпорядкований, знають, хто буде слідувати їх рішенням [4, 5, 59, 60, 61].

Дуже корисні інструменти інтеграції, такі як: ієрархія управління і розв'язання конфліктів з використанням взаємопов'язаних функціональних груп організації, цільових груп та міжвідомчих нарад.

Дослідження показали, що організації, які підтримують інтеграцію на необхідному рівні, більш ефективні, ніж інші організації, які не використовують цей метод. Наприклад, якщо є конфлікт між співробітниками організації, які функціонально взаємодіють один з одним, то керівники відділу продажів і виробництва можуть розв'язати проблему, скоординувавши функціональні обов'язки працівників. Ця ситуація пов'язана з відділом продажів і виробничим відділом, що розв'язує конфлікт взаємодії працівників та впливає на попит і пропозицію на товари, навантаження, оцінку і графік поставок [4, 5, 59, 60, 61].

Загальні цілі організації. Визначення загальних організаційних цілей – це ще один структурний метод розв'язання конфліктів. Для ефективного досягнення цих цілей потрібно об'єднати зусилля двох або більше співробітників, групи чи відділу організації. Усвідомлення перспективних цілей позитивно впливає на досягнення актуальних та загальних цілей всієї організації. Наприклад, співробітники, що працюють у трьох підрозділах

виробничого відділу, знаходяться в конфлікті між собою. Щоб уникнути цього конфлікту, потрібно визначити загальні цілі для всього виробничого відділу, а не тільки для кожного підрозділу. Тобто такі ж конкретні і точні цілі для всієї організації дозволять керівникам відділу приймати рішення, які будуть відповідати інтересам всієї організації, а не тільки для окремих підрозділів відділу [4, 5, 59, 60, 61].

Розроблення перспективних високих принципів і цінностей з організаційної точки зору уточнює складні цілі організації. Працівники організації у цьому випадку мають спільні цілі, які зводять до мінімуму ймовірність конфлікту та сприяють узгодженості й функціонуванню всього персоналу організації. Наприклад, професори Паскаль і Атос, які розробили перспективну і складну мету для McDonald's, спрямували імперію швидкозростаючих ресторанів орієнтуватись не тільки на якість, але і на перспективні ринки. Керівництво компанії вважало, що вони дійсно обслуговують американців з обмеженими ресурсами. Ця «соціальна місія» привела до більшої концентрації на оперативних цілях. Під маркою McDonalds шеф-кухарі та офіціанти на підприємстві виглядають як хороший приклад реалізації стратегічних цілей і служать ефективною системою контролю якості.

Структура системи винагороди. Встановлено, що одним із ефективних способів розв'язання конфліктів є адекватна і об'єктивна система винагороди. Працівники, які вносять особистий вклад в складні організаційні цілі, допомагають іншим функціональним групам організації та інтегруються в процес прийняття рішень, щодо винагород у вигляді соціальних пакетів, кадрового та професійного зростання. Водночас, система винагород має функціонувати таким чином, щоб створювати позитивну мотивацію до професійної діяльності, яка не призводила до конфліктів та неконструктивної поведінки інших працівників чи відділів організації [4, 5, 59, 60, 61].

Таким чином, за результатами аналізу наукової літератури та емпіричного дослідження встановлено, що в основі психологічних технологій подолання професійних конфліктів в торговельній організації лежать міжособистісні та

структурні методи розв'язання конфліктів. Серед структурних методів існує чотири основних щодо розв'язання конфліктів. В основу структурних методів покладено роз'яснення потреб в роботі, використання скоординованих і інтегрованих методів, зосередження уваги працівників на загальних організаційних цілях та використання системи винагороди. Подальшою перспективою роботи є дослідження міжособистісних методів розв'язання конфліктів.

3.3. Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання конфліктів в торговельній організації за допомогою методу нейролінгвістичного програмування (НЛП)

НЛП – це моделювання людської поведінки, програмування мислення індивідів, контроль над власним розумом. Більш того, НЛП є специфічним напрямом психології. Дехто його вважає своєрідним методом дослідження глибин підсвідомого. Сьогодні даний напрямок практикується, переважно, в різних психологічних тренінгах, застосовується в рекламних акціях, торгівлі, політиці та практичній психології.

Основою НЛП є метод копіювання вербального і невербальне поведінкового реагування за науково-практичними поглядами трьох відомих психотерапевтів, а саме В.Сатир, як засновниці сімейної психотерапії, Ф.Перлза - родоначальника гештальт-терапії та М.Еріксона, який поклав початок Еріксонівському гіпнозу.

Прихильники НЛП вважають, що суб'єктивна реальність обумовлена принципами поведінкових реакцій, сприйняттям, внаслідок чого можливо здійснювати зміни поведінки, модифікувати переконання і виліковувати психологічні травми. Даний висновок вони зробили, базуючись на зібраних дослідними методами мовних моделях і посиленнях тіла. Спочатку техніки, вироблені на основі таких спостережень, своїми творцями розглядалися в якості «магії» з терапевтичним ефектом, а безпосередньо НЛП - як «аналіз структури індивідуального досвіду». Описані погляди базуються на принципі, що всякі

поведінкові реакції (навіть найдосконаліші або дисфункціональні) не виникають випадково, вони мають конфігурацією, яку можливо вивчити.

Отже, НЛП (нейролінгвістичне програмування) вважається самостійним напрямком знань, що розглядається влаштування індивідуального досвіду людини, його розумові стратегії і поведінкові реакції, копіювання та навчання вдалим стратегіям. Даний напрямок базується на різних принципах, які підтримують переконання, що зміни є щось неминуче.

НЛП є сучасним напрямком в практичній психології. Метод зародився в США в сімдесятих роках двадцятого століття і увібрав у себе виключно все найкраще з різних методів практичної психології.

НЛП, крім поведінкового реагування індивідів, зачіпає і способи розумового оперування, від яких залежать усі людські досягнення. Моделюючи мисленнєві процеси, зародження почуттів, переконань і їх розвиток, та цей напрям розглядає усі компоненти людського досвіду. Водночас, перш за все, техніки НЛП спрямовані на поліпшення процесів комунікації, що є важливим для працівників торговельної сфери. Окрім того, його визначають як спосіб виявлення і створення стратегії успішності, вміння трансформувати поведінкові реакції суб'єкта таким чином, щоб відкрився потенціал успішної людини.

НЛП у практичній психології характеризується зв'язком з різними популярними напрямками, такими як психоаналіз, гештальт-терапія, соціоніка, трансактний (трансакційний) аналіз.

Метод застосовується в абсолютно різних областях, починаючи від психотерапії, реклами і закінчуючи торгівлею.

У будь-якій сфері застосування НЛП, у першу чергу, моделює вміння, на досвіді і вивченні поведінки вже успішних індивідів. Тренерів даного методу практично не цікавить минулим особистим досвідом клієнта, оскільки він не вишукує причини в прожитому, а вивчає манеру сприйняття, на основі якого вибудовує сьогодення і майбутнє. Перш за все, метод орієнтований на зміну, а не на пояснення. Тобто, не існує питання «чому», є лише питання «як».

НЛП допомога не спрямована на вирішення питань буття або перебудови соціуму. Метод не диктує людині, як треба жити правильно. Завдяки проведенню тренінгів за допомогою НЛП, навчанню технікам вдається переформулювати проблему людини в завдання, які тренер допомагає вирішити, відсікаючи лише неекологічних варіанти.

НЛП взагалі заперечує таке поняття, як «правильна особистість». Іншими словами, не існує «правильного» поведінки або «правильних» ціннісних орієнтирів. Є тільки поведінкове реагування, відповідно до тієї чи іншої ситуації. А завдання тренера полягає в наданні можливості індивіду підібрати більш відповідне (дієве, екологічне, вірне, доступне).

Фундаментом даного напрямку вважається одвічне переконання в тому, що трансформації власного стану можливі. При цьому, всі техніки НЛП відштовхуються від свідомих дій, які ведуть до несвідомих успішних результатів. Нерідко сама людина є творцем персональних обмежень, які вона із задоволенням дотримується і виконує. Кожна особа встановлює чіткі межі власного життя, ґрунтуючись на своїх суб'єктивних уявленнях, принципах, побоюваннях.

Сутність допомоги з використанням НЛП полягає у тому, що є в арсеналі тренера набір адекватних стратегій і прийнятних інструментів для розширення персональних обмежень і досягнення змін в сторону успішності.

Сьогодні розроблено безліч технік, спрямованих на оптимізацію міжособистісних відносин, поліпшення навичок комунікативної безконфліктної взаємодії.

Особливості використання технік НЛП в практичній діяльності

Перш за все, НЛП в практичній психології - це система вискоелективних технік, спрямованих на допомогу в досягненні цілей. Це способи навчання людей користуватися можливостями їх мозку. Послідовники методу виділяють кілька основних технік, які застосовуються в НЛП, а саме якоріння, мовні стратегії, рефреймінг, техніки НЛП-оптимізації міжособистісних стосунків, помаху і вставлених повідомлень.

Найвідоміша техніка НЛП - це якоріння, що базується на програмуванні умовного рефлексу, званого «якорем». Умовні рефлекси можуть виникати самі по собі. Наприклад, при прослуховуванні однаковою мелодією в певний момент переживань, у індивіда виробляється рефлекс.

НЛП дає змогу виробити потрібний умовний рефлекс - створити якор. Такі якоря можуть нести позитив або бути негативними. Щоб зафіксувати в пам'яті певний життєвий момент, необхідно поставити на нього «якор». Для його закріплення в свідомості ресурс, що дозволяє викликати асоціацію у індивіда з тим, що він бажає запам'ятати. Таким ресурсом можуть стати різні образи, музика, пісня і навіть запахи.

Техніка помаху вважається найбільш універсальною. Її може використовувати навіть непрофесіонал. Вона створена з метою зміни життєвої позиції або ролі, обраної людиною. Складається дана техніка з двох уявлень, одне з яких має зв'язок з асоціацією і відповідає якомусь звуку, зорового образу, відчуття, що виникає при ситуації, або звичкою, від якої індивід бажає позбутися. Іншим бажанням є стан, який хоче мати індивід замість звички. Наприклад, людина хоче позбутися конфліктогенності. Цій особі необхідно уявити образ або відчуття, яке асоціюється безпосередньо із ситуацією і емоціями конфлікту. Потім уявити другу картинку або відчуття, яке він бажає сформувати замість конфліктогенності, роздратування. Після чого можна починати практикувати саму техніку. Слід уявити першу картину у вигляді великого зображення на великому екрані. Це може бути обличчя із стисненими зубами і агресивним поглядом. Потім потрібно уявити другий образ у вигляді маленького темного зображення і поставити його поруч з першим. Наприклад, світлий щасливий образ людини без агресії з посмішкою. Після цього необхідно швидко поміняти образи місцями. Перша картинка повинна перед уявним поглядом тьмяніти і зменшитися в розмірі, а друга - рости і стає яскравішим. Зробити ці уявні маніпуляції необхідно швидко і одночасно. Потім потрібно подивитися на отриманий результат, після чого необхідно стерти

обидва образи. Подібні дії слід повторити протягом 15 раз і перевірити, яким чином відбилися отримані зміни на самій людині.

Психологічні способи НЛП управління людьми у конфліктній взаємодії

Психологічні способи НЛП управління людьми у конфліктній взаємодії або техніки маніпулювання є найбільш популярними і при роботі у торговельній сфері. Крім того, вони застосовуються для зміни ставлення і переконань людей, поглядів на різні, особливо конфліктні події, а також з метою трансформації звичних поведінкових реакцій. Серед маніпулятивних технік найбільш популярними вважаються: «вимагай більше», лестощі. Перефразування слів і інші.

Суть техніки «вимагай більше» полягає в тому, щоб просити у індивіда набагато більше, ніж необхідно в дійсності. Також можна попросити зробити щось дивне. Природно, людина відмовиться, але з часом у нього можна просити те, що насправді потрібно.

Психологія управління у даному випадку полягає в відчутті суб'єктом незручності через відмову. Крім того, друге прохання в порівнянні з попередньою, буде виглядати незначною в його очах.

Знаменитий психолог Д. Карнегі стверджував, що до людей необхідно звертатися по імені, так як цим підтверджується їхня особиста значимість. Адже для кожного індивіда немає нічого приємнішого, ніж звучання власного імені, оскільки воно являє собою реальне підтвердження факту існування людини. Тому, називаючи по імені кожного і підтверджуючи тим самим його значимість, людина отримує у відповідь розташування і повагу. Теж саме відбувається із використанням титулів, різноманітних звань і соціального статусу. Наприклад, якщо називати людину іншому, то він незабаром дійсно стане відчувати дружні почуття по відношенню до індивіда так до нього звертається.

Техніка «Лестощі», яка широко використовується у взаємодії в торговельній сфері полягає у тому, щоб викликати симпатію за допомогою компліментів і приємних слів. Водночас потрібно бути обережним,

практикуючи її. Адже, якщо співрозмовник відчує перебільшення лестощів, то буде хвиля негативізму. Тому потрібно завжди враховувати характерологічні особливості співрозмовника і правильно підбирати ситуацію.

Психологія НЛП управління людьми тут полягає в тому, що кожен з тих, хто спілкується комфортно відчуває себе, перебуваючи в стані когнітивної гармонії, коли зовнішній вплив підтверджує власні думки індивіда і його почуття.

Використання окремих прийомів в НЛП

Прийоми НЛП вважаються доступними усм. Вони сприяють поліпшенню спілкування, зміни поведінкових реакцій в конфліктних ситуаціях і сприяють успішності в різних сферах професійної діяльності і особливо фахівців, що працюють у системі «людина-людина», тобто працівників торговельної сфери.

Прийоми НЛП можливо використовувати у повсякденному житті. Так, багато хто бачив дитячий мультиплікаційний фільм під назвою «Малюк і Карлсон» і, напевно, пам'ятають момент, коли Карлсон лежав на дивані, а Малюк прибирав у хаті. Даний фрагмент символізує явну несправедливість. Але Карлсон, не помічаючи цього, пропонує Малюкові влаштувати собі перерву, адже він втомився, і зробити йому (Карлсону) каву. З одного боку Малюкові повинно стати прикро від такого нахабства. Однак він йде і робить каву. Адже його мозок зафіксував те, що, не зробивши кави, не буде і перерви. Карлсоновская фраза складалася з фрагментів. У першому - містилася пропозиція зробити перерву, а в другому - зробити каву. Таким чином, мозок Малюка сприйняв інформацію так: «якщо я бажаю перепочити, то мені слід зробити Карлсон кави».

Щоб домогтися свого у взаємодії з покупцем, при побудові пропозиції потрібно на початку дати те, що необхідно співрозмовнику. Часто цю техніку використовують в торгівлі і рекламі, а також в побутових ситуаціях. **Хлопцеві сподобалася незнайома дівчина, і він хоче взяти номер її телефону, але переживає, що красуня може відмовити. Щоб не виникла «осічка», необхідно підійти до обраниці і вимовити таку фразу: «Дівчина чи можу я попросити**

свого товариша, щоб завтра в середині дня він зайшов до вас, з метою дізнатися номер вашого телефону для того, щоб я зміг вам зателефонувати». Знімаючі від подібного складного «сценарію» розвитку подій завтрашнього дня, в більшості випадків, дівчина одразу напише номер телефону.

В описаній ситуації діє принцип навмисно створеного складного сценарію для незнайомої людини. Дівчина уявила собі, після почутого, що насправді завтра невідомий чоловік прийде на роботу до неї і буде просити номер телефону. Уявивши всю цю складність, їй простіше відразу задовольнити прохання, щоб уникнути наслідків.

Існують певні слова, почувши які, в більшості випадків, прагнуть зробити те, про що йому говорять. До таких слів відносять: кожен раз, знову, завжди, постійно і т.д. Використання цих слів в бесіді, допоможе вирішити швидко актуальні питання саме так, як необхідно.

Окрім того, домогтися в розмові з покупцем бажаного можна за допомогою часткового повторення закінчення фраз співрозмовника. Іншими словами потрібно повторювати закінчення фрази співрозмовника з додаванням свого висловлювання, внаслідок чого партнер (покупець) у розмові сприйме фразу опонента, як свою власну, завдяки тому, що в ній використаний фрагмент сказаного ним пропозиції. Всі пропозиції, які починаються зі слів: шановний, будьте люб'язні, будь ласка і т.д. Обов'язково посприяють отриманню бажаного результату в діалозі.

Водночас часто в розмовах застосовується прийом, що виявляється в голосовому виділенні потрібного словом. Тобто необхідно головне слово сказати чіткіше і голосніше. Це дозволяє відвернути співрозмовника від своїх думок і змушує його звернути увагу на виділене слово. Коли в розмові у опонента щось викликає приємні відчуття, на обличчі у нього з'являється посмішка, потрібно постаратися доторкнутися до нього в цей момент. Такий дотик буде своєрідним якорем.

Використання НЛП прийомів у стосунках

Для поліпшення взаємин чоловічої і жіночої статі вироблена ціла поведінкова стратегія, що має назву техніка «ближче - далі». Полягає вона в чергуванні відносин: близькі і теплі стосунки змінюються на відсторонені, холодні з нотками байдужості.

Ще одним прийомом НЛП у відносинах вважається «підстроювання». Його суть полягає в наслідуванні жестах, міміці, положенню тіла і навіть темпу мови партнера (покупця). Іншими словами, потрібно стати своєрідним «дзеркалом» покупця. Даний прийом допомагає викликати довіру співрозмовника і привернути до себе, зняти агресію і заспокоїти. Часто подібну техніку практикують шахраї, які виманюють у легковірних громадян гроші. Експериментувати «підстроюванням» слід акуратно. Так як, імітуючи образ поведінки чоловіка із зайвою ретельністю, можна домогтися протилежної реакції. Покупець може зробити висновок, що над ним просто знущаються або насміхаються. Тому жести, міміку, положення тіла потрібно не сліпо копіювати, а вловлювати напрямок рухів. Єдиним, що слід негайно повторювати, є посмішка. Крім того, потрібно звертати увагу на манеру мови покупця. Відзначати чи робить він паузи в бесіді, мова його швидка або злегка сповільнена. Власну манеру аргументувати, рекламувати, пропонувати потрібно підлаштувати під темп покупця.

Основні правила використання НЛП

Сьогодні правил НЛП існує багато, але можна виділити серед них кілька ключових, на яких базуються всі інші положення цієї методики.

Перше правило спрямовує особистість звертати увагу на всі компоненти проявів власного внутрішнього стану і оточення. До таких складових відноситься візуальні образи, звуки, кінестетика, смакова і нюхова інформація. Оскільки тіло і свідомість суб'єкта – це цілісна система, компоненти якої не в змозі функціонувати окремо, тому часто застосування цього правила направлено саме на фізичне взаємодію з індивідом і вираз їм власних почуттів за допомогою рухів. Розуміючи зміст кожного з проявів руху, досить просто заглянути в найпотаємніші куточки свідомості індивіда.

Друге правило каже на те, що весь людський життєвий досвід фіксується в нервовій системі структуровано. Техніки і підходи НЛП дозволяють легко «витягти» цей досвід з глибин підсвідомого і використовувати його для досягнення поставлених цілей.

Третє правило стверджує, що кожен суб'єкт фіксує в оточуючих людях виключно ті якості, які існують у ньому самого. Тобто, якщо особистість виокремила у товариша якийсь достоїнство (гідність), то він може бути впевненим аналогічне риса властива і йому самому, просто воно ще не проявилось. Це ж виявляється і з оцінкою негативних рис. Якщо людині не властива брутальність, то він ніколи не звинуватить в цьому співрозмовника.

Четверте правило стверджує, що вибір бути в цьому світі королем або його конюхом, залежить виключно від самої особистості. Адже кожен людський суб'єкт є творцем власної долі.

Найголовнішим правилом НЛП вважається твердження «карта - не територія», що означає наступне. Не існує непорушних істин. Все змінюється. Пройде час і на карті будуть прокладені нові шляхи, також зміняться і установки людини. Трансформація знань, навичок, умінь, переконань - це природний шлях прогресивного розвитку особистості. Незмінність поглядів веде лише до регресу і нерідко, до деградації. Усі прийоми і техніки НЛП побудовані на переконанні, що кожна особистість володіє величезним внутрішнім потенціалом, який практично не використовується. Окрім описаних правил, кожна техніка має свої специфічні способи використання.

Використання гіпнозу в НЛП

Особливою технікою НЛП гіпнозу є власні правила і способи словесного звернення. Його головним завданням є створення оптимальних умов для активації несвідомого потенціалу організму з метою самостійного вирішення проблеми або подолання психологічних проблем. Тому і вимоги до даної техніки виявляються іншими. У практиці НЛП гіпнозу застосування різні мовні прийоми, непрямі навіювання і техніки невербального впливу.

Гіпноз у різних своїх проявах зустрічається в повсякденному житті. Люди щодня, спілкуючись між собою, намагаються впливати один на одного, визначати для опонента бажаний шаблон поведінки. Тому НЛП гіпноз можна вважати козирною картою, що загубилася у рукаві, зброєю, яку можуть застосовувати практично у всіх життєвих ситуаціях. Крім того, гіпноз є чудовою нагодою подолати себе, страхи, змінити стереотипи, зробити себе кращим. Себе подолати можна тільки способом перепрограмування. Тобто запрограмувати свою свідомість, переконати себе щодо протилежної думки на позитив, а також виробити найбільш ефективну життєву позицію, комфортний ракурс світосприйняття і результативну стратегію буття.

Послідовники НЛП переконані, що володіння лише одним способом щось робити є відсутністю вибору як такого. Два способи вже ставлять індивіда перед дилемою. Вважається, що мати вибір - це означає бути здатним використовувати мінімум три рішення або підходу. Тому у будь-якому взаємодії контролювати ситуацію буде той, хто характеризується більшою гнучкістю поведінки.

Таким чином, завдяки НЛП особисте переконання видалить з життя все зайве, конфліктогенність, що заважає жити, позбавить від старанно навіюваних суспільством протягом років стереотипів, звільнить від фобій і невпевненості. Найкращим способом впливу на міжособистісне комунікативну взаємодію та спілкування в процесі торговельної взаємодії є НЛП переконання.

Підводячи підсумки, слід зробити висновок, що НЛП - це цілий комплекс практичних моделей, шаблонів, навичок і технологій, що дають змогу в цьому світі налагодити ефективну, безконфліктну взаємодію. Метою її є розширення меж вибору, оволодіння якомога більшою кількістю моделей і технік поведінки в конфліктних і важких життєвих ситуаціях.

Отже, в практичних рекомендаціях визначено психологічну сутність нейро-лінгвістичного програмування, особливості технік НЛП: якоріння, техніка помаху, управління людьми, лестощів та використання певних прийомів НЛП (подання того, що необхідно співрозмовнику, створення

складного сценарію, використання певних слів (кожен раз, знову, завжди, постійно)); початок пропозицій зі слів (шановний, будь ласка, будьте люб'язні), а також повторення фраз співрозмовника і закінчення необхідними пропозиціями; голосове виокремлення пропозицій; наслідування жестам, міміці співрозмовника. Основними правилами НЛП є наступні: спряманість особистісті на всі компоненти проявів власного внутрішнього стану і оточення; весь людський життєвий досвід фіксується в нервовій системі структуровано, кожен суб'єкт фіксує в оточуючих людях виключно ті якості, які існують у нього самого; кожен людський суб'єкт є творцем власної долі. І одне з основних правил — «географічна карта – не територія», тобто не існує непорушних істин, все змінюється, розвивається.

Висновки до розділу 3

За результатами емпіричного дослідження встановлено закономірність, яка полягає в тому, що на початковому етапі до застосування психокорекційної програми в обстежуваних спостерігався високий рівень конфліктогенності більш як у третини працівників торговельних підприємств, низькі та задовільні рівні окремих показників: комунікативної, емоційно-вольової, мотиваційної та високий рівень ситуативної тривожності. Тому у обстежуваних до використання психологічної програми відмічались труднощі процесу професійної адаптації, соціальної взаємодії, готовності до особистісних змін, ознаки морального дискомфорту, песимістичності, невпевненості у собі, підозрливості, гіпотимічності та спостерігається низький рівень емоційної стійкості, що виявилось показаннями до застосування психологічних методів корекції з метою оптимізації індивідуально-психологічного потенціалу працівників торговельної сфери.

Порівняльний аналіз психодіагностичних зрізів до і після використання психологічної програми на заключному етапі перепідготовки, завдяки цілеспрямованого використання психологічної програми відбулись позитивні зміни щодо рівня конфліктогенності, комунікативної, мотиваційної та

поведінкової сфер обстежуваних. Завдяки чому у працівників торгівлі після використання психологічної програми виявились притаманними: достатній рівень комунікативних схильностей, вони легко адаптуються до нових умов навчального процесу і життєдіяльності, достатньо швидко входять у новий колектив, легко і адекватно орієнтуються в ситуації, швидко виробляють стратегію своєї поведінки і соціалізацію у новому середовищі. Як правило, такі особи не конфліктні, зросли їхні мотиваційні характеристики, вони мають високу емоційну стійкість та низький рівень ситуативної тривожності.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі представлено теоретичне узагальнення та запропоновано розв'язання актуального науково-практичного завдання, яке полягає у визначенні психодіагностичного інструментарію та психологічних засобів корекції конфліктів працівників торговельних підприємств м. Баку, Результати теоретичного та експериментального дослідження дають підстави стверджувати про реалізацію мети і завдань роботи та надають можливість сформулювати такі висновки.

1. Встановлено, що психодіагностичний інструментарій дослідження конфліктів працівників торговельних підприємств має свої особливості. Воно починається із вивчення психічних явищ, які зумовлюють безконфліктний потенціал особистості: індивідуально-психологічні особливості, мотиваційну, емоційно-вольову, професійну сфери, оскільки вони вимірюють не тільки професійно важливі якості в традиційному розумінні, але й фактори, які визначають особливості функціонування та динаміку розвитку цих якостей у професійній діяльності.

Розкрито за результатами аналізу наукової літератури та емпіричного дослідження, що в основі психологічних технологій подолання професійних конфліктів в торговельній організації лежать конструктивні методи розв'язання конфліктів. Окрім того з'ясовано, що в основу структурних методів додання і профілактики конфліктів в торговельній сфері покладено роз'яснення нагальних цілей, інтересів і потреб в діяльності організації, використання скоординованих і інтегрованих управлінських методів регулювання конфліктів, зосередження уваги працівників на загально-організаційних цілях, оптимальному використанні системи матеріальної та нематеріальної мотивації.

2. Визначено організаційно-психологічне підґрунтя проведення дослідження. Обґрунтований комплекс методів та методик (спостереження, опитування, тестування) спрямовано на всебічне вивчення особливостей проявів та причин конфліктів у працівників торговельних підприємств.

Дослідження конфліктів у працівників торговельної сфери здійснювалося на індивідуально-психологічному, емоційному, мотиваційному та поведінковому рівнях із застосуванням наступних методик: індивідуально-психологічні особливості розкрито за показниками методики «Діагностика рівня конфліктності особистості» (Г. Ложкін, Н. Повякель); емоційно-вольову сферу з'ясовували за методикою «Дослідження особистісної та ситуативної тривожності Спілбергера-Ханіна» (В. Бодров), а також тесту-опитувальника «Оцінка емоційно-вольової регуляції А. Зверкова, Е. Ейдмана», (Т. Пашукова); визначення рівня мотиваційної сфери здійснювали за допомогою методики «Смисложиттєві орієнтації (СЖО) Д. Леонтьєва» (Р. Райгородський), визначення рівня комунікативних і організаторських схильностей — КОС Б. Федорошина (В. Бодров).

Розроблено концептуальну модель дослідження психодіагностики та подолання конфліктів працівників торговельних підприємств, яка включає мету, етапи дослідження (теоретичний, емпіричний, підсумковий) і відповідня завдання, теоретико-методологічне підґрунтя (принципи, організаційно-психологічні компоненти та зміст програми).

3. За результатами емпіричного дослідження встановлено закономірність, яка полягає в тому, що на початковому етапі до застосування психокорекційної програми в обстежуваних спостерігався високий рівень конфліктогенності більш як у третини працівників торговельних підприємств, низькі та задовільні рівні окремих показників: комунікативної, емоційно-вольової, мотиваційної та високий рівень ситуативної тривожності. Тому у обстежуваних до використання психологічної програми відмічались труднощі процесу професійної адаптації, соціальної взаємодії, готовності до особистісних змін, ознаки морального дискомфорту, песимістичності, невпевненості у собі, підозрливості, гіпотимічності та спостерігається низький рівень емоційної стійкості, що виявилось показаннями до застосування психологічних методів корекції з метою оптимізації індивідуально-психологічного потенціалу безконфліктної взаємодії працівників торговельної сфери.

4 За результатами порівняльного аналізу психодіагностичних зрізів до і після використання психологічної програми відбулись позитивні зміни щодо рівня конфліктогенності, комунікативної, мотиваційної та поведінкової сфер працівників торговельної сфери. Це виявляється у підвищенні рівня комунікативних схильностей у обстежуваних, вони легко адаптуються до нових умов навчального процесу і життєдіяльності, достатньо швидко входять у новий колектив, легко і адекватно орієнтуються в ситуації, швидко виробляють стратегію своєї поведінки і соціалізацію у новому середовищі. Як правило, такі особи не конфліктні, зросли їхні мотиваційні характеристики, вони мають високу емоційну стійкість та низький рівень ситуативної тривожності.

Представлене дослідження не охоплює все коло актуальних питань, які стосуються вивчення проблеми психодіагностики та корекції конфліктів у працівників торговельних підприємств. Перспектива подальшого дослідження полягає у створенні комп'ютерної бази психодіагностичних результатів обстежень та розвитку методів психологічних впливів щодо корекції та профілактики конфліктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Антонов, Г.В. Педагогічні засади запобігання і розв'язання конфліктів у навчально-виховному середовищі вищого навчального закладу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Г.В. Антонов. – Х., 2006. – 21 с.
2. Анцупов, Л.Я. Конфликтология / Л.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Юните, 2001. – 551 с.
3. Арзуманян К.К. Формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / Арзуманян Каріна Каренівна. – К., 2017. -179 с.
4. Байрамов Б. Ф. Психодіагностика конфліктів працівників торговельних підприємств / Б. Ф. Байрамов // Організаційна та економічна психологія: зб. Наук. ст. студ. ден. Форми навч./ відпо. Ред. М.С. Корольчук. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – Ч.2. – 32-38с.
5. Байрамов Б.Ф. Психологічні технології подолання професійних конфліктів в торговельній організації / Б.Ф. Байрамов // Студентський міжнародний форум «Торгівля та сфера послуг: світові освітні та наукові тренди», 16-17 травня 2018р. – К. 2018 р. – 7-12с.
6. Березовська Л.І. Психодіагностика та корекція внутрішньоособистісних конфліктів як умова подолання професійного вигоряння вчителів: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10 / Березовська Лариса Іванівна. - К., 2013. – 170 с.
7. Бігунов Д.О. Багатоаспектність психологічного поняття «конфліктність особистості» / Д. О. Бігунов // Теорія і практика сучасної психології. Збірних наукових праць. - №4. – 2018. – 129-132с.
8. Бодров В.А. (общ. ред.) Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности.-М.:ПЕРСЭ.2003.- 768 с.

9. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности: [учеб. пособ. для вузов] / В.А. Бодров. - [2-е изд.]. – М.: ПЕРСЭ, 2006. - 511 с.
10. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. - Новосибирск: Наука, 1983. – 144 с.
11. Вашенко І.В. та ін. Загальна конфліктологія / під заг. Ред. І.В. Вашенко, С.П. Гіренка. –Х.: оригінал, 2001. – 384 с.
12. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2005. – 464 с.
13. Долинська, Л.В. Психологія конфлікту: Навч. Посібн. / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
14. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. - СПб.: Питер, 2004. - 2-е изд. – 400 с.
15. Ємельяненко, Л.М. Конфліктологія: навч. посібник / Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, В.М. Торгова та ін. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
16. Журавльова В.В. Типологія внутрішніх ціннісних конфліктів керівників вищого управлінського рівня / В.В. Журавльова // // Теорія і практика сучасної психології. Збірник наукових праць. - №1. – 2018. – 16-22с.
17. Зазыкин, В.Г. Социально-психологический климат и проблема конфликтов в коллективе / В.Г. Зазыкин. - М., 1988. – 44 с.
18. Зигерт, В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг; [сокр. пер. с нем.; науч. ред. и авт. предисл. А.Л. Журавлёв]. – М.: Экономика, 1990. – 335 с.
19. Зиммель, Г. Конфликт современной культуры / Г. Зиммель. – СПб.: Питер, 1991. – 423 с.
20. Карамушка, Л.М. Психологія управління: нав. посібник / Л.М. Карамушка. – К.: Міленіум, 2003. – 344 с.
21. Клименко В.В. Психофізіологічні механізми праксису людини : монографія / В.В. Клименко, - К.: Видавни чий Дім !Слово!, 2013. – 640 с.

- 22.Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения [Текст] / Е. А. Климов. – Ростов/н/Д. : Феникс, 2006. – 512 с.
- 23.Кокун, О.М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності: [монографія] / О.М. Кокун. – К.: Міленіум, 2004. - 265 с.
- 24.Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992. – 212 с.
- 25.Корольчук М.С. Психодіагностика. / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. -. К.:Ніка-центр, 2015. – 310 с.
- 26.Корольчук М.С., В.М. Крайнюк, Теорія і практика професійного психологічного відбору / Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів/М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.:Ельга-Ніка-Центр, 2012. – 536 с.
- 27.Корольчук, М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посібник для студентів вищ. навч. закл. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко; за заг.ред М.С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка –Центр, F2018. – 320 с.
- 28.Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості / В.М. Крайнюк // - К: Ніка-Центр. – 2007. – 432с.
- 29.Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005. – 236 с.
- 30.Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. / А.Н. Леонтьев. – М. : Просвещение, 2004. – 318 с.
- 31.Лефтеров, В.О. Психотренінгові технології в органах внутрішніх справ: монографія / В.О. Лефтеров // Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. - Донецьк: ДЮОІ, 2007. – 242 с. - Т.1.

32. Ложкин, Г.В. Практическая психология конфликта: учеб. Пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. - [2-е изд., стереотип]. - К.: МАУП, 2002. - 256 с.
33. Максименко, С.Д. Экспериментальна психологія: підручник / С.Д. Максименко, Е.Л. Носенко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 360 с.
34. Максименко, С.Д. Проблема метода в возрастной и педагогической психологии / С.Д. Максименко // Вопросы психологии, 1989. - № 4. - С. 31-39.
35. Максименко, С.Д. Теорія і практика психолого-педагогічного дослідження / С.Д. Максименко. - К.: НДП, 1990. - 239 с.
36. Максименко, С.Д. Фахівця потрібно моделювати [наукові основи готовності випускника педвузу до педагогічної діяльності] / С.Д. Максименко, О.М. Пелех // Рідна школа. - 1994. - №3-4. - С. 70.
37. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук; [пер.с англ.]. - М.: Инфра-М, 1996. - 256 с.
38. Мерлин, В.С. Психологические конфликты. Психология индивидуальности / В.С. Мерлин; под ред. Е.А. Климова. - Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. - С. 213-227.
39. Методологічні та теоретичні проблеми психології: Навч. Посібник / [М.С. Корольчук, Ю.Л. Трофімов, В.І. Осьодло та ін.] - К.: Ніка-Центр., 2013. - 336 с.
40. Моргун В.Ф., Тітов І.Г. Основи психологічної діагностики. - К.: Видавничий дім «Слово», 2009. - 464 с.
41. Орбан-Лембрик, Л.Е. Соціальна психологія: підручник: у 2 кн. / Л.Е. Орбан-Лембрик. - К.: Либідь, 2004. - 576 с. - (Кн.1: Соціальна психологія особистості і спілкування).
42. Освітній менеджмент: навч. посіб. / [за ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки]. - К.: Шкільний світ, 2003. - 400 с.
43. Пашукова Т.І., Допіра А.І., Дьяконов Г.В. Практикум із загальної

психології / За ред. Т.І. Пашукової. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2000. – 204 с.

44. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб./С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, П.Ю. Кулаковський. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720с.
45. Пірен, М.І. Основи конфліктології / М.І. Пірен. - К., 1997. – 270 с.
46. Платонов, К. К. Вопросы психологии труда [Текст] / К. К. Платонов. – М. : Медицина, 2007. – 263 с.
47. Платонов, К.К. Краткий словарь системы психологических понятий / К.К. Платонов. - М., 1984. – 173 с.
48. Платонов, К.К. Развитие системы понятий теории психологического климата в советской психологии // Социально-психологический климат коллектива / К.К. Платонов, В.Г. Казаков; под ред. Е.В. Шороховой, О.И. Зотовой. - М.,1979. – 105 с.
49. Практична психологія : навч. посіб. Для студ. Вищ.навч. закл. / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. – К.:Київ.нац.торг.-екон. Ун-т, 2014. – 728 с.
50. Психология конфликта / [сост. и общ. ред. Н.В. Гришиной]. – СПб.: Питер, 2001. – 448 с.
51. Психологія вирішення конфліктів: / А.В. Кудін. – Х.-К., 2006. - 320 с.
52. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: [учебное пособие] / Д.Я. Райгородский. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 2006. - 672 с.
53. Резнікова О.А., Солodka О.В., Психологічні особливості поведінки підлітків у конфліктних ситуаціях // О.А. Резнікова, О.В. Солodka // Теорія і практика сучасної психології. Збірник наукових праць. - №2. – 2018. – 168-172с.
54. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: «Речь», 2003. – 350 с.

55. Скотт, Д.Г. Способы разрешения конфликтов / Д.Г. Скотт. - СПб.: ВИС, 1994. – 210 с.
56. Технології роботи організаційних психологів: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти] / за наук. ред. Л.М. Карамушки. - К.: ІНК ОС, 2005. – 366 с.
57. Шипилов, А.И. Психологические условия конструктивного разрешения конфликтов в организации [Электронный ресурс] / А.И. Шипилов // I Team – технологии корпоративного управления. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications//article_463
58. Яценко, В. Поведение человека в производственных конфликтах / В. Яценко // Менеджер по персоналу, 2011. – 11-14 с.
59. K. Şahbazov, M. Məmmədov, N. Nəsənov Menecment Bak? 2005 (K. Шахбазов, М. Мамедов, Х. Гасанов Менеджмент Баку 2005. – с. 250.)
60. K.A.Şahbazov, H.S.Nəsənov, M.H. Məmmədov – İdarəetmə qərarlar?. Bak? 2014. (K. A. Шахбазов, Г. Х. Гасанов, М. Х. Мамедов - Управленческие решения. Баку 2014. – с. 280.)
61. A.N Abbasbəyli, P.Q Darabədi, Ə.G.İbrahimov Konfliktologiya Bakı 2006 (A. М. Аббасбейли, П. К. Дарабади, А.Г.Г Ибрагимов Конфликтология Баку 2006. – с. 314.)
62. Ü. Şəfi Konfliktologiya Bak? 2002 (У.Шафи Конфликтология Баку 2002. – с. 212.)

ДОДАТОК А

Тест «Оцінка рівня конфліктності особистості»

(Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. Пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256с. – С.169-171)

Інструкція для учасників опитування. Приготуйте, будь ласка, бланк для методики (перелік цифр від 1 до 14).

На кожне із запропонованих 14 запитань наведені три варіанти відповідей: А, Б, В. Оберіть, будь ласка, ту відповідь, яка Вас влаштовує і запишіть букву, що її позначає, біля номера відповідного запитання у бланку до методики.

1. Чи притаманне Вам прагнення до домінування, тобто до того, щоб підкорити своїй волі інших?

А Ні.

Б Іноді.

В Так.

2. Чи є у Вашому колективі люди, які Вас побоюються, а можливо, ненавидять?

А Так.

Б Важко відповісти.

В Ні.

3. Хто Ви в більшій мірі?

А Миротворець.

Б Принциповий.

В Енергійний, діловий.

4. Як часто Вам доводиться виступати з критичними судженнями?

А Часто.

Б Періодично.

В Рідко.

5. Якби Вам випала нагода очолити колектив, щоб для Вас стало пріоритетом?

А Розробив би програму розвитку колективу на рік і переконав би колектив у доцільності її впровадження.

Б Вивчив би, хто є хто, й встановив би контакт з лідерами.

В Частіше б радився з колективом.

6. У випадку невдач який стан для Вас найбільш характерний?

А Песимізм.

Б Поганий настрій.

В Образа на самого себе.

7. Чи притаманне Вам прагнення відстоювати й дотримуватися традицій Вашого колективу?

А Так.

Б Швидше, що так.

В Ні.

8. Чи належите Ви до категорії людей, які готові почути гірку правду про себе, сказану в вічі?

А Так.

Б Швидше, що так.

В Ні.

9. Які якості Ви намагаєтеся викоринити в собі ?

А Дратівливість.

Б Образливість.

В Нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви з професійної точки зору?

А Незалежний.

Б Лідер.

В Генератор ідей.

11. На думку Ваших друзів Ви людина?

А Екстравагантна.

Б Оптиміст.

В Наполеглива.

12. З ким Вам найчастіше доводиться боротися?

А З несправедливістю.

Б Бюрократизмом.

В Егоїзмом.

13. Що для Вас найбільше притаманне?

А Недооцінка власних здібностей.

Б Об'єктивна оцінка власних здібностей.

В Переоцінка власних здібностей.

14. Що найчастіше за все стає причиною для конфліктів з людьми?

А Надмірна ініціативність.

Б Надмірна критичність.

В Надмірна прямолінійність

«Дослідження вольової саморегуляції» (А.В. Зверькова і Є.В. Ейдмана)

Інструкція. Вам пропонується тест, який містить 30 тверджень. Уважно прочитайте кожне і вирішіть, вірно чи невірно дане твердження по відношенню до Вас. Якщо вірно, то в аркуші для відповідей проти номера цього твердження поставте знак «плюс» (+), а якщо вважаєте, що воно по відношенню до Вас невірно, то «мінус» (-). Якщо щось не клеїться, у мене нерідко з'являється бажання кинути цю справу

1. Я не відмовляюся від своїх планів і справ, навіть якщо доводиться вибирати між ними і приємною компанією
2. При необхідності мені неважко стримати спалах гніву
3. Зазвичай я зберігаю спокій в очікуванні спізнюється до призначеного часу приятеля.
4. Мене важко відволікти від розпочатої роботи.
5. Мене сильно вибиває з колії фізичний біль.
6. Я завжди намагаюся вислухати співрозмовника, не перебиваючи, навіть якщо не терпиться йому заперечити.
7. Я завжди «гну» свою лінію.
8. Якщо треба, я можу не спати всю ніч (наприклад, робота, чергуванні) і весь наступний день бути в «хорошій формі».
9. Мої плани занадто часто перекреслюються зовнішніми обставинами.
10. Я вважаю себе терплячою людиною.
11. Не так-то просто мені змусити себе холоднокрівно спостерігати хвилююче видовище.
12. Мені рідко вдається змусити себе продовжувати роботу після серії образливих невдач.
13. Якщо я ставлюся до когось погано, мені важко приховувати свою неприязнь до нього.
14. При необхідності я можу займатися своєю справою в незручній і невідповідній обстановці.
15. Мені сильно ускладнює роботу усвідомлення того, що її необхідно будь-що-будь зробити до певного терміну.
16. Вважаю себе рішучою людиною.
17. З фізичною втомою я справляюся легше, ніж інші.
18. Краще почекати тільки що пішов ліфт, ніж підніматися по сходах.
19. Зіпсувати мені настрої не так-то просто.
20. Іноді якусь дрібницю опановує моїми думками, не дає спокою, і я ніяк не можу від нього звільнитися.
21. Мені важче зосередитися на завданні або роботі, ніж іншим.
22. Переспорити мене важко.
23. Я завжди прагну довести розпочату справу до кінця.
24. Мене легко відволікти від справ.

25. Я помічаю іноді, що намагаюся домогтися свого всупереч об'єктивним обставинам.
26. Люди часом заздять моєму терпінню і скрупульозності.
27. Мені важко зберегти спокій у стресовій ситуації.
28. Я помічаю, що під час монотонної роботи мимоволі починаю змінювати спосіб дії, навіть якщо це часом призводить до погіршення результатів.
29. Мене зазвичай сильно дратує, коли «перед носом» зачиняються двері мінає транспорту або ліфта.

Оценка коммуникативных и организаторских склонностей в процессе первичной профконсультации (методика КОС В.В.Синявского и Б.А.Федоришина)

Источник: <http://psylist.net/praktikum/00352.htm>

Вводные замечания. Для оценки потенциальных возможностей личности, ее способностей на этапах первичной профконсультации тщательно анализируются данные анкеты оптанта, разделы, касающиеся успешности обучения, опыта и успехов во внеучебной и внешкольной деятельности, а также используется анкета для оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС), предложенная Б.А. Федоришиным. Коммуникативность как черта характера развивается на основе общительности, которая, закрепляясь в поведении, является предпосылкой для формирования таких качеств личности, как направленность на общение, интерес к людям, социальная перцепция, рефлексия, эмпатия. Все эти качества можно считать необходимыми для работы в сфере профессии «человек – человек», а также в других сферах, где работа связана с руководством и общением. Не менее важны и организаторские склонности, которые проявляются в способности к самостоятельному принятию решений, особенно в сложных ситуациях, в инициативности в деятельности и общении, в планировании деятельности.

Порядок работы. Эксперимент может проводиться как индивидуально, так и в группе. Испытуемым раздают бланки для ответов и зачитывают инструкцию: «Вам нужно ответить на все предложенные вопросы (40). Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте так: если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то в соответствующей клетке листа ответов поставьте плюс, если же ваш ответ отрицателен (вы не согласны) – поставьте минус. Следите, чтобы номер вопроса и номер клетки, куда вы запишете свой ответ, совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Нам важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов».

Обработка результатов Сопоставить ответы испытуемого с дешифратором и подсчитать количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям. Вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных (Кк) и организаторских (К0) склонностей как отношения количества совпадающих ответов по коммуникативным

склонностям (K_x) и организаторским склонностям (O_x) к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками:

Кк	Ко	Шкальная оценка
0,10-0,45	0,20-0,55	1
0,45-0,55	0,56-0,65	2
0,56-0,65	0,66-0,70	3
0,66-0,75	0,71-0,80	4
0,75-1,00	0,81-1,00	5

При анализе полученных результатов необходимо учитывать следующие параметры

Получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды, проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Методика КОС

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?

2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

ДОДАТОК А

Тест смисложиттєвих орієнтацій (СЖО) Д.Леонтєєва

(Психодіагностичний мінімум для

дослідження психологічної компетентності керівників навчальних закладів //

укладач Д.Романовська, О.Ілащук)

Інструкція: Вам будуть запропоновані пари протилежних тверджень. Виберіть одне з двох тверджень, яке, на вашу думку найбільше відповідає дійсності, і відзначити одну з цифр 1, 2, 3, залежно від того, наскільки Ви впевнені у виборі (або 0, якщо обидва твердження, на вашу думку, однаково правильні)

ПІБ _____ Стать _____ Вік _____ Освіта _____

1	Здебільшого, я дуже нудьгую.	3210123	Здебільшого, я сповнений енергії
2	Життя здається мені завжди хвилюючим і захоплюючим	3210123	Життя здається мені абсолютно спокійним і рутинним
3	В житті я не маю визначеної мети і намірів	3210123	В житті я маю дуже ясну мету і наміри.
4	Моє життя здається мені вкрай безглуздим і безцільним.	3210123	Моє життя здається мені цілком осмисленим і цілеспрямованим

5	Кожен новий день здається мені завжди новим і не схожим на інші	3210123	Кожен день здається мені абсолютно схожим на всі інші.
6	Коли я вийду на пенсію, то займусь цікавими справами, якими завжди мріяв зайнятися.	3210123	Коли я вийду на пенсію, то намагатимусь не обтяжувати себе ніякими турботами.
7	Моє життя склалося саме так, як я мріяв.	3210123	Моє життя склалося зовсім не так, як я мріяв
8	Я не досяг успіхів у здійсненні своїх життєвих планів.	3210123	Я здійснив багато чого з того, що було мною заплановано в житті
9	Моє життя безмістове і нецікаве	3210123	Моє життя наповнене цікавими справами
10	Якби мені довелося підводити сьогодні підсумок свого життя, то я б сказав, що воно було цілком осмисленим	3210123	Якби мені довелося сьогодні підводити підсумок свого життя, то я б сказав, що воно не мало сенсу
11	1 Якби я міг вибирати, то побудував би своє життя абсолютно інакше	3210123	Якби я міг вибирати, то я прожив би життя ще раз так само, як живу зараз
12	Оточуючий мене світ часто породжує в мені розгубленість і хвилювання	3210123	Оточуючий мене світ, він зовсім не викликає в мене відчуття хвилювання і розгубленості
13	Я людина дуже обов'язкова.	3210123	Я людина зовсім не пунктуальна
14	Я вважаю, що людина має	3210123	Я вважаю, що людина позбавлена

	можливість здійснити свій життєвий вибір за своїм бажанням.		можливості вибирати через вплив вроджених здібностей і обставин
15	Я, безумовно, можу назвати себе цілеспрямованою людиною	3210123	Я не можу про себе сказати, що я є цілеспрямованою людиною
16	В житті я ще не відчув свого покликання і не маю ясних намірів.	3210123	В житті я знайшов своє покликання до певної мети.
17	Мої життєві погляди ще не визначилися	3210123	Мої життєві погляди цілком визначилися
18	Я вважаю, що мені вдалося знайти покликання і цікаві цілі в житті	3210123	Я не впевнений в тому, що здатний знайти покликання і цікаву мету в житті
19	Моє життя в моїх руках, і я сам ним керую.	3210123	Моє життя не підвладне мені, оскільки воно керується зовнішніми подіями.
20	Мої повсякденні справи приносять мені задоволення і приємність.	3210123	Мої повсякденні справи приносять мені суцільні неприємності і переживання.

Ключі до шкал тесту СЖО

Для підрахунку балів необхідно перевести відзначені випробовуваним позиції на симетричній шкалі 3 2 1 0 1 2 3 в оцінки по висхідній або низхідній асиметричній шкалі за наступним правилом:

У висхідну шкалу **1 2 3 4 5 6 7** переводяться пункти *1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 16, 17.*

В низхідну шкалу **7 6 5 4 3 2 1** переводяться пункти *2, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 20.*

Ось приклад переведення відповідей на перші п'ять пунктів тесту в оцінки за асиметричними шкалами:

1. 3 2 1 0 1 2 3 -> 3
2. 3 2 1 0 1 2 3 -> 1
3. 3 2 1 0 1 2 3 -> 4
4. 3 2 1 0 1 2 3 -> 5
5. 3 2 1 0 1 2 3 -> 2

Після цього підсумовуються бали асиметричних шкал, відповідні позиціям, відзначеним випробовуваним.

Загальний показник ОЖ - всі **20** пунктів тесту;

Субшкала 1 (*Мета*) - пп. **3, 4, 10, 16, 17, 18.**

Субшкала 2 (*Процес*) - пп. **1, 2, 4, 5, 7, 9**

Субшкала 3 (*Результат*) - пп. **8, 9, 10, 12, 20.**

Субшкала 4 (*Локус контролю –Я*) - пп.. **1, 15, 16, 19.**

Субшкала 5 (*Локус контролю - життя*) - пп. **7, 10, 11, 14, 18, 19.**

Норми, необхідні для оцінки результатів, приведені в таблиці 2.

Інтерпретація субшкал тесту СЖО:

1. Мета в житті. Бали за цією шкалою характеризують наявність або відсутність в житті випробовуваного цілей на майбутнє, які надають життю смислу, спрямованості і тимчасової перспективи. Низькі бали за цією шкалою навіть при загальному високому рівні ОЖ будуть властиві людині, що живе сьогоднішнім або вчорашнім днем. Разом з тим, високі бали за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямовану людину, але й прожектера, плани якого не мають реальної опори ж теперішньому часі і не підкріплюються особистісною відповідальністю за їх реалізацію. Ці два випадки нескладно розрізнити, зважаючи на показники за іншими шкалами СЖО.

2. Процес життя або інтерес і емоційна насиченість життя. Зміст цієї шкали співпадає з відомою теорією про те що єдиний смисл життя полягає в тому, щоб жити. Цей показник говорить про те, чи сприймає випробований сам процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і сповнений смислу. Високі бали за цією шкалою і низькі за іншими характеризуватимуть гедоніста, що живе сьогоднішнім днем. Низькі бали за цією шкалою - ознака невдоволеності своїм життям в теперішньому часі; при цьому, проте, їй можуть додавати повноцінного смислу спогади минулого або націленість в майбутнє.

3. Результативність життя або задоволеність самореалізацією. Бали за цією шкалою відображають оцінку пройденого відрізка життя, відчуття того, наскільки продуктивно і осмислено його прожито. Високі бали за цією шкалою і низькі за іншими характеризуватимуть людину, яка доживає своє життя, у якій все вже в минулому, але минуле здатне надати смислу залишку життя. Низькі бали - невдоволеність прожитою частиною життя. **13**

4. Локус контролю-Я (Я - господар життя). Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особу, володіючу достатньою свободою вибору, аби побудувати своє життя у відповідності зі своїми цілями і розумінням смислу. Низькі бали – свідчать про невіру в свої сили та здатність контролювати події власного життя.

5. Локус контролю-життя або керованість життям. При високих балах - переконання в тому, що людині дано контролювати своє життя, вільно ухвалювати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали - фаталізм, переконаність в тому, що життя людини не підвладне свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна, і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє.

ДОДАТОК Б

Таблиця 3.1.

Результати діагностики виявлення комунікативних та організаторських здібностей у менеджерів з продажу (% співвідношення від загальної кількості опитаних)

Здібності	Рівень розвитку досліджуваних здібностей			
	Низький рівень розвитку (%)	Середній рівень розвитку (%)	Високий рівень розвитку (%)	\bar{x}
Комунікативні здібності	17,1	44,7	38,2	0,65±0,03
Організаторські здібності	27,6	42,6	29,8	0,68±0,02

Примітка: \bar{x} – середній арифметичний показник (187 обстежуваних)

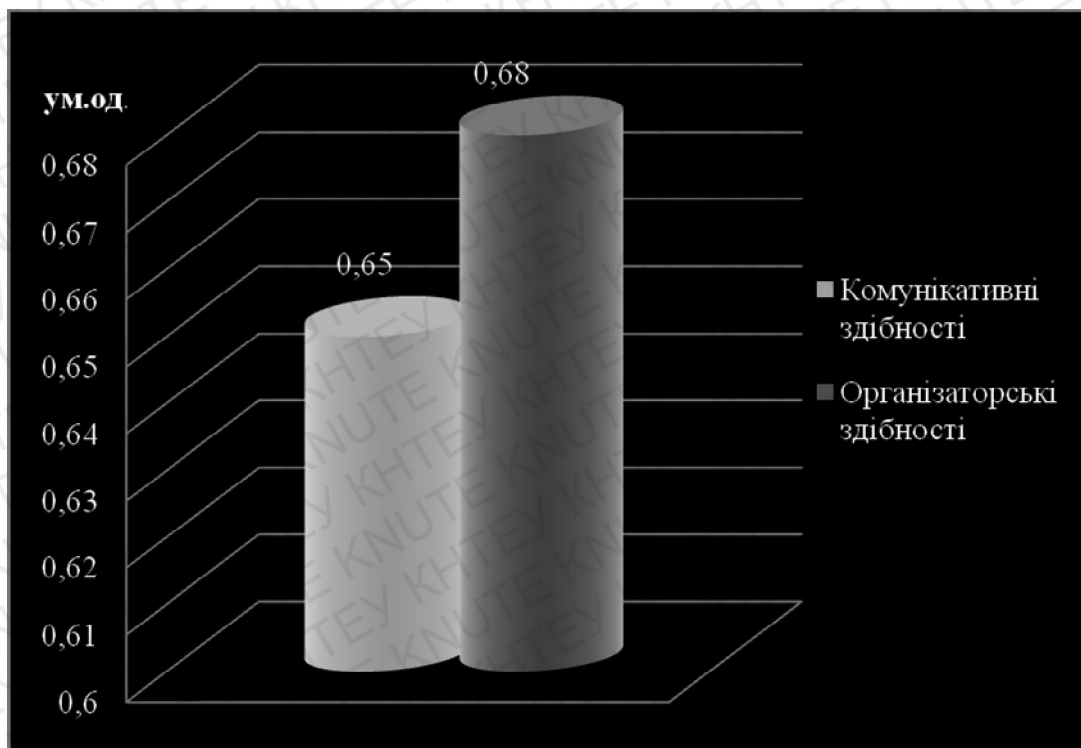


Рис. 3.1. Результати діагностики виявлення комунікативних та організаторських здібностей за методикою «КОЗ» у менеджерів з продажу