

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ
ПРАЦІВНИКІВ ТОРГОВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА.**

(НА ПРИКЛАДІ ПРАЦІВНИКІВ «АТБ – МАРКЕТ»)

Студента 2 курсу, 3 м групи
Спеціальності 08.03010201
Спеціальність “Психологія”

Москаленка Олександра Валерійовича

Науковий керівник
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук
Микола
Степанович

Науковий консультант
кандидат психологічних наук,
доцент

Хлонь Олександр
Михайлович

Керівник освітньо-професійної
Програми
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

Київ 2018

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗУМІННЯ СУТНОСТІ КОНФЛІКТІВ	8
Висновки до розділу 1	17
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНА МОДЕЛЬ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ Й ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ	19
Висновки до розділу 2	30
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ «АТЬ-МАРКЕТ»	31
3.1. Обґрунтування психокорекційної програми щодо формування психологічних умов безконфліктної взаємодії працівників торговельної сфери	31
3.2. Прояви конфліктів та ефективність психокорекційної програми формування психологічних умов безконфліктної взаємодії працівників торгівлі	33
Висновки до розділу 3	46
ВИСНОВКИ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТОК	58

ВСТ УП

Актуальність теми. Соціально-економічні відносини як у суспільстві загалом, так і в сфері торговельно-економічної діяльності складаються таким чином, що для успішної реалізації своїх планів та досягнення позитивних результатів необхідно розширювати взаємодію з представниками інших країн, підприємств, організацій. Водночас, у процесі взаємодії можуть відбуватися певні ускладнення стосунків з партнерами, адже поряд із співпрацею все більше має прояв суперництво, конкуренція, особливість ментальності, низька моральність, психологічна несумісність, боротьба інтересів, вибір шляхів, засобів досягнення мети та позитивних результатів.

Загострення зовнішніх і внутрішніх протиріч, їх ескалація призводять до активного протиборства і протидії з конфліктною взаємодією, що потребує розроблення наукових підходів психологічної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів у професійній сфері.

Загальнотеоретичні проблемси конфліктів розкрито у працях М. Пірен, А. Шипілова, А. Анцупова, С. Ємельянова та ін.. Сучасне дослідження конфліктів пов'язано, в першу чергу, з професійною діяльністю особистості (Н.В.Чепелева, Г.В.Ложкін, Е.Ф.Зеєр, Е.Е.Симанюк, С.Б.Кузікова, Т.Ю.Левченко, Н.І.Пов'якель, Ю.Г.Альошина, Е.В.Лекторська, І.В.Ващенко, О.О.Холодова та інші). Більшість науковців присвятили свої роботи в галузі конфліктології фахівцям в галузі освітянської сфери (Л. Березовська, Л. Карамушка, Г. Ложкін, Н. Пов'якель); конфліктам у взаємодії у військових колективах та інших силових структурах (М. Корольчук, Г. Ложкін, С. Миронець, В. Осьодло); конфлікти в управлінській діяльності вивчали Л. Карамушка, Л. Долинська, Л. Орбан-Лембрик. Окрім того, опубліковано низку праць, які стосуються питань психодіагностики, психокорекції, психотерапії та психологічного консультування конфліктів (А. Анцупов,

Л. Вербицька, П.Горностаї, Е.Зеєр, Г.Келлер, У. Мастенбрук, М. Філоненко, В. Семиченко, А.Шипілов та інші).

Аналіз наукових досліджень показує, що специфіка роботи менеджера торговельних підприємств передбачає постійну взаємодію з людьми, що становить 80–96 % робочого часу. Тому ефективність комунікативної взаємодії з оточуючими суттєво залежить від психологічної готовності менеджерів до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, що покращує результати не тільки в плані вирішення актуальних виробничих проблем, прийняття оптимальних рішень, але й в плані збереження позитивного соціально-психологічного клімату в організації, ефективності роботи самого менеджера та його команди (Ф. Бородкін, Н. Коряк, А. Мазаракі, С. Максименко, Л. Карамушка, Г. Ложкін, М. Пірен).

У науковій літературі велика увага приділяється визначенню зовнішніх і внутрішніх детермінант, структури, динаміки конфліктів. Водночас, поза увагою вчених залишаються питання конструктивного розв'язання конфліктів у торговельно-економічній сфері.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Магістерську роботу виконано у межах планування випускних кваліфікаційних робіт ФЕМП КНТЕУ (наказ ректора КНТЕУ №. 4349 від 20.12.2017).

Мета – з'ясувати особливості конфліктної взаємодії, обґрунтувати емпіричну модель дослідження та здійснити апробацію психологічної програми формування безконфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства.

Відповідно до мети дослідження визначено такі основні **завдання**:

- здійснити аналіз теоретико-методологічних передумов розуміння сутності конфліктів;
- розробити емпіричну модель й обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ – МАРКЕТ»;

- обґрунтувати цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму формування безконфліктної взаємодії;

- з'ясувати особливості проявів конфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства та визначити ефективність психологічної програми.

Об'єкт дослідження – процес взаємодії працівників торговельного підприємства.

Предмет дослідження – особливості психологічних умов безконфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства «АТБ – МАРКЕТ».

Для досягнення поставленої мети та розв'язання поставлених завдань використано як загальнонаукові, так і спеціальні *методи дослідження*:

- *теоретичні*: аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення, систематизація отриманої інформації, порівняння, класифікація, інтерпретація даних;

- *емпіричні*: спостереження, бесіди, анкетування; та комплекс психодіагностичного інструментарію для проведення експериментальної фази дослідження.

Компоненти конфліктної взаємодії менеджерів торговельних підприємств визначено за методиками: «16-факторний опитувальник особистості» Р. Кеттелла [35], «Дослідження рівня конфліктності особистості» Г. Ложкіна й Н. Пов'якель [44], «Діагностика переважаючих стилів поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса [21], «Дослідження вольової саморегуляції» [36].

Отримані дані підлягали математичній обробці (кореляційному, факторному, порівняльному аналізу) з наступною якісною інтерпретацією і змістовим узагальненням. Статистичну обробку отриманих даних здійснено за допомогою комп'ютерної програми STATISTICA 8.0 і текстового редактора Exsel, 2010.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в тому, що

вперше:

- з'ясовано детермінанти і особливості проявів конфліктної взаємодії працівників торговельних підприємств, за такими структурними компонентами взаємодії: індивідуально-психологічним, комунікативним, мотиваційним та емоційно-вольовим;

- доведено ефективність психологічної програми формування безконфліктної взаємодії працівників підприємства в системі «Людина-людина», що виявляється у суттєвому поліпшенні комунікативної, емоційно-вольової, мотиваційної сфер особистості, що призвело до зниження конфліктогенності фахівців;

удосконалено: емпіричну модель дослідження конфліктів працівників торговельного підприємства «АТБ – МАРКЕТ», яка включає мету, етапи і завдання, обґрунтований психодіагностичний інструментарій та психологічні умови безконфліктної взаємодії з клієнтами;

набули подальшого розвитку:

- загальні підходи до формування безконфліктної взаємодії у працівників торговельних підприємств, що дало підстави розробити практичні рекомендації її оптимізації.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що отримані результати можливо використовувати у закладах вищої освіти в процесі освітньо-професійної діяльності, а також лабораторіях профорієнтації і професійної діагностики; соціально-психологічних службах і підрозділах роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях; центрах довузівської підготовки, розвитку кар'єри; шкільними практичними психологами; установами МОН України.

Основні положення і результати магістерської роботи впроваджено у практику роботи менеджерів з персоналу «АТБ – МАРКЕТ».

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи оприлюднено на конференції КНТЕУ: «Актуальні проблеми організаційної та економічної психології» (16-17 травня 2018 р.).

Публікації. Результати дослідження оприлюднені у 1 науковій публікації. Москаленко О.В. Психологічні умови безконфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства та покупців / О.В. Москаленко // Організаційна та економічна психологія: зб. наук. ст. студ. ден. форми навч./ відпов. ред. М.С. Корольчук. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – Ч.2. – 32-38с.

Структура випускної кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (94 найменувань). Робота містить 6 таблиць та 1 рисунок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ПЕРЕДУМОВИ РОЗУМІННЯ СУТНОСТІ КОНФЛІКТІВ

Про незгасаючий інтерес до конфлікту як психологічної проблеми свідчать численні його різноаспектні дослідження. Питанню конфлікту присвятили свої праці не лише психологи, але й психофізіологи, психіатри, соціологи.

Більшість вчених вказують на те, що конфлікт може виникнути за певних умов:

- подразник, що діє на організм є занадто сильним, завдання дуже важким й організм не в силі адекватно прореагувати;
- одна або інша тенденція (потяг) індивіда не може визначитися через зовнішні заборони, протидію соціального середовища й сформованості в особистості соціальних установок та навичок;
- у поведінці особистості зіштовхуються дві протилежно спрямовані, потужні тенденції, як заперечують одна одну [3, 5, 16, 21, 44].

Ряд наукових робіт спрямовано на вивчення конфліктів, які виникають у особистості під час її вікового становлення (С.Рубінштейн, [71], К.Хорні, [84] Л. Божович, [6], С. Кузікова, [38] В. Радчук, [68] Н. Герасімова, [13].

Дослідження конфліктів проводяться у зв'язку із професійною діяльністю. Заслуговують уваги доробки таких дослідників як Г.Ложкіна і Н.Пов'якель [44, 45], Е. Зеєр і Е..Симанюк [26], В.Ващенко і Антонової [12], М. Пірен [62], М. Корольчук, В. Крайнюк, МВ. Марченко [33].

Проблеми психологічного консультування та психотерапії конфліктів відображені в роботах О.Бондаренко [9], П. Горностаєв, С. Васьківської [15, 16], О. Лисенко [43], В. Бойко [7].

На думку А. Анцупова та А. Шипілова [4], залежно від того, які сторони внутрішнього світу особистості вступають у внутрішній конфлікт, виділяють шість основних видів внутрішньоособистісних конфліктів:

мотиваційний та моральний конфлікти, конфлікт нереалізованого бажання або комплекс неповноцінності, рольовий та адаптаційний конфлікти, конфлікт неадекватної самооцінки, а також виділяють невротичний конфлікт.

Вагома частина вчених-психологів розглядала конфлікти як мотиваційний, конфлікт мотивів, що проходить між безсвідомими прагненнями, між потягами до володіння та до безпеки, між позитивними тенденціями або як зіткнення різноманітних мотивів.

На думку О.М. Леонтьєва [40], природа конфліктів коріниться в особливостях мотиваційної сфери особистості. Конфлікти полягають в тому, що різні, пов'язані всередині себе групи мотивів, можуть представляти собою незалежні, роз'єднані сфери, що створює «психологічний образ людини, що живе частково то в одному «полі», то в «іншому». Інші виникають в людини з внутрішньо ієрархізованою мотиваційною сферою, об'єднаною єдиним мотивом-ціллю, співвідносячи свої дії з мотивом, вона може виявити невідповідність або суперечність своїх дій власному мотиву-цілі. Конфлікт є результатом відкриття людині всієї глибини змісту (або відсутності змісту) того мотиву, який вона зробила метою свого життя. Ці всі конфлікти породжуються реальним життям людини, локалізуючись в мотиваційній сфері.

Особливості структури особистості, риси характеру, темперамент, нерівномірність розвитку окремих сторін особистості можуть виступати чинниками конфлікту, адже в рисах характеру відображається ставлення особистості до оточуючих, темперамент, якості інтелекту, цінності, мотиви.

У процесі конфлікту риси характеру загострюються, можуть сприяти виникненню та розгортанню його. Як показують психологічні спостереження характерними особливостями особистості з конфліктом є нерішучість, слабкість, схильність до рефлексії, залежність від оточення, пошуки схвалення, прагнення до нормативності.

Таким чином, особливості характеру як психологічного фактору, що сформувався під впливом соціального середовища є одним із чинників, які детермінують конфлікти.

Низка вчених виокремлює декілька видів рольового конфлікту. Так, виділяють три їхні види: міжрольовий конфлікт, внутрішньорольовий та конфлікт ставлення індивіда до виконуваних ролей [4, 21, 62].

В.С.Мерлін [49] вважає, що причинами конфлікту «Я роль» є протиріччя, які виникають між вимогами ролі і можливостями особистості, коли або через нездатність людини відповідати вимогам ролі, або через небажання відповідати своїй ролі виникає проблема вибору. Людина може або вибрати роль і зрадити себе, або відмовитися від ролі, або ж знайти компромісний спосіб зняття або послаблення цього протиріччя. Суб'єктивні переживання, які виникають у людини у подібній ситуації, є конфліктом «Я-роль», особистісно-рольовим. Тобто конфлікт «Я роль» є «конфліктом обов'язку і особистісних мотивів».

Суттєво на виникнення та формування рольового конфлікту впливають модальності самоствавлення («віддзеркалене самоствавлення», «самоприйняття» та «самозвинувачення»). Причому одночасне існування низьких значень за модальностями «віддзеркалене самоствавлення» та «самоприйняття» і високих за модальністю «самозвинувачення» є підґрунтям для розгортання конфліктності. Конфлікт у жінок-керівників розгортається у сфері максимально ідеалізованих образів, тобто, детермінантами конфлікту є не усвідомлені показники успішності або неуспішності виконання професійних та сімейних ролей, а засвоєні та стереотипізовані ідеали.

Л. Карамушка [28] вважає, що конфлікт ролей може виявляти себе на двох рівнях - соціальному (макрорівні) та управлінсько-виробничому (мікрорівні). Він виникає тоді, коли соціально-політична та економічна ситуації зумовлюють виконання людиною несумісних одна з одною соціальних функцій. Так, сьогодні в Україні в багатьох вчителів виникає потреба в одночасному виконанні кількох соціальних функцій: з одного боку,

безпосередньо професійних, педагогічних, а з іншого - функцій, реалізація яких дає можливість «вижити» в ситуації економічної кризи, забезпечити якість умови життя для своєї сім'ї.

Також конфлікти можуть зумовлювати чинники, які виникають безпосередньо в організації, де працює людина, через помилкові управлінські дії керівника. Спостерігаються два основні вияви таких конфліктів. По-перше, коли тому самому працівнику дають суперечливі завдання і вимагають від нього результатів, що виключають один одного. По-друге, коли різні керівники, порушуючи принцип єдиноначальності, дають суперечливі накази, або один керівник скасовує наказ іншого. Чинниками конфлікту бажань можуть бути ті самі бажання, які стикаються між собою. Причому ці бажання можуть бути або тільки особистими, або і особистими, і пов'язаними з виконаннями професійної діяльності.

Герасімова Н. [13] відзначає, що конфлікт у когнітивній сфері проявляються через порушення оптимального рівня адаптації особистості, зниження самооцінки, внутрішня невідповідність між образами «Я - реальне» і «Я - ідеальне», суперечність «образу Я». В емоційній - переважання негативного фону настрою, тривожність. У поведінковій - зниження адаптивності до умов навчання у ВНЗ.

Самооцінка, яка складається під впливом соціуму може бути або надто високою, або надто низькою, що може спричинити внутрішньоособистісний конфлікт, тобто стати одним із його чинників. Ззовні ця конфліктність може проявлятися по-різному. Наприклад, людина з високою самооцінкою стикається із скептичним ставленням до себе референтної групи. В результаті може виникнути конфлікт, який призводить до важких переживань, озлобленості, замкнутості, агресії, зверхності. Таким чином, психологічний чинник - самооцінка - взаємодіє з соціальним - оцінка оточуючих - і, при усвідомленні невідповідності між ними, у особистості виникає внутрішній конфлікт.

О.Леонт'єв конфлікт розглядав з позицій діяльнісного підходу у контексті становлення особистості. З формуванням нових, значимих відносин, цінностей і мотивів у людини розширюються межі полімотивованості поведінки і діяльності. Свідомість вже не може лише орієнтувати ті чи інші дії суб'єкта, а повинна також відображати ієрархію їх зв'язків [40, 41]. Це відображення вимагає особливого внутрішнього руху свідомості, яке полягає у співвідношенні мотивів один з одним.

Згідно поглядів О.Донченко і Т.Титаренко [19] основою конфлікту є протиріччя, яке виникає в особистості на різних етапах життя і яке є необхідним атрибутом саморозвитку особистості як суб'єкта життя. Стан даного конфлікту виникає внаслідок порушення відповідності між трьома сферами особистості: операційною, мотиваційно-цільовою, змістовною. У людини під впливом певних обставин виникають значні протиріччя, розбіжності між реальним та ідеальним образом самого себе. Це породжує ілюзії самосвідомості, яка є епіцентром виникнення протиріч [19].

Загально визнано, що конфлікти виникають в результаті взаємовпливу оточуючого середовища, особливостей соціально-економічного розвитку суспільства та внутрішніх чинників: індивідуально-психологічних особистісних особливостей, рівня інтелектуального та духовного розвитку особистості.

Виходячи з природи протиріч, що лежать в основі конфліктів, їх можна поділити на дві групи: ті, що виникають як результат переходу об'єктивних протиріч, зовнішніх стосовно людини, у внутрішній світ та ті, що виникають із протиріч внутрішнього світу особистості та відбивають ставлення особистості до навколишнього середовища [4].

Безперечно, навколишня реальність не пасивно впливає на людину. Соціальне середовище ставить свої вимоги до особистості. У ситуації зіткнення вимог реальності та можливостей людини, що проявляється у різному співвідношенні значущості цінності та її доступності можуть виникати конфлікти. Вимоги, які індивідуум ставить до життя стикаються і

суперечать з вимогами життя до індивідууму [2, 19]. У даному випадку людина не справляється з покладеними на неї функціями, відчуває напруження, хвилювання, тривогу. Даний стан призводить до соціальної декомпенсації.

Згідно принципу психологічної єдності особистості та навколишнього світу, для виникнення конфліктів необхідні особистісні та ситуативні умови. До особистісних умов відносять: складний внутрішній світ й актуалізація цієї складності; складна і розвинена ієрархія потреб і мотивів; високий рівень розвитку почуттів і цінностей; складно організована і розвинена когнітивна структура, здатність індивіда до самоаналізу та саморефлексії [41, 84].

Ситуативні умови, при яких виникає конфлікт є внутрішніми та зовнішніми.

Зовнішні умови зводяться до того, що задоволення яких-небудь глибоких і активних мотивів та відносин особистості стає зовсім неможливим або перебуває під загрозою. Під час взаємодії з оточуючим світом виникають труднощі та перешкоди на шляху до задоволення мотивів та відношень особистості; задоволення одних мотивів неминуче породжує виникнення інших, ще поки що незадоволених мотивів; суспільне життя вимагає обмеження різних мотивів, іноді дуже глибоких.

Тільки в ситуації, коли зовнішні обставини породжують певні внутрішні умови, з'являється конфлікт.

Внутрішніми умовами конфлікту є протиріччя між різноманітними сферами особистості. При цьому ці сторони повинні бути значущими, бути приблизно рівно значущими для особистості; особистість усвідомлює суб'єктивну нерозв'язаність ситуації. При усвідомленні людиною стану неможливості змінити ситуацію виникає конфлікт [3, 4, 49].

Внутрішньоособистісними утвореннями, які здатні вступати в суперечливі, конфліктні утворення, є: особиста свідомість як зорієнтована на зовні структура мислення; самосвідомість як орієнтована сама на себе структура мислення; раціональна (логічна) структура мислення; совість як –

контролюючий комплекс свідомості, який критично опонує; психоемоційний комплекс; фізіологічний комплекс; підсвідомість; надсвідомість; «Я» як база самовизначення особистості.

Деякі вчені [10, 14, 16, 21] вважають, що причинами конфліктів є: переживання подій, ситуацій та характерологічні, особистісні особливості особистості людини (підвищена тривожність, емоційна нестійкість, несформованість мотиваційної сфери особистості, неадекватність самооцінки та інше). Однак причини поведінки особистості, в основному, зумовлені взаємодією цих факторів, а їх вплив визначається значущістю для конкретної людини. Власне суб'єктивне ставлення, а не самі впливи визначають появу конфлікту.

Конфлікт може проявлятися у вигляді однієї із критичних життєвих ситуацій. У результаті зіткнення двох самостійних цінностей, які відбиті у свідомості особистості у вигляді внутрішніх спонукань виникає конфлікт, який проходить у формі особливого ціннісного переживання. Щирість цінності принципів та мотивів, якими керується в житті суб'єкт, ставиться під сумнів, що є показником конфлікту. Такий конфлікт розглядали поряд зі стресом, фрустрацією та кризою Ф.Василюк [10], Т.Титаренко [77, 78].

Отже, на основі зробленого аналізу робіт вітчизняних психологів з проблеми конфліктів можна зробити висновки:

1) конфлікт визначається як зіткнення протилежних тенденцій, потреб, принципів, інтересів, мотивів, невідповідність між можливостями та бажаннями особистості, між образами «Я реального» та «Я ідеального», між особистістю та «роллю», яку ця особистість змушена виконувати, між рівнем самооцінки індивіда та реальністю;

2) в залежності від того, які сторони вступають у конфлікт, виділяють такі основні види конфліктів: мотиваційний та моральний, рольовий та адаптаційний конфлікти, конфлікт нереалізованого бажання та неадекватної самооцінки; невротичний конфлікт, який є результатом довготривалого «простого» конфлікту.

3) конфлікти поділяють на ті, що виникають у результаті переходу об'єктивних протиріч у внутрішній світ людини (моральні, адаптаційні, рольові конфлікти) та ті, що виникають внаслідок внутрішніх протиріч особистості та передають її ставлення до навколишнього середовища (мотиваційні конфлікти, конфлікти неадекватної самооцінки);

4) конфлікт не виникає без впливу на особистість навколишнього середовища, в тому числі і соціального.

Майже всі науковці, які вивчали особистість, вважають, що в її структурі діють протилежні тенденції, які можуть вступати в конфлікт [46, 47, 62]. Заслужовує уваги аналіз вивчення психології конфлікту когнітивними теоріями, до яких відносяться теорія когнітивного дисонансу та теорія прийняття рішень [80, 83].

Згідно ідей теорії когнітивного дисонансу людина прагне до гармонії, узгодженості та конгруентності когнітивних репрезентацій зовнішнього світу. Це є відносинами між змістом когнітивних елементів і мотиваційними ефектами, які породжуються тенденцією до узгодженості, якщо виникає суперечливість між двома елементами. Когнітивним дисонансом є прагнення до зменшення неприємного стану дискомфорту, який пов'язаний з тим, що в індивіда є одночасно два «знання» (поняття, думки), психологічно протилежних (не узгоджених). Оскільки людина прагне до деякої когнітивної узгодженості, несуперечливості, то дисонанс є негативним спонукальним станом.

Когнітивний конфлікт не є протиріччям між когнітивною системою X і когнітивною системою Y. Конфлікт виникає, коли необхідно вибрати між двома важливими варіантами дій. Індивід підштовхується зразу у двох протилежних напрямках.

На думку Л. Фестінгера, [80] є чотири типи дисонансних відносин: логічна неузгодженість; неузгодженість з культурними нормами; неузгодженість із знаннями різної степені узагальненості; неузгодженість з минулим досвідом. Дисонанс виникає переважно в ситуації, коли діяльність

чи її результат суперечать уявленням про себе, уявленням стосовно власних здібностей або моральних рис. Дисонанс існує тільки тому, що поведінка людини не узгоджується з уявленнями про себе.

У теорії когнітивного дисонансу розрізняють поняття «дисонанс» та «конфлікт». На основі експериментальних досліджень Л. Фенстінгер зробив висновок, що якщо до прийняття рішення мав місце конфлікт, то після прийняття цього рішення – дисонанс.

Якщо людина невпевнена у правильності прийнятого рішення, то виникає конфлікт, який може бути ситуацією когнітивного дисонансу. Дисонанс виникає внаслідок протиріччя двох «знань»: «Я прийняв рішення» та «Я не впевнений, що це правильне рішення». Різноманітні приклади послаблення дисонансу після прийняття рішення приводить Д. Майерс. Прийняте рішення «створює власні опори для підтримки – причини, якими ми оправдуємо його доцільність». Таким чином, когнітивний дисонанс торкає і такі важливі явища як оправдання власних дій (розуміння того, що поступили всупереч своїм принципам) або аргументація вибору (прийняття рішення всупереч логіці).

На думку Л. Фестінгера [80], вольове вирішення конфлікту може згодом викликати когнітивний дисонанс, адже після прийняття рішення когнітивні процеси набувають пристрасного характеру. Залежно від прийнятого рішення або створюється дисонанс, або підвищується узгодженість рішення. Так, позитивні сторони відкинутої альтернативи і негативні сторони вибраної створюють дисонанс з прийнятим рішенням, і навпаки, негативні сторони відкинутої і позитивні вибраної альтернативи підвищують узгодженість рішення.

Таким чином, аналіз основних психологічних концепцій конфлікту дає виокремити теоретичні погляди З. Фрейда, який найбільш повно представив конфліктну природу людини через три відомі структурні елементи внутрішнього світу особистості; А. Адлера через теорію комплексу неповноцінності; К. Юнга - вчення про екстраверсію та інтроверсію в основі

котрого спрямованість визначає особистісну настанову, яка в кінцевому результаті і проявляється у внутрішньоособистісному конфлікті; концепція «екзистенційної дихотомії» Е. Фрома пояснює причини конфлікту дихотомічною природою самої людини, які проявляються в його екзистенціональних проблемах: прагненнях до життя і смерті, обмеженість людського життя, великі потенційні можливості людини і бажаність можливості їх реалізації; Е. Еріксон свої теоретичні підходи реалізує через обґрунтованість стадій психосоціального розвитку особистості на кожній з яких особистість переживає свою кризу; К. Хорні основою конфліктів вважає базальний конфлікт, а з невирішених конфліктів народжуються різні страхи; велику практичну цінність для діагностики внутрішньоособистісних конфліктів та визначення напрямів долання також концепції когнітивної, гуманістичної психології та мотиваційної концепції конфліктів [1, 80, 83, 87].

У цілому аналіз теорій зарубіжних напрямків психологічної науки і практики призводить до певних роздумів щодо загальних ознак розгорнутих концепцій конфліктів - як зіткнення протилежних сил, як психологічні феномени які притаманні сутності людини, а в залежності від концепції психологічний напрям, визначаючи умови і типи конфліктів психоаналіз вивчає три стани конфлікту, які афективно-мотиваційній конфлікт, когнітивний напрямок - як хибні думки, біхевіористичний як реакційно-поведінковий, що визначає відповідний напрямок в практичній роботі щодо подолання конфлікту: психодинамічна і поведінкова терапії, когнітивна і гештальттерапія та їх індивідуально та міжособистісно орієнтовані варіанти.

Висновки до розділу 1

Таким чином, на основі зробленого аналізу робіт вітчизняних психологів з проблеми конфліктів можна зробити висновки:

1) конфлікт визначається як зіткнення протилежних тенденцій, потреб, принципів, інтересів, мотивів, невідповідність між можливостями та бажаннями особистості, між образами «Я реального» та «Я ідеального», між

особистістю та «роллю», яку ця особистість змушена виконувати, між рівнем самооцінки індивіда та реальністю;

2) в залежності від того, які сторони вступають у конфлікт, виділяють такі основні види конфліктів: мотиваційний та моральний, рольовий та адаптаційний конфлікти, конфлікт нереалізованого бажання та неадекватної самооцінки; невротичний конфлікт, який є результатом довготривалого «простого» конфлікту.

3) конфлікти поділяють на ті, що виникають у результаті переходу об'єктивних протиріч у внутрішній світ людини (моральні, адаптаційні, рольові конфлікти) та ті, що виникають внаслідок внутрішніх протиріч особистості та передають її ставлення до навколишнього середовища (мотиваційні конфлікти, конфлікти неадекватної самооцінки);

4) конфлікт не виникає без впливу на особистість навколишнього середовища, в тому числі і соціального.

Здійснено теоретико-методологічний аналіз підходів щодо вивчення конфліктів.

Аналіз теорій зарубіжних напрямів психологічної науки і практики свідчить про загальні ознаки розглянутих концепцій конфліктів - як зіткнення протилежних сил, як психологічні феномени які притаманні сутності людини: психоаналіз вивчає три стани внутрішньоособистісного конфлікту як афективно-мотиваційний конфлікт; конгитивний напрямок - як хибні думки, біхевіористичний як реакційно-поведінковий.

На основі зробленого аналізу робіт вітчизняних психологів з проблеми конфліктів з'ясовано, що конфлікт визначається як зіткнення протилежних тенденцій, потреб, принципів, інтересів, мотивів, невідповідність між можливостями та бажаннями особистості, між образами «Я реального» та «Я ідеального», між особистістю та «роллю», між рівнем самооцінки індивіда та реальністю оточуючого середовища.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНА МОДЕЛЬ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ Й ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ

Дослідження проводилось упродовж 2017–2018 років у три етапи.

На **першому етапі** здійснювався теоретичний аналіз проблеми конфліктів та безконфліктної взаємодії. Завдяки вивченому досвіду зарубіжних та вітчизняних вчених було розроблено емпіричну модель організації дослідження; обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ – МАРКЕТ».

На **другому етапі** проводився констатуючий та формуючий експерименти. Емпіричний матеріал формувался на базі торговельної організації «АТБ-МАРКЕТ». Обґрунтовано цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму формування безконфліктної взаємодії та з'ясовано особливості проявів конфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства і визначено ефективність психологічної програми.

На **третьому етапі** здійснено аналіз отриманих результатів, сформовано висновки та матеріали випускної кваліфікаційної роботи (табл. 2.1).

При визначенні засобів розв'язання конфліктів ми врахували те, що вони несуть неконструктивну функцію. Адже дезінтегруючи неконструктивні конфлікти не тільки дезінтегрують особистість, але і призводять до виникнення негативних психічних станів: стресів, переживань, формування негативних стереотипів поведінки тощо.

Під розв'язанням конфліктів розуміється набуття узгодженості компонентів внутрішнього світу людини, встановлення єдності психіки та її складових, зниження гостроти протиріч життєвих стосунків та відношень. Механізми вирішення конфліктів містять механізми рефлексії, самоусвідомлення та саморозвитку, механізми психологічного захисту та

формування «психологічного імунітету», встановлення психологічного здоров'я особистості.

Таблиця 2.1

Кількість обстежених та основні завдання за етапами дослідження

№ з/п	Етапи та завдання дослідження	Кількість учасників експерименту
I.	1. Здійснити аналіз теоретико-методологічних передумов розуміння сутності конфліктів. 2. Розробити емпіричну модель й обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ – МАРКЕТ»;	
II.	3. Обґрунтувати цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму формування безконфліктної взаємодії; 4. З'ясувати особливості проявів конфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства та визначити ефективність психологічної програми.	n=45(конст.) n=31(форм.) КГ=15 ЕГ=16
III.	5. Здійснити аналіз отриманих результатів та сформувані висновки.	
	Всього обстежено:	n=45

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

Відповідно до отриманих результатів та особливостей перебігу та причин, які зумовлюють виникнення конфліктів у обстежуваних було розроблено корекційну програму (індивідуальний та груповий компонент), що спрямована на розв'язання конфліктів у працівників організації.

Проведене дослідження, як і ряд робіт інших дослідників, свідчить про доцільність втілення інтегративного, багатомірного підходу до практики психокорекційної роботи. Особливість даного підходу полягає в тому, що ми використовували методичні та технічні прийоми різних психотерапевтичних та психокорекційних підходів.

На цьому ж етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, а також узагальнення і формулювання висновків.

Представлена організація дослідження відповідає меті та завданням нашої роботи. Завдання роботи, категорії та кількість досліджуваних, які підлягали обстеженню на різних етапах констатуючого та формуючого експерименту.

Отже, у відповідності до мети і завдань, організаційно робота виконувалась у три етапи: перший – теоретичний, другий – емпіричний, третій – підсумковий.

Для того, щоб психодіагностичні методики були надійним засобом визначення особливостей проявів конфліктів та результатів ефективності застосування психологічних технологій і дозволяли отримати достовірні результати, на основі яких можна було б робити адекватні практичні висновки, вони повинні бути науково обґрунтовані. Серед основних вимог, яким мають відповідати психодіагностичні методики, є прогностична цінність, валідність, надійність, точність, практичність. Перш ніж використовувати ту чи іншу методику у відповідності до мети і завдань, варто сформулювати чітке уявлення про те, в якій мірі підібрані методики відповідають перерахованим вимогам [35, 43, 45, 46].

Однією з основних вимог, що пред'являється до психодіагностичних методик, необхідних для проведення дослідження, є їх прогностична цінність. Сутність цієї вимоги полягає в тому, щоб результати обстеження знайшли своє вираження у професійній діяльності, до якої відбираються і готуються обстежувані особи. Прогностична цінність як окремої методики, так і інтегрального показника може визначатися у залежності від мети дослідження за одним із критеріїв, ефективності реальної професійної діяльності, за їх сукупністю або за провідним критерієм (при оцінці професійних здібностей). Прогностична цінність методики вимірюється, зазвичай, коефіцієнтом кореляції результатів, отриманих при їх виконанні, і

зовнішніми критеріями, для передбачення яких застосовується методика. Цілком прийнятним є застосування методик, цінність яких характеризується коефіцієнтом кореляції – 0,5 од. [35, 50, 52].

Важливою характеристикою психодіагностичної методики є її валідність, що виражає практичну корисність методики, її діагностичні та прогностичні можливості. Валідність методики показує, що за її допомогою вимірюються саме ті показники, які вона повинна вимірювати і наскільки точно це робиться.

Надійність методики, на відміну від валідності, характеризує її з точки зору стабільності результатів, отриманих при використанні цієї методики за аналогічних умов. Найбільш ефективним способом встановлення надійності методики є вирахування коефіцієнта кореляції між результатами обстеження одних і тих же досліджуваних за цією методикою через певний проміжок часу (4 - 6 місяців).

Одним із критеріїв якості психодіагностичної методики є точність, яка виражає міру її безпомилкового виявлення того, що вона вимірює. Точність є ступенем довіри до того, що отримані результати показують реальну величину характеристики особистості, яка проходить обстеження [35, 57, 63].

При виборі методик для проведення нашого психодіагностичного дослідження, ми використовували найбільш валідні, репрезентативні та компактні за часом і технікою виконання методики, які зарекомендували себе при проведенні аналогічних досліджень як надійні та інформативні [62, 30, 33].

Для проведення констатуючого та формуючого експерименту ми розробили комплекс методів та методик, які дали змогу всебічно вивчити детермінанти та особливості перебігу конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ».

Обов'язковою умовою успішного проведення психодіагностичної роботи є обґрунтування підбору адекватних методик, які відображають предмет нашого дослідження. Найбільш доцільним під час дослідження

конфліктів у торговельно-економічній сфері вважається інтегральний підхід, який базується на таких характеристиках особистості, як цілісність та критеріях відбору методик як інформативність.

Емпіричне дослідження проводилося за допомогою методів спостереження, опитування, тестування. В зв'язку з тим, що конфлікти у торговельно-економічній сфері досліджуються на індивідуально-психологічному, мотиваційному, емоційному та комунікативному рівнях, констатуючий та формуючий експерименти проведено за допомогою таких методик: «16-факторний опитувальник особистості» Р. Кеттелла, «Дослідження рівня конфліктності особистості» Г. Ложкіна й Н. Пов'якель, «Діагностика переважаючих стилів поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса, «Дослідження вольової саморегуляції» А.В.Зверкова, Е.В.Ейдмана.

Детально зупинимося на опису методик, що використовувалися у нашому дослідженні.

Емоційна сфера представлена методикою «Дослідження вольової саморегуляції» для визначення величин індексів вольової саморегуляції, наполегливості і самовладання [36] (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Методики та обсяг досліджень (n=45)

№ з/п	Назва методики	Кількість досліджень за етапами роботи			Кількість показників у мет.	При-мітка
		II конст.	III форм.	Всього		
1	2	3	4	5	6	7
1.	Діагностика рівня конфліктності особистості Г.Ложкін, Н.Повякель	45	31	76	1	
2	«Діагностика переважаючих стилів поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса,	45	31	76	5	
3.	Тест-опитувальник дослідження вольової саморегуляції А.Зверкова, Е.Ейдмана.	45	31	76	3	
4.	«16-факторний опитувальник особистості» Р. Кеттелла,	45	31	76	16	
	Всього	45	31	76	10	КГ=15

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.

Для дослідження незалежних особистісних рис, особливостей характеру, схильностей, інтересів, діагностики професійно важливих якостей менеджерів нами був застосований 16-факторний опитувальник, розроблений Р. Кеттеллом 1946 р. [356]. Для дослідження особистісних властивостей ми обрали форму С, яка містить 105 питань і включає додатковий індекс, що дає інформацію про адекватність самооцінки. Перевагами цієї форми є зручність у використанні для групового експерименту, досить короткий проміжок часу (30-40 хв.), а також можливість зведення суб'єктивного фактору до мінімуму, що підвищує надійність дослідження.

Інструкція полягає в тому, що респонденту необхідно було вибрати один із варіантів відповіді (а, б, с) на запропоновані в методиці питання, спираючись на власний досвід.

За допомогою ключів підраховується сумарна оцінка кожної із 17 характеристик особистості. Отримані результати переводяться в стени з мінімальним значенням 0 балів та максимальним 10 балів. З цього випливає, що оцінка в 4 і 6 стенів вказує на незначні відхилення характеристик особистості від середнього показника. Яскрава вираженість якості пов'язана з оцінкою 1-3 та 7-10 стенів. Далі за результатами обробки отримані

показники інтерпретують за наступними факторами особистості. Так, фактор А – «Відкритість - Замкнутість», орієнтований на визначення ступеня комунікабельності людини в групі. При низьких оцінках суб'єкт характеризується формальністю в контактах, деякою ригідністю та надмірною суворістю в оцінках людей. Високі оцінки свідчать навпаки про відкритість, доброзичливість та товариськість. Другий фактор В – «Розвинуте мислення - Обмежене мислення». При низьких оцінках для людини характерні конкретність мислення, можливо емоційна дезорганізація мислення. При високих – спостерігається кмітливість, швидка здатність до навчання, абстрактність, логічність мислення. Фактор С – «Емоційна стабільність - Нестійкість», пов'язаний із силою нервової системи, лабільністю, переважанням процесу збудження / гальмування. Далі фактор Е – «Незалежність - Підкорюваність». При низьких показниках суб'єкт покірний, невпевнений в своїх силах, залежний. При високих – самовпевнений, незалежний, владний, енергійний. Фактор F – «Безтурботність - Замкнутість». Низькі оцінки свідчать про обережність, розсудливість, схильність до песимізму, стурбованість. При високих – людині притаманна бадьорість, активність, імпульсивність, життєрадісність, лідерські якості. Фактор G – «Нормативність - Безпринципність». При низьких показниках спостерігається безпринциповість, неорганізованість, безвідповідальність, егоїстичність, низький моральний контроль. Високі показники характеризують суб'єкта як відповідального, зі стійкими моральними принципами, акуратного в справах, який має хороший самоконтроль. В цілому фактор визначає в якій мірі різні норми й заборони регулюють поведінку та стосунки людини. Фактор H – «Сміливість - Сором'язливість» в цілому визначає реактивність на загрозу в соціальних ситуаціях і визначає ступінь активності в соціальних контактах. Наступний фактор I – «Чуттєвість - Твердість». Низькі оцінки вказують на мужність, емоційну стабільність, деяку суворість, реалістичність, жорстокість. Високі – це показники м'якості, мрійливості, художнього сприйняття світу,

артистичності натури. Фактор L – «Підозрілість - Довірливість» свідчить про емоційне ставлення суб'єкта до інших людей. Фактор M – «Мрійливість - Практичність». Низькі оцінки характерні для осіб зрілих, врівноважених, сумлінних, розсудливих, що враховують об'єктивну реальність. Високі показники характеризують осіб з багатою фантазією, ексцентричних, орієнтованих на свій внутрішній світ, з високим творчим потенціалом. Фактор N – «Дипломатичність - Прямолинійність». Низькі оцінки свідчать про природність, деяку грубість, наївність, товариську, безпосередність поведінки. Високі – особи розсудливі, манерні, скептичні до подій. Фактор O – «Схильність до почуття провини - Спокійна самовпевненість». Особи з низькими оцінками за фактором життєрадісні, впевнені у собі, жваві. Високі оцінки притаманні особам стурбованим, пригніченим, тривожним, замкнутим. Фактор Q₁- «Радикалізм - Консерватизм». Суб'єкти із низькими показниками мають консервативні погляди, схильні до перебільшень, моралізації. Високі оцінки характерні для тих, хто прагне до різноманітних інтелектуальних інтересів, з критичним мисленням. Фактор Q₂ – «Нонконформізм – Конформізм». Особи з низькими оцінками орієнтуються на групову думку, потребують опори, підтримки, неініціативні. Високі оцінки належать людям, що дорожать своєю незалежністю, самі приймають рішення, їх дії не потребують схвалення. Фактор Q₃ – «Сильна воля - Низький самоконтроль» вимірює рівень внутрішнього контролю поведінки суб'єкта та є важливим для прогнозу успішності діяльності. Фактор Q₄ – «Внутрішня напруженість - Розслабленість». Низькі оцінки свідчать про слабкість, відсутність мотивації, розслабленість, байдужість. Високі – емоційну нестійкість, нетерпимість, фрустрованість, наявність збудження. І останній фактор MD – «Адекватність самооцінки». Чим вищий показник, тим в більшій мірі респонденту властиво завищувати свої можливості та переоцінювати себе.

Результати застосування даної методики дають змогу визначити психологічну своєрідність основних підструктур темпераменту й характеру,

причому кожен фактор містить не тільки якісну та кількісну оцінку внутрішньої природи людини, але також включає в себе її характеристику з боку міжособистісних відносин. Їх взаємозв'язок виділяють за такими трьома напрямками:

1. Інтелектуальний блок: В, М, Q₁;
2. Емоційно - вольовий: С, І, G, О, Q₃, Q₄;
3. Комунікативний: А, Н, L, Е, N, Q₂.

Рівень конфліктогенності працівників торгівлі визначали за методикою Г. Ложкіна й Н. Пов`якель [44]. Обираючи одну з трьох запропонованих відповідей можна було визначити рівень конфліктності особистості.

Також у дослідженні використали методику К. Томаса, адаптовану Н. Гришиною, яка спрямована на вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки та виявлення певних стилів поведінки вирішення конфліктної ситуації [21]. У даному опитувальнику кожен тип поведінки представлений 12 твердженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. В різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар, в кожній з яких респонденту пропонується вибрати те твердження, яке є найбільш типовим для характеристики його поведінки. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до проявів відповідних форм поведінки в конфліктній ситуації.

Для опису типів поведінки в конфліктній ситуації К. Томас вважає правильним застосування двомірної моделі регулювання конфліктів: кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, що залучені в конфлікт; і напористість, для якої характерним є акцент на захисті власних інтересів. Відповідно до цих вимірів автором виділяються наступні способи регулювання конфліктів: суперництво (змагання, конкуренція), як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому; пристосування, що означає принесення в жертву власних інтересів заради іншого; компроміс (взаємні поступки); уникнення, для якого характерна відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до

досягнення власних цілей; співробітництво, коли учасники приходять до альтернативи, яка повністю влаштовує інтереси обох сторін. На думку К. Томаса, найбільш успішною є саме ця тактика регулювання конфліктів, де обидва опоненти виграють. На основі даної методики можна визначити переважаючу у людини стратегію взаємодії, наскільки суб'єкт схильний до конкуренції чи співпраці в групі, колективі, прагнення до компромісів, схильний уникати суперечок чи, навпаки, загострює інцидент, а також можливість оцінити ступінь адаптації кожного члена колективу до сумісної діяльності.

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

Отже, дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ» здійснювалося на індивідуально-психологічному, мотиваційному, емоційному та поведінковому рівнях. При цьому, сутність зазначених компонентів ми досліджували із застосуванням наступних методик: «16-факторний опитувальник особистості» Р. Кеттелла, «Дослідження рівня конфліктності особистості» Г. Ложкіна й Н. Пов'якель, «Діагностика переважаючих стилів поведінки в конфліктній ситуації» К. Томаса, «Дослідження вольової саморегуляції» А.В.Зверкова, Е.В.Ейдмана.

Відповідний підбір груп, достатня кількість і репрезентативність досліджуваних забезпечило надійність та валідність отриманих результатів.

Таким чином, дослідження конфліктів у торговельній організації «АТБ-МАРКЕТ» виконувалося у три етапи з використанням обґрунтованих інформативних психологічних методик. На підставі теоретико-

методологічного аналізу проблеми конфліктів, організації роботи та обґрунтування психодіагностичного інструментарію розроблено емпіричну модель дослідження (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Емпірична модель дослідження.

Висновки до 2 розділу

На підставі теоретико-методологічного аналізу дослідження конфліктів в торговельних організаціях було вирішено, що роботу необхідно проводити у три етапи: перший з яких присвячено теоретичному аналізу, другий – емпіричним дослідженням, третій – було спрямовано на аналіз отриманих результатів. Такий підхід дав змогу обґрунтувати психодіагностичний інструментарій та розробити концептуальну модель дослідження. Вона включає теоретичне підґрунтя, методичні засади дослідження і психодіагностичний інструментарій та програму формування безконфліктної взаємодії у працівників торговельного підприємства.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ «АТБ – МАРКЕТ»

3.1. Обґрунтування психокорекційної програми щодо формування психологічних умов безконфліктної взаємодії працівників торговельної сфери

Спираючись на підходи таких вчених, як: Н. Грішиної, Л. Карамушки, В. Крайнюк, Г. Ложкіна, Л.Е.Орбан-Лембрик, М. Савчина, Т. Яценко, а також враховуючи результати емпіричного дослідження нами розроблено корекційну програму, спрямовану на попередження та конструктивне розв'язання конфліктів як умову формування безконфліктної взаємодії. Був проведений формуючий експеримент, для чого було створено контрольну та експериментальну групи. У формуючому експерименті взяло участь 31 особа, з них 16 склали експериментальну групу та 15 осіб - контрольну групу.

Відповідно до отриманих результатів, особливостей перебігу та причин, які зумовлюють виникнення конфліктів у торговельній сфері розроблена корекційна програма включала індивідуальний та груповий компоненти. Індивідуальний компонент здійснено через надання індивідуальних психологічних консультацій особам, що цього потребували.

Аналіз літератури та проведене дослідження свідчить про доцільність втілення інтегрального, системного підходу до практики психокорекційної роботи. Особливість даного підходу є у синтезі, інтеграції концепцій, методичних та технічних прийомів під час пошуку ефективності психокорекційної роботи. У нашій корекційній роботі ми керувалися й використовували методичні та технічні прийоми різних психотерапевтичних та психокорекційних підходів.

Метою корекційної програми було формування навичок попередження та розв'язання конфліктів як умови безконфліктної взаємодії у працівників торговельної організації.

Завдання: змінити уявлення про себе, реальність і професійну ситуацію, в якій знаходяться працівники торгівлі, розвивати навички саморегуляції власного емоційного стану, розвивати навички рефлексії та самоусвідомлення, підвищити рівень впевненості в собі, оптимізувати негативні психічні стани.

Етапи програми: Визначення рівня конфліктогенності учасників. Здійснення психокорекційних тренінгів, спрямованих на перебудову уявлення про себе, реальність і професійну ситуацію, підвищення самооцінки і розвиток впевненості в собі, актуалізацію внутрішніх ресурсів, навчання прийомам і методам оволодіння своїм психічним станом.

У заняттях брало участь 16 учасників, тривалість заняття 1,5-2 год.

Заняття склалися із привітання, рефлексії, очікувань; основна робота здійснювалася індивідуально, в парах, в підгрупах; відбувалася активізація вербальної та невербальної комунікації, рефлексивний аналіз; рефлексія отриманого досвіду та прощання.

Формуючий експеримент був проведений серед учасників, в яких виявлено високий рівень конфліктності. З представниками експериментальної групи було проведено групові корекційні заняття та індивідуальні психологічні консультації.

Ефективність корекційної програми було визначено за об'єктивними та суб'єктивними, кількісними та якісними критеріями за адекватними методиками дослідження. Було проведено два контрольні зрізи показників у досліджуваних експериментальної та контрольної групи – попередній (перед початком корекційної роботи) та заключний після використання психологічної програми.

Висновки щодо ефективності корекційного впливу було зроблено на підставі порівняльного аналізу результатів у контрольній та

експериментальній групі, на основі спостережень експериментатора та самозвітів досліджуваних про психологічне самопочуття. У результаті проведеної корекційної програми в досліджуваних експериментальній групі вдалося знизити кількісні та якісні показники конфліктів, рівень їх прояву та зафіксувати позитивні зміни в статусах самовідношення, зміни особистісних особливостей, характерологічних тенденцій, тривожності, комплексу неповноцінності, вольової саморегуляції. Зміни зареєстровані на статистично значимому рівні.

3.2. Прояви конфліктів та ефективність психокорекційної програми формування психологічних умов безконфліктної взаємодії працівників торгівлі

З метою визначення особливостей проявів конфліктів у професійній діяльності працівників торгівлі «АТБ-МАРКЕТ» використано комплекс обґрунтованих інформативних методик, які спрямовано на встановлення рівня конфліктності, стилю поведінки особистості в конфліктній взаємодії та індивідуально-психологічних характеристик комунікативної, емоційно-вольової та інтелектуальної сфер особистості.

Методика Г. Ложкіна та Н. Пов`якель надає можливість виявити рівень конфліктності менеджерів торговельних підприємств у сфері міжособистісних відносин [44].

Отримані дані (табл. 3.1.) свідчать, що переважна більшість представників торговельної сфери до використання психокорекційної програми характеризується вище середнього (25 %) та ближче до високого (17 %) рівнями конфліктності особистості. Особам такого профілю властива тенденція до активної емоційної протидії зовнішньому тиску; схильність спиратися тільки на власну думку; їх відрізняє прагнення до незалежності. Водночас, їм притаманні: емоційна незрілість, дратівливість та уразливість, а невміння прогнозувати наслідки взаємодії робить поведінку таких осіб не завжди передбачуваною, що потребує психологічного втручання.

Таблиця 3.1

**Показники рівня конфліктності працівників «АТБ-МАРКЕТ» до і після використання психокорекційної програми
(% співвідношення від загальної кількості опитаних)**

Рівень конфліктності особистості	% до	% після
Дуже низький	3,0	10,0
Низький	10,0	17,0
Нижче середнього	10,0	20,0
Ближче до середнього	15,0	25,0
Середній	20,0	10,0
Вище середнього	25,0	10,0
Ближче до вищого	17,0	8,0
Високий	0	0
Дуже високий	0	0

Вище за середній рівень конфліктності мають 25% досліджуваних, ближче до вищого - 17,0 % працівників, і середній рівень конфліктності зустрічається серед 20 % опитаних.

Отже, 42 % обстежуваних мають чіткі і прямі показання щодо корекції їхнього рівня конфліктності. Це свідчить про наявність таких індивідуально-психологічних характеристик у обстежуваних, що можуть провокувати конфлікти і підвищувати конфліктогенність стосунків як у колективі, так і з окремими людьми.

Таким чином, наявність у 42 % обстежуваних вираженого рівня конфліктності свідчить про потребу в подальшій психологічній корекції персоналу.

Після використання психокорекційної програми у обстежуваних високий рівень конфліктності зменшився у 2,3 рази. При цьому, збільшилась кількість обстежуваних у бік зниження рівня конфліктності з 38 % до 62 % і,

відповідно, знизилась кількість працівників, у яких встановлено до використання психокорекційної програми високий рівень конфліктності.

Таким чином, доведено ефективність психокорекційної програми щодо зниження конфліктності у обстежуваних експериментальної групи, про що свідчить суттєве збільшення кількості працівників, у яких зафіксовано зниження рівня конфліктності після використання цілеспрямованої психокорекційної програми.

Наступна методика К. Томаса (в адаптованому варіанті В. Грішиної) [21] спрямована на визначення способів реагування особистості на конфліктну ситуацію та дослідження стратегій взаємодії з іншими людьми: наскільки особистість схильна до суперництва чи співробітництва, прагне до компромісів, уникнення конфліктів чи, навпаки, намагається загострити їх, а також ступінь адаптації до сумісної діяльності (табл. 3.2.).

Таблиця 3.2

Результати особливостей стилю поведінки в конфлікті працівників «АТБ-МАРКЕТ» до і після використання психокорекційної програми (% співвідношення від загальної кількості опитаних та середні показники)

Тактики поведінки в конфлікті	% до	\bar{X} до	% після	\bar{X} після
Конкуренція / боротьба	40	5,15±0,2 1	10	5,81±0,49
Співробітництво / співпраця	20	5,74±0,3 1	30	7,94±0,54 *
Компроміс / партнерство	20	7,48±0,2 7	30	9,3±0,63*
Уникнення / відхід	10	6,37±0,3 3	15	5,1±0,31*
Пристосування / поступливість	10	5,45±0,2 2	15	8,2±0,9*

Примітка: \bar{X} - середній арифметичний показник;

* - достовірні відмінності до і після застосування програми при $p < 0,05$.

З'ясовано, що 40 % працівників до використання психокорекційної програми виявляють стиль конкуренції в своїй професійній діяльності. Обстежувані, що віддають перевагу даному стилю, відрізняються

активністю, домінантністю, наполегливістю, послідовністю, зазвичай такі працівники схильні до вольових рішень, негайних дій, прагнуть до розв'язання конфлікту власним шляхом, ігноруючи думки інших. При жорсткому використанні стилю конкуренції такі загальнолюдські якості, як гуманізм, рефлексія, емпатія зникають, що призводить до хаотичної дезорганізованості стосунків та конфліктності, деякої зневаги до психологічної складової спілкування, що потребує психологічної допомоги.

Результати дослідження свідчать, що 20 % респондентів реалізують тактику компромісу в конфліктних ситуаціях. На відміну від співпраці компроміс досягається на поверхневому рівні, але в результаті якого з'являється можливість прийти до спільного рішення. При компромісі йде не пошук усунення причин, а усі сили спрямовано на знаходження рішення, що задовольняє одночасно інтереси обох сторін.

Зазначимо, що ці результати мають позитивний показник, оскільки працівники торговельної сфери знаходять в собі сили, перш за все, вислухати клієнтів, володіють навичками спілкування та в змозі зберегти взаємодію з клієнтом.

20 % працівників торговельної сфери обирають стратегію співпраці в конфліктних ситуаціях. Незважаючи на те, що даний стиль з психологічної точки зору є найбільш продуктивним, конструктивним, він одночасно і найскладніший для стратегічної і тактичної реалізації взаємодії. В основі стилю лежить повне прийняття протилежної сторони як рівноправного партнера, та згладжування організаційного конфлікту шляхом пошуку взаємовигідного результату для обох конфліктуючих.

Працівники, обираючи тактику співпраці, як життєвої стратегії, зазвичай досягають найкращих результатів у стосунках в колективі, у спілкуванні, навіть не зважаючи на докладання додаткових зусиль і витрат часу. Тому стиль співробітництва сприймається як найбільш результативний та конструктивний метод управління конфліктами.

Окрім того, 10,0 % обстежуваних мають вираженість прояву такої форми поведінки у конфліктних ситуаціях як уникнення. Це означає, що представники даної групи не відстоюють свої права, ні з ким не співпрацюють для вироблення рішення і ухиляються від розв'язання конфліктів різними способами.

Проте бувають ситуації, коли стиль ухилення є найкращим способом уникнути додаткових ускладнень. Найбільш доцільним він є в разі спілкування менеджера з конфліктним клієнтом, партнером, з яким неможливо знайти спільної мови і не має серйозних підстав для подальшого продовження контактів.

Таким чином, припустимо, що стратегію ухилення при розв'язанні конфліктів в організації можна розглядати як конструктивну в деяких випадках, але дещо малоефективну й малопродуктивну, що не межує з професійною компетенцією менеджера з продажу. Тому потрібно приділити увагу даній групі досліджуваних при використанні ТП.

Щодо тактики пристосування в конфліктних ситуаціях, то вона спостерігається у 10 % обстежуваних. Типовим для даної вибірки є відмова від власних інтересів на користь інтересів іншої людини. Поступаючись, жертвуючи своїми прагненнями, бажаннями прояв такого стилю може бути корисним для пом'якшення конфліктної ситуації і відновлення адекватних стосунків з партнером у спілкуванні. Загалом, даний тип активності можна вважати конструктивним у розв'язанні конфліктів, але суто в професійній сфері задля полегшення міжособистісних стосунків.

Отже, ми змогли виявити осіб, схильних до різноманітних проявів конфліктної взаємодії, і визначили деякі припущення щодо поведінки кожного з менеджерів в умовах конфлікту. Наочні результати дають нам змогу виокремити певну групу респондентів для подальшої плідної психокорекційної роботи.

У свою чергу, 30-35% обстежуваних характеризуються високим рівнем розвитку комунікативних та організаторських здібностей і 40-50%

менеджерів мають позитивні результати за методикою К. Томаса і в конфлікті проявляють конструктивні стилі поведінки.

Водночас, понад 20% працівників характеризуються низьким рівнем комунікативних і емоційно-вольових особливостей за методикою Р. Кеттелла, що потребують психологічної корекції. 30-45% обстежуваних характеризуються низьким або близьким до середнього рівнями розвитку комунікативних і організаторських здібностей і це свідчить про резерви у розвитку даних здібностей. Велика кількість менеджерів з продажу, а саме 39,4% характеризуються вище середнього рівнями конфліктності особистості за методикою Г. Ложкіна. Зазначимо, що до 50% працівників потребують участі у психологічній програмі щодо формування та розвитку конструктивних методів ведення взаємин з клієнтами. Окрім того, тільки 40% працівників, які за методикою К. Томаса виявляють у конфлікті такі стилі поведінки як співпраця і компроміс. Отже, отримані результати дають змогу наголосити, що такі обстежувані потребують психологічної корекції, тому треба їх залучати до участі у психологічній програмі щодо формування конструктивного розв'язання конфліктів в організації.

Ефективність впливу тренінгової програми на студентів ЕГ представлено за показниками методики К. Томаса.

У контрольній групі обстежуваних спостерігається така стратегія взаємодії як конкуренція, показники якої суттєво знизилась у порівнянні з початковими даними ($5,15 \pm 0,21$ б. до $5,81 \pm 0,49$ б.).

Отже, ефективність КТП полягає у тому, що стиль конкурентності у представників ЕГ знизився з 40% до 10%.

Другий показник методики К. Томаса спрямований на з'ясування рівня співробітництва, яке включає налаштованість усіх учасників на взаємодію, на результат, що задовольняє інтереси сторін. Показники КГ обстежуваних спостерігається на рівні 5,74 б.

Інше значення показника спостерігається в ЕГ. Так, після використання

КТП показник співробітництва зростає з 5,74 б. до 7,94 б. (при $p < 0,05$).

Тобто, зростання відбулося у ЕГ на 2,2 б. (при $p < 0,05$).

Отже, порівняльний аналіз КГ і ЕГ показав вихід обстежуваних на стратегію взаємодії за показником співробітництва. Це свідчить про ефективність використання КТП, що підтверджується достовірними відмінностями показників в динаміці спостереження та тим, що кількість працівників, яка прагне до співробітництва зросла в ЕГ з 20 % до 30 %.

Не зважаючи на те, що стиль співробітництва, з психологічної точки зору, є найбільш оптимальним, він одночасно найскладніший для стратегічної та тактичної реалізації в техніці взаємодії сторін, він вимагає і часу, і відповідної психологічної підготовки, яку отримують працівники торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ» ЕГ при апробації цілеспрямованої тренінгової програми.

Саме співробітництво виявилось найбільш мудрим підходом до розв'язання завдання, задоволення інтересів і потреб кожної сторони, з наданням різних прав і можливостей одне одному. Представники ЕГ, які обрали даний стиль взаємодії як домінуючу стратегію в житті і бізнесі, досягають найкращих успіхів у взаємодії з людьми, при цьому не страждають їх особистісні уподобання і справи.

Третя стратегія взаємодії з іншими людьми має свої суттєві особливості, адже компроміс передбачає взаємні поступки, коли частково задовольняється своє бажання і приймається до виконання бажання іншої сторони. Взаємодія партнерів іноді нагадує стиль співробітництва, але компроміс здійснюється на практичному рівні, коли покроково розробляється компромісне рішення, яке б задовільнило б обидві сторони. Потрібно зазначити, що у КГ обстежуваних така стратегія відбувається 20 %.

Під впливом КТП у ЕГ працівників показник компромісу підвищується з 7,48 до 9,3 балів (при $p < 0,05$).

Отже, показник стратегії компромісу у взаємодії після застосування КТП у ЕГ збільшується з 20 % до 30 % обстежуваних.

Для четвертої стратегії – уникнення – притаманне прагнення до самоусунення від ситуації, відсутність бажання до кооперації й досягнення своїх цілей. Тобто, особа свідомо відмовляється від розв'язання проблеми, не відстоює свої права, відмовляється від взаємодії з іншими людьми.

Нами з'ясовано, що для 30 % обстежуваних уникнення – це одна із важливих стратегій взаємодії. У КГ працівників стратегія уникнення спостерігається на рівні 6,37 б.

Експериментальній групі притаманні свої особливості, так, показник уникнення після тренінгів суттєво знизився з $6,37 \pm 0,33$ до $5,1 \pm 0,3$ б. (при $p < 0,05$).

Про ефективність використання КТП свідчить те, що показник уникнення суттєво нижчий, ніж у КГ на 1,27 б., при $p < 0,05$.

Стиль пристосування, як домінуюча стратегія взаємодії людини з іншими, протилежний суперництву і передбачає зниження своїх інтересів заради інтересів іншого. При цьому, можуть бути різні варіанти пристосування. Сприятливий варіант, коли особа йде на поступки свідомо, добровільно і не жалкує та відчуває себе комфортно. Інший випадок, коли людина не готова до пристосування, а об'єктивні чи суб'єктивні обставини змушують йти на пристосування, що викликає когнітивний дисонанс і суб'єктивні почуття тиску, маніпуляції, що можуть призвести до внутрішнього конфлікту. Тобто, стратегія пристосування для оточуючих вигідна, але психологічно важка для особи, яка пристосовується до певних обставин.

У КГ 10 % студентів обрали пристосування як стратегію взаємодії з оточуючими. Цей показник визначено на рівні 5,45 б. у порівнянні з результатами ЕГ, він змінився після використання програми з 6,45 б. до 8,2 б., при $p < 0,05$.

Отже, КТП виявилася ефективною у ЕГ обстежуваних, про це свідчать істотні відмінності між початковими і повторними результатами, а також те,

що кількість працівників, що обрали стратегію взаємодії - пристосування збільшилась з 10 % до 15 %.

Такими чином, аналіз результатів домінуючої стратегії взаємодії за методикою К. Томаса показав, що цілеспрямована психокорекційна тренінгова програма (ЦПКТП) виявилася ефективною, про що свідчать суттєві позитивні зміни в ЕГ у порівнянні з початковими і повторними даними, що виявляється в обранні стратегії співробітництва, яку опанували обстежувані ЕГ (з 20 % до 30 %), підвищення кількості осіб, які обрали стратегії компромісу, а також уникнення - з 10 % до 15 %; пристосування - з 10 % до 15 %, зниження обрання стратегії конкуренції з 40 % до 10 %.

Встановлено, що використання цілеспрямованої психокорекційної тренінгової програми у представників експериментальної групи зумовили позитивні впливи емоційно-вольової сфери. Це виявилось у зміні адекватного уявлення про себе, реальності і професійної ситуації, самоусвідомленні необхідності саморозвитку, підвищенні рівня впевненості в собі, розвитку навичок саморегуляції власного емоційного стану та навичок рефлексії, оптимізації негативних психічних станів, що сприяло позитивним зрушенням показників методики вольової саморегуляції (табл. 3.3).

З'ясовано, що у працівників експериментальної групи спостерігаються істотні позитивні зміни за показниками методики вольової саморегуляції. Так, за шкалою показник вольової саморегуляції підвищився з $12,57 \pm 3,60$ ум. од. на $14,43 \pm 3,16$ ум. од. і дорівнює $14,00 \pm 3,16$ ум. од. ($p < 0,01$), наполегливість з $8,90 \pm 3,52$ ум. од. на $10,29 \pm 3,07$ ум. од. і дорівнюють $10,29 \pm 3,07$ ($p < 0,01$), самовладання з $7,00 \pm 1,92$ ум. од. на $8,71 \pm 1,87$ ум. од. ($p < 0,01$).

Таблиця 3.3

Ефективність впливу психологічної програми на досліджуваних за показниками тесту-опитувальника А.В.Зверкова, Е.В.Ейдмана

Шкали	Експериментальна група		Контрольна група	
	до корекції	після корекції	до корекції	після корекції
Вольова саморегуляція	12,57±3,608,	14,00±3,16**	13,06±3,39	13,19±3,25
Наполегливість	90±3,52	10,29±3,07**	9,15±2,57	21±2,60
Самовладання	7,00±1,92	8,71±1,87**	7,79±2,27	7,69±2,21

Примітка. Рівні достовірності: * – $p \leq 0,05$, ** – $p \leq 0,01$

Отже, підвищення рівня вольової саморегуляції, наполегливості, самовладання свідчить про ефективність проведеної корекційної роботи.

Після проведеної корекційної роботи зафіксовано певні істотні зміни у показниках емоційно-вольових особливостей, комунікативних властивостей і особливостей міжособистісної взаємодії за 16-факторним особистісним опитувальником Р.Б.Кеттела (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Ефективність впливу психологічної програми на вчителів за показниками методики Кеттелла

Шкали	Експериментальна група		Контрольна група	
	до корекції	після корекції	до корекції	після корекції
A	6,24±1,87	6,76±1,51	5,67±1,97	5,65±1,92
B	4,62±2,31	4,81±2,16	4,13±2,51	4,10±2,48
C -	4,71±2,43	5,86±2,33**	4,33±2,27	4,46±2,32
E +	5,67±2,33	5,95±1,91	5,54±2,46	5,70±2,48
F	4,95±2,06	5,24±2,12	4,77±1,90	4,96±2,08
G -	8,19±1,81	8,71±1,65**	8,06±1,71	7,98±1,68
H	4,76±1,18	5,67±1,24**	4,75±2,23	4,96±2,37
I	5,24±2,53	5,57±2,09	4,23±1,79	4,33±1,86
L +	5,38±2,62	4,81±2,60**	5,52±2,41	5,50±2,43

M +	6,24±1,09	6,57±1,08	6,23±1,59	6,33±1,60
N	6,14±2,22	6,10±1,76	6,38±1,70	6,48±1,70
O	7,62±1,53	6,38±1,69**	7,50±2,14	7,52±2,10
Q ₁ -	5,67±2,52	5,71±2,24	5,02±2,45	4,96±2,42
Q ₂	6,05±1,50	6,76±1,37**	6,54±2,07	6,69±1,94
Q ₃	7,24±1,00	8,14±1,11**	6,94±1,96	7,00±1,99
Q ₄	5,76±1,61	4,95±1,53**	5,90±1,43	5,63±1,70

Примітка. Рівні достовірності: * – $p \leq 0,05$, ** – $p \leq 0,01$

Так, встановлено, що позитивні зміни зафіксовано за блоком показників методики Кеттелла, які характеризують емоційно-вольову особистості. Так, за фактором С середні значення емоційної стабільності $4,71 \pm 0,43$ ст. підвищилися на 1,15 ст. і дорівнюють $5,86 \pm 1,33$ ст. ($p < 0,01$).

За інтерпретацією отриманих результатів представники експериментальної групи після використання ЦПКТП характеризуються як емоційно стійкі, спокійні, не бояться діяти в складних ситуаціях, упевнені в собі, що підтверджує ефективність застосування психологічних технологій у професійній діяльності працівників торгівлі.

З'ясовано, що за фактором G підвищилися показники нормативності поведінки з $8,19 \pm 1,18$ ст. на 0,62 ст. і дорівнюють $8,71 \pm 1,65$ ст. ($p < 0,05$). Таким особам притаманно витриманість, рішучість, обов'язковість, відповідальність, завзятість у досягненні мети та соціальна нормативність.

Показники за фактором O з $7,62 \pm 1,53$ ст. знизилися на 1,24 ст. до середніх значень показників тривожності і дорівнюють $6,38 \pm 1,69$ ст. ($p < 0,05$). Після використання ЦПКТП працівникам притаманно спокійна самовпевненість, упертість, бачення сенсу у доцільності, низька чутливість до думки про себе, що позитивно впливає на взаємодію з клієнтами.

Результати за фактором Q₃ з $7,24 \pm 1,00$ ст. підвищилися показники на 0,9 ст. самоконтролю і дорівнюють $8,14 \pm 1,11$ ст. ($p < 0,05$). За якісною інтерпретацією особам після використання ЦПКТП характерні високий

рівень самоконтролю, дисциплінованість, точність у виконанні соціальних вимог, контроль за своїми емоціями, турбота про свою репутацію, що зумовлює формування безконфліктної взаємодії у сфері торгівлі.

Оціночні показники за фактором Q₄ $5,76 \pm 1,61$ ст. знизилися середні значення на 0,81 ст. внутрішньої напруженості і дорівнюють $4,95 \pm 1,53$ ст. ($p < 0,05$). У обстежуваних цієї групи суттєво знизилась роздратованість, нетерплячість, збудливість у проблемних ситуаціях, що важливо для безконфліктної взаємодії з клієнтами.

Таким чином, у обстежуваних експериментальної групи після використання ЦПКТП відмічається підвищення емоційної стабільності, нормативності у поведінкових проявах, самоконтролю, зниження напруження, тривожності, що зумовлює формування безконфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ».

Окрім емоційно-вольової сфери за окремими факторами методики Кеттелла ми оцінювали комунікативну сферу особистості. За комунікативними властивостями спостерігаються наступні зміни. Так, за фактором Н підвищилися показники рішучості з $4,76 \pm 1,18$ ст. на 0,91 ст. і дорівнюють $5,67 \pm 1,24$ ст. ($p < 0,05$). Ефективність використання ЦПКТП полягає у тому, що обстежуваним притаманно рішучість, активність, бадьорість, легкість при встановленні нових контактів.

За фактором L знизилися середні значення показників підозрливості з $5,38 \pm 1,62$ ст. на 0,57 ст. і дорівнюють $4,81 \pm 0,60$ ст. ($p < 0,05$), Таким особам притаманно дружнє ставлення до оточення, добросердечність, відкритість, відсутність заздрощів, вміння лагодити з людьми.

Аналіз результатів за фактором Q₂ (нонконформізм-конформізм) показав, що значення показників з $6,05 \pm 1,50$ ст. підвищилися на 0,71 ст. і дорівнюють $6,76 \pm 1,37$ ст. ($p < 0,05$). Це характеризує обстежуваних як таких, що вони орієнтовані на соціальне схвалення і водночас можуть виявляти прагнення до самостійних рішень і дій.

Отримані результати свідчать про підвищення у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ» рішучості, вміння пристосовуватися, узгоджувати свої дії з діями колег під час професійної діяльності та зниження проявів підозрілості під час спілкування у професійних ситуаціях.

Таким чином, за результатами методики 16 факторний особистісний опитувальник Кеттелла встановлено позитивні зрушення в експериментальній групі у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ», що виявляється у комунікативній сфері у поліпшенні показників рішучості, конформізму, підозрілості та в емоційно-вольовій сфері – поліпшення емоційної стабільності, нормативності поведінки, самоконтролю, а також зниження тривожності і внутрішньої напруженості. Такі позитивні зміни у комунікативній та емоційно-вольовій сфері особистості у працівників торгівлі експериментальної групи свідчать про ефективність використаної ЦПКТП, що зумовлює безконфліктну взаємодію працівників у торговельній сфері.

Отже, ефективність позитивного впливу цілеспрямованої психокорекційної тренінгової програми на представників експериментальної групи виявилось в істотному поліпшенні в проявах, що складають блоки емоційно-вольових особливостей, комунікативних властивостей і особливостей міжособистісної взаємодії.

Таким чином, після проведеної цілеспрямованої психокорекційної роботи з працівниками торговельної організації, у яких було визначено високий рівень конфліктності було знижено до середнього рівня за рахунок розвитку механізмів самопізнання, позитивного самоприйняття, підвищення впевненості у собі, прийняття себе, визнання цінності своєї особистості, зниження звинувачення себе, підвищення рівня вольової саморегуляції, наполегливості, самовладання, поліпшенні в проявах емоційної стабільності, нормативності у поведінці, самоконтролю, рішучості, зниження напруження, тривожності, підозрілості, зниження агресивності, підозрілості,

авторитарності, підлеглості свідчать про ефективність застосованої корекційної програми щодо розв'язання конфліктів у представників експериментальної групи працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ».

Висновки до розділу 3

Розроблено й апробовано цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму попередження й розв'язання конфліктів як умови формування безконфліктної взаємодії у працівників торговельної організації та здійснено кількісну і якісну оцінку її ефективності.

Після проведеної цілеспрямованої психокорекційної роботи з обстежуваними, у яких було визначено високий рівень прояву конфліктності встановлено зниження до середнього рівня переживання конфліктності за рахунок розвитку механізмів самопізнання, позитивного самоприйняття, підвищення впевненості у собі, прийняття себе, визнання цінності своєї особистості, зниження звинувачення себе, підвищення рівня вольової саморегуляції, наполегливості, самовладання, поліпшенні в проявах емоційної стабільності, нормативності у поведінці, самоконтролю, рішучості, зниження напруження, тривожності, підозрливості, зниження агресивності, підозрливості, авторитарності, підлеглості свідчать про ефективність застосованої цілеспрямованої психокорекційної тренінгової програми щодо розв'язання конфліктів у працівників торговельної організації «АТБ-МАРКЕТ» експериментальної групи.

ВИСНОВКИ

У випускній кваліфікаційній роботі розв'язано наукове завдання, яке полягає у з'ясуванні психологічних особливостей проявів конфліктів у розробці, апробації і доведенні ефективності психодіагностичного інструментарію і цілеспрямованої психокорекційної тренінгової програми щодо попередження та розв'язання конфліктів як умови формування безконфліктної взаємодії працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ», що дає нам підстави зробити наступні висновки:

1. Здійснено теоретико-методологічний аналіз підходів щодо вивчення конфліктів.

Аналіз теорій зарубіжних напрямів психологічної науки і практики свідчить про загальні ознаки розглянутих концепцій конфліктів - як зіткнення протилежних сил, як психологічні феномени які притаманні сутності людини: психоаналіз вивчає три стани внутрішньоособистісного конфлікту як афективно-мотиваційний конфлікт; конгітивний напрямок - як хибні думки, біхевіористичний як реакційно-поведінковий.

На основі зробленого аналізу робіт вітчизняних психологів з проблеми конфліктів з'ясовано, що конфлікт визначається як зіткнення протилежних тенденцій, принципів, цілей, інтересів, потреб, мотивів; невідповідність між можливостями та бажаннями особистості, між образами «Я реального» та «Я ідеального», між особистістю та «роллю», між рівнем самооцінки індивіда та реальністю оточуючого середовища.

2. Розроблено емпіричну модель організації та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій констатуючого та формуючого експерименту.

Дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ» виконувалося у три етапи: теоретичний, емпіричний, підсумковий. Проведено теоретичний аналіз сучасних поглядів дослідження конфліктів. Обґрунтовано методики дослідження конфліктів в торговельній сфері.

Розроблено цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму, за якою проведено цикл індивідуальних і групових корекційних занять з представниками експериментальної. Визначено ефективність впливу психокорекційної програми щодо розв'язання конфліктів у досліджуваних.

Здійснено порівняльний аналіз об'єктивних і суб'єктивних показників експериментальної та контрольної груп.

Дослідження конфліктів у працівників торговельного підприємства здійснювалося за комплексом методик з метою визначення конфліктності, емоційно-вольової саморегуляції, поведінки особистості в конфліктних ситуаціях, особистісних індивідуально-психологічних характеристик обстежуваних.

3. Детермінанти конфліктів у працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ» виникають в результаті взаємовпливу оточуючого середовища, особливостей соціально-економічного розвитку організації та внутрішніх чинників: рівня конфліктності, вольової саморегуляції особистості, індивідуально-психологічних особистісних характеристик, поведінки у конфліктах.

4. Розроблено і апробовано цілеспрямовану психокорекційну тренінгову програму та здійснено комплексну і кількісно-якісну оцінку її ефективності в експериментальній групі працівників торговельного підприємства «АТБ-МАРКЕТ».

Після проведеної цілеспрямованої психокорекційної роботи з обстежуваними, у яких було визначено високий рівень проявів конфліктності спостерігається зниження до середнього рівня переживання внутрішньої конфліктності за рахунок розвитку механізмів самопізнання, саморегуляції, що виявляється у покращенні стабільності, нормативності у поведінці, самоконтролю, рішучості, зниження напруження, тривожності, підозрливості, зниження агресивності, підозрливості, авторитарності, підлеглості, що у цілому свідчать про ефективність застосованої психокорекційної програми,

яка сприяє розв'язанню конфліктів експериментальної групи працівників «АТБ-МАРКЕТ».

Перспективи подальшого розвитку роботи полягають у впровадженні комп'ютерної бази даних обстежуваних та моніторингу з метою превентивної психокорекції і профілактики розвитку професійних конфліктів у торговельно-економічній сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Понять природу человека. — СПб.: Академический проект, 1997. — 256 с.
2. Анциферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. — 1994. — Т.15. — №1. — С.5-11.
3. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. Как предупреждать и разрешать межличностные конфликты: Учебн. пособие. — К., 1996. — 104 с.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учеб. для вузов. — М.: ЮНИТИ, 2002. — 551 с.
5. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология: Учеб. пособ. для вузов. — Харьков, 1997. — 351 с.
6. Божович Л.И. Этапы формирования личности в онтогенезе // Вопросы психологии. — 1978. — №4. — С. 13-16
7. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. / Бойко В. В. — М.: Информ. Издат. Дом Филин, 1996. - С. 132-147.
8. Большаков В.Ю. Психотренинг, социодинамика, упражнения и игры. — СПб., 1996. — 379 с.
9. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика. — К.: Укртехпрес, 1997. — 215 с.
10. Василюк Ф.Е. Психология переживания. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 200 с.
11. Васьківська С.В. Технологія консультування. — К.: Главник, 2005. — 96 с. — (Серія «Психологічний інструментарій»).
12. Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання: Навч. посіб. / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. — К.: Знання, 1998. — 289 с.

13. Герасімова Н.Є. Психологічний аналіз факторів, що негативно впливають на формування особистості студента ВНЗ // Психологія: Зб. наук. праць. — К., 2001. — Вип. 15. — С.329 – 336
14. Гірник А., Борбо А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. — К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2003. — 172 с.
15. Горностай П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. — К.: Наукова думка, 1995. — 128 с.
16. Горностай П.П. Ролевые конфликты и их психологическая коррекция / Природа, феноменология та динаміка конфліктів у сучасному світі. — Чернівці, 1993. Ч.ІІ. — 186 с. — С. 135-136.
17. Гришина Н. В. Психология конфликта. —СПб.: Питер, 2004.- 464с.
18. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебн. пособ. для студ. вузов. — М.: Альфа-М, 2003. — 336 с.
19. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность. Конфликт. Гармония. — К.: Политиздат Украины, 1989. — 174 с.
20. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. — К.: Центр навчальної літератури, 2005. — 456 с.
21. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 368 с — (Серия «Практикум по психологии»).
22. Ерина С.И. Роль конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: Учеб. пособ. (Ярославський гос. ун-т ім. П.Г. Демидова. — Ярославль, 2000. — 108 с.
23. Життєві кризи особистості: Науково-методичний посібник: У 2 ч. / Ред. рада: В.М. Доній, Г.М. Несен, Л.В. Сохань, І.Г. Єрмаков та ін. — Ч.1: Психологія життєвих криз особистості. — К.: ІЗМН, 1998. — 356 с.
24. Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2004. — 224 с.

25. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Кризисы профессионального становления личности // Психологический журнал. — 1997. — Т.18. — №6. — С. 35 — 44
26. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. — К., 1996. — 188 с.
27. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. посібник. / Карамушка Л. М. - К.: Либідь, 2004. - 424 с.
28. Карамушка Л.М. Управлінські конфлікти в освітніх організаціях: основні види, причини виникнення та умови подолання. // Актуальні проблеми психології. Т. І.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія: Зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С.Д., Карамушки Л.М. — К.: Міленіум, 2003. — Ч.10. — С. 24-32
29. Киричук А.В., Ложкин Г.В. Поиск основ конфликтного взаимодействия // Природа, феноменология та динаміка конфліктів у сучасному світі: Тези наук.-практ. конф. — У 2-х кн. — Чернівці, 1993. — Кн.1 — С.6-7.
30. Коваленко С.О., Стеценко А.І., Хоменко С.М, Статистичний аналіз експериментальних даних за допомогою EXCEL. — Черкаси, 2002. — 113 с.
31. Кондратюк Т.В. Світоглядні аспекти внутрішніх конфліктів особистості // Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: Тези 3 Міжнар. наук.-практ. конф. — Київ-Чернівці., 1995. — С.96-97.
32. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешить конфликты. — М.: Стрингер, 1992. — 212 с.
33. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: Навч. посіб. для студентів ВНЗ / Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. / За заг. ред. М.С. Корольчука. — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. — 320 с.

34. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навч. посіб. для студентів вищих навчальних закладів. — К.: Ніка-Центр, 2012. — 580 с.
35. Корольчук М.С. Психодіагностика: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл. 2-е вид., випр. та доп.] / Корольчук М.С., Осьодло В.І. — К.: Ельга, Ніка-Центр, 2010. — 400 с.
36. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного психологічного відбору: Навчальний пос. [для студ. вищих навч. закл.] / Корольчук М.С., Крайнюк В.М. — К.: Ніка-Центр, 2010. — С. 106-109.
37. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. — М.: Академический проект; ОППЛ, 2002. — 464 с.
38. Кузікова С.Б. Теорія і практика вікової психокорекції: Навч. посіб. — Суми: ВТД “Університетська книга”, 2006. — 384 с.
39. Курбатов В.И. Конфликтология: Учебн. пособ. для студ. гуманитарных вузов. — Ростов н/Д: Фенікс, 2005. — 445 с.
40. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М.: Политиздат, 1977. — 158 с.
41. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы, эмоции. — М.: Изд-во МГУ, 1978. — 38 с.
42. Ли Д. Практика группового тренинга. — СПб.: Питер, 2001. — 224с.
43. Лисенко О.П. Проблема діагностики і вирішення внутрішнього конфлікту у процесі індивідуальної психокорекції // Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика: Тези 3 Міжнар. наук.-практ. конф. — Київ-Чернівці, 1995. — С. 459.
44. Ложкин Г.В., Пов'якель Н.И. Практическая психология конфликта. — К., 2000. — 255 с.
45. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб. / Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. — К.: ВД «Професіонал», 2006. — 416 с.

46. Максименко С.Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці. Методологія, методи, програми, процедури: Навч. посіб. для вищої школи. — К.: Наук. думка, 1998. — 226 с.
47. Максименко С.Д., Пелех О.М. Фахівця потрібно моделювати (наукові основи готовності випускника педвузу до педагогічної діяльності) // Рідна школа. — 1994. — №3/4. — С. 68 – 72
48. Маслоу А. Психология бытия. — К.: Ваклер, 1997. — 300 с.
49. Мерлин В.С. Психология индивидуальности. — М.: ИПП, 1996. — 445 с.
50. Методологічні та теоретичні проблеми психології: Навч. посібник / М.С. Корольчук, Ю.Л. Трофімов, В.І. Осьодло та ін. — К.: Ніка-Центр, 2008. — 336 с.
51. Нагаєв В.М. Конфліктологія. Практикум / Харківський національний аграрний ун-т ім. В.В. Докучаєва. — Х.: ХНАУ, 2006. — 109 с.
52. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебное пособие. 3-е изд., стереотип. — СПб.: Речь, 2008. — 392 с.
53. Настольная книга практического психолога / Сост. С.Т. Посохова, С.Л. Соловьева. - М.: АСТ: Хранитель; СПб.: Сова, 2008. - 671 с. (с. 141-157).
54. Немов Р.С. Психологическое консультирование: Учеб. для студ. педвузов. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2000. — 528 с.
55. Никифоров А.С. Самоконтроль человека. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1989. — 192 с.
56. Осипова А.А. Общая психокоррекция: Учебное пособие для студентов вузов. — М.: ТЦ Сфера, 2002. — 512 с.
57. Основи практичної психології / Під ред. В.Г.Панка. Підручник. — 3-тє вид., стереотип. — К.: Либідь, 2006. — 536 с.
58. Пезешкян Н. Психотерапия повседневной жизни: Тренинг разрешения конфликтов. — СПб.: Речь, 2001. — 288 с.

59. Пезешкян Н. Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия: Пер. с нем. — М.: Прогресс, 1992. — 240 с.
60. Пезпальча Р.Ф. Технологія попередження конфліктів: Навч. посіб. - К.: Главник, 2007. - 128 с. - (Серія „Бібліотечка соціального працівника”)
61. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посібн. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. — К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. — 720 с.
62. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навчальний посібник. — К., 1997. — 270 с.
63. Практична психологія : навч.посіб. для студ. вищ.навч. закл. / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, С.М. Миронець та ін. — К. : Київ. нац. тогр.-екон. ун-т, 2014. — 728 с.
64. Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К.В.Сельченко. — М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2003. — 624 с.
65. Примуш М.В. Конфліктологія. Навч. посіб. — ВД „Професіонал”, 2006. — 288 с.
66. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. — Х. — К., 2006. — 320 с.
67. Психологія. За ред. Трофімова Ю.Л. Підручник. — К. “Либідь”, 2001. — 558 с.
68. Радчук В.М. Психологічні детермінанти конфліктної поведінки особистості / Дис.... канд. психол. наук: 19.00.01. / Чернівецький держ. ун-т ім. Ю. Федьковича — Чернівці, 2000. - 210с.
69. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. — М.: Прогресс, 1994. — 480 с.
70. Роджерс К. О групповой психотерапии. — М.: Тиль-Эстель, 1993. — 224 с.
71. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. — М.: Изд-во АН СССР, 1957. — 328 с.

72. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика. — М.: Прогресс, 1990. — 368 с.
73. Светлов В.А. Аналитика конфликта: Учеб. пособие для студ. высших пед. учеб. заведений — СПб.: Росток, 2001. — 511 с.
74. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 191 с.
75. Словник-довідник термінів конфліктології / за ред.М.І.Пірен, Г.В.Ложкін. — Чернівці-Київ, 1995. — 332 с.
76. Таланов В.Л., Малкина-Пых И.Г. Справочник практического психолога. — СПб.: Сова, М.: ЭКСМО, 2005. — 928 с.
77. Титаренко Т. Життєві кризи: технології консультування. Перша частина — К.: Главник, 2007. — 144 с. (Серія «Психологічний інструментарій»)
78. Титаренко Т. Життєві кризи: технології консультування. Друга частина — К.: Главник, 2007. — 176 с. (Серія «Психологічний інструментарій»)
79. Фанталова Е.Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта. — Самара: Издательский дом БАХРАХ — М., 2001. — 128 с.
80. Фестингер Л. Введение в теорию диссонанса // Современная зарубежная социальная психология: Тексты / Под ред. Г.М. Андреевой. — М.: МГУ, 1984. — С. 97-110
81. Франкл В. Доктор и душа. — СПб.: Ювента, 1997. — 385 с.
82. Фрейд А. Психология «Я» и защитные механизмы. — М.: Педагогика, 1993. — 140 с.
83. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М.: Республика, 1994. — 447 с.
84. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза. — СПб.: Лань, 2003. — 212 с.

85. Шапарь В.Б. Новейший Психологический словарь: более 3 тыс. Терминов / В.Б. Шапарь, В.Е. Россоха, О.В. Шапарь; В.Б. Шапарь (общ. ред.) — 2-е изд. — Ростов н/Д.: Феникс, 2006. — 806 с.
86. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — МН. Атанфея, 1996. — 288 с.
87. Юнг К.Г. Проблемы души нашего времени.- И.: Изд. Группа «Прогресс», «Универс», 1996.- 336с.
88. Яценко Т.С. Основы глубинной психокоррекции: феноменология, теория і практика: Навч. Посібник. — К.: Вища школа, 2006. — 382 с.
89. Яценко Т.С. Психологічні основи групової психокорекції. — К., 1996. — 263 с.
90. William W. Wilmot, Joyce L. Hocker Ph.D. Interpersonal Conflict. New York: Mc-Graw Hill. 2000 — 382p.
91. Joshua D. Guilar. The Interpersonal Communication Skills Workshop: Listening, Assertiveness, Conflict Resolution, Collaboration A Trainer's Guide.- New York: H. Holt and Co, 1990. — 704 p.
92. Cole G. A. Management. Theory and Practice. - tions Ltd. Adline Place.- London, 1990. — 588 p.
93. Festinger L. A. Theory of Cognitive Dissonance Row. London: Peterson & Co., 1957.- 289 p.
94. James W. Principles of Psychology. - New York Co, 1990. - Vol. 2. - 704 p.

ДОДАТОК

ЦІЛЕСПРЯМОВАНА ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ФОРМУВАННЯ БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Психокорекційна програма була спрямована на підвищення компетентності у спілкуванні, набуття знань, формування умінь, навичок, розвиток настанов, що визначають поведінку у спілкуванні, на формування умінь розв'язання конфліктних ситуацій, опанування прийомами та способами саморегуляції. Важливим його завданням було підвищити комунікативну компетентність досліджуваних, отримати не тільки нові знання про особливості й закономірності спілкування, але й чуттєвий досвід успішних і неуспішних комунікацій, розвинути сенситивність і рефлексивність, усвідомити свої ресурси й обмеження у спілкуванні.

Вправа 1 «Хто Я».

Мета: Дати собі адекватну самооцінку "Хто Я ?".

Кожному учаснику пропонується відповісти на запитання "Хто я", та записати на листку. Бажано, щоб було не менше 10 відповідей, які характеризують людину з різних позицій. При цьому враховувати будь-які свої характеристики, риси, інтереси, емоції - все, що вважається за доцільне, щоб описати себе фразою, яка починається з "Я"... Я здібна студентка; Я любляча дочка; Я люблю екстрим (гірськолижний спорт, стрибки з трампліна); Я завжди прагну більшого; Я оптиміст; Я запальна і самолюбна; Я буваю невдячна; Я лідер і не люблю аутсайдерів; Я схильна до образ і довго тримаю їх у душі; Я просто супер... (за власним відчуттям). Потім по черзі кожен зачитує свої характеристики, всі інші повинні уважно слухати, щоб потім задати питання, яке його цікавить найбільше.

Вправа 2 «Інтерв'ю»

Призначення:

- Розвиток комунікативних умінь і рефлексивних навичок;
- Формування навичок інтерв'ювання з урахуванням зняття мотиваційних викривлень. Кожен учасник повинен протягом 3-5 хв. підготувати одне питання для кожного члена групи. Питання повинні стосуватися внутрішніх особистісних особливостей людини - її характеру, звичок, інтересів, уподобань, установок і т. п.

Основне правило - відповідати якомога повніше і відвертіше. Учасник, готовий перший дати інтерв'ю групі, сідає так, щоб бачити в обличчя всіх членів групи. Учасники групи по черзі задають приготовані (саме цьому учаснику) питання. В ролі інтерв'юваного повинен побувати кожен учасник.

Вправа 3 «Його сильна сторона»

Призначення: вироблення вміння говорити і робити компліменти. Кидаючи по черзі один одному м'яч, необхідно говорити переваги та сильні сторони того, кому кидаємо м'яч. Важливо, щоб м'яч побував у кожного.

Вправа 4 «Компліменти»

Призначення:

Відпрацювання навичок емпатії і нових способів поведінки; формування вміння робити компліменти і створювати позитивні установки один на одного. Дається завдання: "Ви можете вільно пересуваючись по кімнаті підходити до будь-якого члену групи та обмінюватися компліментами, добрими побажаннями, похвалами. Можливо, ця людина чимось допомогла вам у процесі тренінгу, подякуйте їй. Таким чином, обійдіть всіх учасників тренінгу".

Для цієї вправи доцільно використовувати ліричну музику.

На вправу відводиться 15-20 хвилин.

Вправа 5 «Без маски»

Призначення: розвиток відкритості у спілкуванні, комунікативних умінь і навичок, розвиток творчої уяви.

Інструкція: Усі учасники по черзі беруть картки, що лежать у центрі кола, і без підготовки продовжують висловлювання, початок якого записано на картці. Група прислухається до інтонації, голосу, оцінюючи міру щирості. Якщо визнається, що сказане було щирим, то вправу продовжує інший учасник. Якщо ж визнається нещирість сказаного, шаблонність, учасник робить ще одну спробу. Зміст незакінчених речень: "Під час спілкування з іншими людьми, мені подобається, коли...", "Мені особливо не подобається, коли...", "Мені знайоме гостре відчуття самотності. Пам'ятаю...", "Мені хочеться забути, що...", "У незнайомому товаристві я відчуваю...", "Мене лякає те, що...", "Навіть близькі люди інколи не розуміють мене.

Одного разу...", "Близькі люди інколи викликають у мене майже ненависть. Одного разу, коли...", "Дуже приємно, коли...", "Я очікую від спілкування з людьми...", "Якщо у спілкуванні назріває конфлікт...", "Пам'ятаю випадок, мені стало соромно, я...", "Якщо співрозмовник каже, що я неправий...", "Якщо під час розмови мене перестають слухати, то...", "Те, що інша людина відчуває під час нашого спілкування...", "Особливо мене дратує те, що..."

Вправа 6

Проводиться невеличка лекція, в якій пояснюється значення й застосування термінів «впевнений (асертивний)», «пасивний», «агресивний» і «маніпулятивний».

Ведучий зачитує ситуацію. Потім кожний учасник отримує карточку, на якій написана можлива реакція на дану ситуацію. Необхідно кожну карточку віднести до певної категорії («впевнена (асертивна)», «пасивна», «агресивна» і «маніпулятивна») та обґрунтувати відповідь. Далі здійснюється загальне обговорення. Учасники чітко повинні розуміти, що представляє собою кожен із чотирьох видів поведінки і усвідомлювати, що кожен із них може мати багато варіантів.

Вправа 7

Увазі учасників пропонуються ситуації реального життя, потім задається запитання, як би вони вчинили, якби ... Вправа дає можливість визначити й усвідомити ті ситуації, які викликають надмірну тривогу.

Кожен учасник отримує папір з переліком 50 питань, побудованих за принципом «Що ви робите, якщо...». Працюючи в парах, учасники використовують ці запитання в дискусії про свій власний досвід – про ситуації, в яких вони поводити себе впевнено чи не впевнено. Далі проводиться колективне обговорення та узагальнюються отримані результати.

Вправа 8

Дана вправа допоможе позитивно сприйняти свою особистість, свої здібності й досягнення. Впевнена поведінка передбачає розвиток впевненості в собі і в своїх здібностях, позитивну оцінку і прийняття власної думки, наявність здорової поваги до себе. Впевнена поведінка передбачає вміння говорити «Я-висловлюваннями», а не приписувати свої погляди й думки іншим людям. Усвідомлення власних позитивних якостей і здатність сказати про них – серйозний крок на шляху розвитку впевненості.

Працюючи індивідуально, кожен учасник заповнює наступний бланк:

Я...

Я...

Я...

Я можу ...

Я можу ...

Я можу ...

Я думаю ...

Я думаю ...

Я вважаю ...

Я вважаю ...

Яке ваше найбільше досягнення?

Що вам найбільше в собі подобається?

Далі здійснюється коротке обговорення вправи, де виявляється наскільки важко чи легко було її виконувати. Кожен учасник повинен вибрати одну якість чи досягнення і розповісти про них групі, використовуючи «Я-висловлювання». Важливо слідкувати, щоб розповідь була впевненою, наявний контакт очей з групою, інтонація, поза та інші невербальні прояви відповідали змісту.

Вправа 9 «Планування майбутнього»

Інструкція: необхідно написати вам приблизний план свого майбутнього.

Для початку необхідно виділити основні сфери, присутні в житті кожної людини: сімейна, професійна, дозвілля.

У кожній сфері необхідно намітити головні досягнення яких ви хотіли б домогтися, події, які можуть відбутися або ви б хотіли, щоб вони відбулися. Постарайтеся поставити більш менш реальні цілі та спрогнозувати реальні події.

Тепер потрібно виділити ближні і найближчі цілі, як етапи і шляхи досягнення далеких цілей.

Можна розташувати їх у хронологічному порядку і навіть написати приблизні дати. Зверніть увагу, чи немає суперечності між цілями і подіями в різних областях вашого життя? Може вони допомагають один одному, або не здійснюють один на одного ніякого впливу. Постарайтеся погодити їх.

Оцініть свої власні достоїнства і недоліки, які можуть вплинути на успішність досягнення різних цілей. Визначте шляхи подолання цих недоліків. Позначте всі зовнішні перешкоди на шляху до ваших цілей. Визначте шляхи подолання зовнішніх перешкод. Оцініть можливість резервних варіантів у різних сферах життя (на випадок нездоланих перешкод чи глибокого протиріччя між цілями з різних сфер життя). З яких цілей ви почнете практичну реалізацію свого плану. Вкажіть конкретну дату.

Вправа 10 «Чемодан в дорогу»

Група сідає по колу. Інструкція: ми завершуємо нашу роботу. Зараз кожен з вас по черзі буде ставити перед собою цей стілець (стілець у центрі кола). Всі учасники групи в тому порядку, в якому вам буде зручно, будуть підходити до вас, сідати на стілець і називати одну якість, яка, на їх погляд допомагає вам, і одну, яка заважає. При цьому треба пам'ятати, що називати слід ті якості, які проявилися в ході роботи групи і піддаються корекції. Після того, як всі висловлять свою думку, наступний учасник бере стілець і ставить навпроти себе. Вправа повторюється і т.д.

Вправа 11 Оцінка співвідношення ресурсів конфліктуючих сторін

Інформація: для обгрунтованого вибору стратегії завершення конфлікту слід взяти до уваги співвідношення ресурсів, необхідних для послідовної реалізації обраної стратегії.

При виборі ефективного стилю вирішення конфлікту важливими є два аспекти: влада іншої людини по відношенню до вас і те, чи достатньо у вас сил, часу, терпіння та інших ресурсів, щоб відстоювати свою лінію. Якщо ви володієте більшою владою, ніж інша людина, то можете використовувати стиль конкуренції і наполегливо домагатися того, чого ви хочете. Ви можете змусити іншу людину до поступок. Однак, коли більшою владою володіє він, вам слід пам'ятати: якщо людина, що має більшу владу, не погодиться забути про цю перевагу в конфліктній ситуації, то компроміс дає кращий результат для того, у кого більше влади. У нього є більше можливостей, щоб отримати більшу частину того, чого він хоче.

Наслідки конфлікту з людиною, що володіє великою владою, будуть залежати від жорсткості його позиції. Якщо ви маєте справу з людиною, яка займає по відношенню до вас жорстку позицію, то йти на протистояння може бути недоцільно, якщо ви не відчуваєте в собі достатньо сил. Вам слід задуматися, наскільки важлива для нього його мета. Якщо вона достатньо важлива, то слід очікувати сильного опору.

Навіть якщо різниця у владі відсутня, але інша людина займає з якогось питання занадто жорстку позицію, то можливо, що мета для неї занадто

важлива. У такому випадку опонент може бути готовий проявити більшу наполегливість, енергію, витратити більше фінансових ресурсів, ніж ви. Можливості іншої людини надзвичайно важливі, якщо ви намагаєтесь співпрацювати з нею або досягти чесного компромісу. Ви обоє повинні володіти приблизно рівною владою або бути готовими не брати до уваги різницю в положенні, однак одного цього недостатньо. Необхідно взаємне прагнення доброзичливо обговорити і залагодити питання. В іншому випадку: ця людина може спробувати скористатися своєю перевагою в силі, наполегливості, особливо, якщо відчує, що ви готові поступитися. Тоді ви можете виявити, що ваші спроби співпрацювати або добитися компромісу відкинуті більш вольовим конкурентом. Якщо виявиться, що обраний вами стиль не подобається іншій людині і ця людина має більшу владу або силу, даний стиль може не принести вам успіху.

Ви не зможете досягти компромісу, коли різниця в положенні або в можливостях роблять вас уразливими для напористого або корисливого опонента. У таких випадках краще відразу взяти до уваги цю різницю і обрати захисний стиль, а не гаяти час, намагаючись застосувати підходи, які можуть бути ефективними при рівності або взаємній чесності і доброзичливості.

Влада - це здатність і можливість впливати на діяльність, поведінку людей. В залежності від того, який засіб може бути використано для впливу, можна виділити кілька видів влади: можливість застосувати покарання; можливість здійснити винагороду; високий статус; досвід, компетентність; цінні для вас стосунки; харизма.

Мета роботи: вивчення ролі влади і ресурсів у виборі стратегії поведінки

Хід роботи:

1. Визначте співвідношення влади між вами і вашим опонентом. в розглянутому вами конфлікті.

2. Визначте співвідношення ваших ресурсів і ресурсів вашого опонента, необхідних для того, щоб протягом тривалого часу наполегливо і послідовно домагатися свого. Пам'ятайте, що якщо мета дуже значуща, рівень мобілізації ресурсів підвищується.

3. Обговоріть висновки, до яких ви прийшли у вашій робочій групі.

Обговорення та висновки.

Який досвід ви отримали, виконуючи цю вправу? Які висновки зробили?

Вправа 12. Викладення своєї позиції

Інформація: існує два основних способи подачі своєї позиції: відкритий і закритий. При закритому способі суб'єкт не розкриває свої очікування, інтереси, наміри. Він уникає зустрічей, ухиляється від розмов, переводить розмову на іншу тему, вичікує, як діятиме опонент. Така позиція застосовується, коли не бажають надати опонентові точну і певну інформацію, дати однозначну відповідь, хочуть ухилитися від марної дискусії, відхилити небажану пропозицію, затягти переговори.

Відкритий виклад позиції застосовується, якщо хочуть створити сприятливу атмосферу на переговорах, досягти домовленості, сформувані позитивну громадську думку.

Важливу роль у забезпеченні успіху на переговорах грає конструктивна стратегія спілкування, яку Фішер і Юрі назвали «Бути жорстким з проблемою і м'яким з людьми».

Як відкрито і впевнено викласти свою позицію

Не кажіть голосно або тихо, швидко чи повільно. Голосна мова може змусити слухача подумати, що ви нав'язуєте свою думку. Тиха невизначна мова справляє враження невпевненості і сумнівів. Квапливість також наводить на думку про невпевненість (боїться, що переб'ють) або бажанні вмовити, не вдаючись у суть справи. Повільну мову швидко перестають слухати.

Конструктивний виклад своєї позиції містить вказівку на те, що, на вашу думку, в поведінці опонента не так, пояснення, чому ви прийшли до такого висновку, і пропозиція про зміну поведінки. Таким чином, конструктивна заява містить три-компоненти:

- 1) опис фактів;
- 2) опис наслідків;
- 3) декларація бажаного вами результату.

Опис фактів. Вам необхідно чітко описати події, факти, вчинки, ситуації, які вас не влаштовують. Причому важливо відокремити факти від спричинених ними емоцій. Спокійна констатація фактів допомагає домогтися сприяння, оскільки ви починаєте з об'єктивних тверджень, а не з образливих оцінок, виклику або сарказму. Зауважте, що наголос тут робиться на ваше бачення ситуації, тому вислів необхідно випередити словами: «Я думаю ... Я вважаю ... Я помітив ... Я знаю ... » і т. д. Факти мають бути зафіксовані максимально об'єктивно, немов на фотографії.

Опис наслідків. Дуже важливо, щоб опонент зрозумів, чому ви негативно оцінюєте перераховані факти. Для цього ви можете описати наслідки, до яких вони призвели. Один з можливих наслідків для вас полягає в тому, що у вас виникли негативні емоції. Щоб пояснити свою оцінку, ви можете послатися на них. Чесний опис вашої реакції передає опонентові ваш стан без використання звинувачень, залякування, які змушують його захищатися. Зрозумілими і обгрунтованими виглядають конструкції: «Тому мені ...», «Коли ..., то мені ...». Підкресліть, що це ваше бачення ситуації, ваші почуття.

Бажаний вами результат без вимог до опонента, з поясненням переваг вашої пропозиції: «Мені бажано ... Мені б хотілося ... Я б вважав за краще ... ». При формулюванні побажань дотримуйтеся наступних правил: Побажання повинно бути гранично конкретним. Не треба просити відразу про все. За один раз краще обмежитися одним проханням.

Майте на увазі, що прохання необхідно формулювати таким чином, щоб для його виконання потрібно було зробити дію, а не змінити погляди чи відносини.

Мета роботи: вивчення ефективних способів викладу своєї позиції.

Хід роботи: вправа виконується в робочій групі.

1. Сформулюйте ваші пропозиції в конструктивній формі.
2. Уявіть, що ваш опонент знаходиться перед вами. Висловіть йому ваші варіанти вирішення конфлікту.
3. Члени групи висловлюють свої думки з приводу зрозумілості і конструктивності сформульованих пропозицій.

Обговорення та висновки

1. Який досвід ви отримали, виконуючи цю вправу?
2. Обміняйтеся вашими враженнями.

Які висновки ви для себе зробили?

Техніки психічної саморегуляції. Прийоми м'язового розслаблення. Тісний взаємозв'язок м'язового тону з емоційним станом людини був виявлений ще в 1950-ті роки. Коли досліджуваним у стані гіпнозу пропонували напружити м'язи у певній послідовності, вони повідомляли про виникнення тих або інших емоцій, пов'язаних з напругою певних груп м'язів. Сучасні дослідники розглядають зміну тону окремих м'язів як м'язові прояви «психологічних захистів», пов'язаних з конкретними проблемами людини, з перенесеними ними психологічними травмами. Джейкобсон описав також і специфіку розподілу підвищеного тону м'язів при певних станах. Так, при депресії виявляється підвищення тону дихальної мускулатури, а при тривозі і страху – потиличних м'язів і груп м'язів, пов'язаних з мовою. Звідси й узагальнюючий висновок про те, що для нормалізації психофізичного стану людини, зняття проявів стресу обов'язково необхідне м'язове розслаблення. І навпаки, так, як м'язова напруга (особливо м'язів шиї) є показником активації, емоційного збудження, так і розслаблення м'язів свідчить про стан спокою й відпочинку,

є ключем для його досягнення. Розслаблення – спосіб емоційної розрядки, доступний всім і в будь-якій обстановці, причому необхідне розслаблення психом'язове. Ми виділяємо тут два компоненти розслаблення – психологічний і м'язовий, щоб підкреслити відмінність від повсякденного вживання поняття «розслабитися», що робить акцент тільки на психологічну сторону справи. Найбільш повне розслаблення м'яза настає після попередньої напруги. Природно, після проробленої роботи організм прагне відпочити; чим глибше розслаблення м'яза – тим повніше відпочинок. До речі, на тому й засновані відомі в побуті способи зняття стресу інтенсивним навантаженням для м'язів.

Щоб навчитися розслаблятися, важливо запам'ятати стан організму під час розслаблення, запам'ятати відповідні мисленнєві уявлення рухів і відчуттів у м'язах, щоб потім, викликаючи з пам'яті звичний образ, легко і швидко занурюватися в потрібний стан. Отже, для освоєння методики релаксації необхідно: запам'ятати відчуття розслаблення м'яза, навчитися в думках уявляти рухи, запам'ятати послідовність розслаблення різних груп м'язів.

Вправа 13 «Контраст»

Проробимо такий дослід. Оцініть рівень розслаблення вашої лівої кисті за 10-бальною шкалою. Запишіть це число. Максимально стисніть кисть і напружте м'язи. Зафіксуйте руку в такому положенні 7-8 с. Скиньте напругу і розслабте руку. Зосередьтеся на своїх відчуттях. Повторіть так 3 рази. Оцініть тепер ступінь розслаблення кисті за 10-бальною шкалою.

Ви відчули тепло, тяжкість, розпирання, що пов'язані з розслабленням м'язів і припливом крові до кисті. Ці відчуття варто запам'ятати й намагатися їх відтворювати, тому що вони свідчать про глибоке розслаблення тіла.

Далі переходьте до розслаблення інших частин тіла. Розведіть пальці в'ялом, напружте їх, а потім розслабте (5 разів). Стисніть губи на 5 с. – розслабте їх протягом 10 с. (5 разів). Потримайте ноги у висячому стані,

напружуючи чотириглаві м'язи, – розслабте їх (5 разів). Оцініть ступінь розслаблення після кожної вправи.

Вправа 14

Вправа призначена для тренування черевного дихання. Ляжте на спину. Розслабтеся. Почніть дихати животом. Уважно стежте за тим, щоб грудна клітка практично не брала участі в диханні. Для контролю покладіть долоню лівої руки на груди, правої – на живіт. Дихайте тільки животом, так, щоб права долоня піднімалася й опускалася при вдиху/видиху, ліва ж залишалася нерухомою.

Якщо ви відчуєте, що заданий режим дихання починає без особливих проблем підтримуватися і сам по собі, без вашого контролю, можете через 3-5 хв. переходити безпосередньо до виконання наступної вправи.

Черевне дихання – зручний і достатньо діючий інструмент нейтралізації тривоги, збудження, спалахів негативних емоцій, що найчастіше є достатнім для того, щоб людина змогла заспокоїтися в ситуації раптового короткочасного стресу. Поряд з тим, що глибоке, повільне черевне дихання підсвідомо асоціюється зі станом спокою і відпочинку, його протистресовим механізмом є ще і стимуляція блукаючого нерва, що сприяє загальному розслабленню. Підвищення тонусу блукаючого нерва (основної ланки парасимпатичної вегетативної нервової системи), що протидіє фізіологічним проявам симпатичної активації, викликаній раптовим стресом, представляє собою складову частину описаної раніше реакції релаксації.

Вправа 15 «Медитація на диханні»

Сядьте зручніше і сконцентруйте свою увагу тільки на потоках повітря, що входять у ваші легені, а потім залишають його в ритмі вашого дихання. Ваше перше завдання: відчути, як під час вдиху повітря проходить шляхом: носова порожнина – носоглотка – гортань – трахея – бронхи – легені, а потім у зворотному порядку залишає тіло.

Друге завдання полягає в тому, щоб тільки стежити за диханням, але не втручатися в його ритм. Справа в тому, що як тільки ви починаєте стежити за

якимсь процесом в організмі, то природний ритм збивається. Тому дайте можливість своєму організмові дихати в зручному ритмі і з необхідною глибиною.

Наступний етап вправи – концентрація уваги на характеристиці повітря, що надходить у легені й залишає їх. Зверніть свою увагу на те, що вхідне повітря – більш холодне у порівнянні з видихуванням, яке здається більш теплим і насиченим надлишковою енергією нашого тіла. Тривалість вправи – 5 хв., після чого можна оцінити свій стан, визначивши, наскільки знизився показник стресу.

Вправа 16 «Повне дихання»

Покладіть одну руку на живіт, а другу – на груди.

Почніть вдих з живота, максимально наповнюючи його повітрям, а коли ви досягнете межі, то починайте піднімати груди вгору, заповнюючи тепер верхні відділи легень. Зробіть невелику затримку на вдиху (1-2 с.) і починайте повільний видих у зворотному порядку: спочатку втягуючи живіт, а потім опускаючи ребра. Затримку після завершення видиху зробіть якнайдовше і наступний цикл починайте тільки тоді, коли вам захочеться вдихнути. Наприклад, тривалість дихальних фаз може бути такою: вдих – 3-4 с., пауза – 1-2 с., видих – 5-6 с., пауза на видиху – 3-5 с.. Дихати так щодня спочатку по 5 хв., а потім додаючи щодня по одній хвилині і поступово збільшуючи довжину видиху і затримку наприкінці. Коли ви освоїте цей спосіб дихання, ви зможете застосувати його в стресовій ситуації. При правильному виконанні цієї вправи ви відчуєте, як зменшиться ваша тривога або гнів уже через 5 хв. після початку повного дихання, а через 10 хв. ви вже зможете досить тверезо оцінювати ситуацію і будете готові застосовувати інші методи боротьби зі стресом.