

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ
УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
Кафедра практичної психології та психодіагностики**

На правах рукопису

НАЗАРЧУК АННА ВАДИМІВНА

**ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ
ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ
МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ У
ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Спеціальність: 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма
«Практична психологія»

Робота на здобуття освітнього ступеня
«Бакалавр»

Науковий керівник:
ШКАРЛАТЮК КАТЕРИНА ІВАНІВНА,
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри
практичної психології та психодіагностики

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол №
засідання кафедри практичної
психології та психодіагностики
від 2024 р.

Завідувач кафедри
Прізвище, ініціали

(підпис)

ЛУЦЬК – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет психології

Кафедра практичної психології та психодіагностики

Освітній ступінь «Бакалавр»

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Практична психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

«___» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ)
СТУДЕНТУ

Назарчук Анна Вадимівна

1. Тема роботи (проекту): **Індивідуально-психологічні особливості вирішення міжособистісних конфліктів у професійній діяльності**

Керівник роботи (проекту) Шкарлатюк Катерина Іванівна, кандидат психологічних наук, доцент

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 22.05.2024 року.

3. Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проекту): теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити взаємозв'язок особистісних характеристик працівників з домінуючими стратегіями їх поведінки в конфлікті.

4. Завдання дослідження:

1. здійснити теоретичний аналіз проблеми конфлікту, причин його виникнення загалом та у професійній діяльності зокрема;

2. проаналізувати вплив особистісних характеристик людини на її поведінку в конфлікті;

3. емпірично дослідити стратегії поведінки в конфлікті працівників організації та їх особистісні характеристики;

4. здійснити кореляційний аналіз взаємозв'язку показників стратегій поведінки в конфлікті та особистісних характеристик працівників;

5. описати відмінності в особистісних характеристиках працівників з різними стратегіями поведінки в конфлікті.

5. Дата видачі завдання 15.09.2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1.	На першому етапі дослідження, після попереднього ознайомлення з проблематикою та її попереднього аналізу, основна увага приділяється вибору напрямку дослідження, формулюванню мети та завдань, визначенню об'єкта, предмета та методів дослідження, а також підбору потенційних джерел інформації.	15.09 - 20.10.2023	
2.	Другий етап дослідження зосереджений на сучасних наукових підходах до проблеми конфлікту, причин його виникнення загалом та у професійній діяльності зокрема.	20.11 - 25.11.2023	
3.	Третій етап дослідження передбачає проведення емпіричного діагностичного дослідження. Цей етап охоплює підготовку до діагностики, розробку та уточнення інструкцій для респондентів, їх попереднє тестування на простоту та зрозумілість, а також саму діагностику респондентів. На основі розробленої процедури та методики дослідження було організовано дослідження по визначенню стратегій поведінки в конфлікті працівників організації та їх особистісних характеристик; Отримані результати стали основою для організаційних заходів щодо подальшого планування кваліфікаційної роботи: визначення завдань, розробки програми дослідження, збору матеріалу, встановлення етапів дослідження, вибору методів і завдань дослідження, а також кількісного та якісного аналізу отриманих даних.	20.11 - 16.12.2023	

4.	Провести емпіричний аналіз та дослідження відмінностей в особистісних характеристиках працівників з різними стратегіями поведінки в конфлікті.	16.12 - 22.01.2024	
5.	П'ятий етап дослідження – здійснити кореляційний аналіз взаємозв'язку показників стратегій поведінки в конфлікті та особистісних характеристик працівників.	22.01 - 05.03.2024	
6.	Узагальнення та висновки на основі теоретичного опрацювання наукових джерел, проведеного емпіричного дослідження та аналізу отриманих результатів.	15.03.- 30.04.2024	
7.	Остаточне оформлення роботи	30.04.-20.05.2024	

Здобувач освіти

(підпис)

Назарчук А.В.
(прізвище та ініціали)

**Керівник роботи
(проекту)**

(підпис)

Шкарлатюк К.І.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Назарчук А. В. Індивідуально-психологічні особливості вирішення міжособистісних конфліктів у професійній діяльності.

Робота на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 053 «Психологія» – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

У випускній роботі представлений теоретичний аналіз та результати емпіричного дослідження взаємозв'язку особистісних характеристик працівників з домінуючими стратегіями їх поведінки в конфлікті.

Виявлено, що домінуючими є стратегії пристосування та уникання, водночас значна частина досліджуваних використовують стратегії суперництва та співробітництва і найменше осіб надають перевагу компромісу. Також більшості респондентів притаманна висока самооцінка, для третини характерною є середня самооцінка і найменша кількість осіб характеризується низькою самооцінкою. За оцінкою потреби в досягненні виявлено, що для більшості респондентів вибірки характерним є надзвичайно низький та низький рівень мотивації досягнення, і лише третина діагностованих мають рівень мотивації вище середнього та високий. За переважаючими особистісними якостями для даної вибірки характерна низька нормативність поведінки, сміливість, впевненість в собі, емоційна нестійкість та низький самоконтроль.

Здійснений в роботі аналіз дав змогу виявити статистично значущі відмінності між групами діагностованих з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті. Отримані результати засвідчили, що люди з різною поведінкою в конфлікті відрізняються за самооцінкою, мотивацією досягнення та індивідуально-психологічними особливостями.

Ключові слова: конфлікт, стратегії поведінки, індивідуально-психологічні особливості, мотивація досягнення, суперництво, співробітництво, уникання, пристосування, компроміс.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ В ПСИХОЛОГІЇ	
1.1. Поняття «конфлікту» та причини його виникнення у професійній діяльності.....	7
1.2. Стратегії поведінки особистості в конфлікті	17
1.3. Вплив особистісних характеристик на поведінку в конфліктній ситуації.....	26
Висновки до розділу 1.....	34
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ЛЮДИНИ НА ЇЇ ПОВЕДІНКУ В КОНФЛІКТІ	
2.1. Програма емпіричного дослідження	36
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	
2.2.1. Аналіз результатів дослідження поведінки працівників в конфлікті та їхніх особистісних характеристик.....	40
2.2.2. Кореляційний аналіз показників домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях та їх особистісних детермінант.....	42
2.2.3. Опис виявлених відмінностей між працівниками з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті.....	47
Висновки до розділу 2	57
ВИСНОВКИ	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. Інтенсивність конфліктів у сучасному житті, унікальність кожного з них разом із сильними емоціями та переживаннями, що викликані неправильним розумінням конфліктів або дій їх учасників, а також нездатність адекватно сприймати та інтерпретувати конфлікти й непродуктивні реакції на них, призводять до високого рівня конфліктогенності особистості, середовища та суспільства. Це сприяє виникненню психосоматичних станів, розвитку неврозів, недостатності психологічного захисту та формуванню стереотипів поведінки, а також знижує працездатність і професійну ефективність.

Протягом історії людство накопичило величезний досвід у переживанні та вирішенні конфліктів, від непорозумінь і суперечок до воєн. Науковий аналіз і узагальнення цього досвіду сприяли розвитку міждисциплінарної та інтегративної галузі знань про конфлікти, методи їх аналізу та регулювання – конфліктології.

Різноманітність аспектів конфліктології зумовлює різний підхід до їх вивчення як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками. Зокрема, у зарубіжній психології можна виокремити розробки проблеми конфлікту з позицій різних наукових шкіл, зокрема: психоаналізу (З. Фрейд, К. Юнг та А. Адлер); групових процесів та групової динаміки (К. Левін, Д. Креч); біхевіоризму (А. Бандура); соціометричного підходу (Дж. Морено) та ін. Ці фундаментальні дослідження поклали початок систематичному вивченню конфлікту як самостійного соціально-психологічного феномену.

Водночас, аналіз стану досліджень конфліктів загалом та професійних конфліктів зокрема показує, що недостатньо вивченими залишаються: поведінка людини під час конфлікту, причини вибору певної стратегії взаємодії в конфлікті, а також вплив особистісних факторів на стиль вирішення конфліктів.

Недостатня розробленість проблеми в теоретичному та практичному плані та існування об'єктивної необхідності вивчення особистісних детермінант вибору певної стратегії поведінки в конфлікті у професійній діяльності зумовили вибір теми дипломної роботи.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити взаємозв'язок особистісних характеристик працівників з домінуючими стратегіями їх поведінки в конфлікті.

Об'єктом дослідження є поведінка людини в конфліктних ситуаціях.

Предметом дослідження є індивідуально-психологічні особливості вирішення міжособистісних конфліктів у професійній діяльності.

Відповідно до зазначеної мети **завданнями** дослідження були:

- 1) здійснити теоретичний аналіз проблеми конфлікту, причин його виникнення загалом та у професійній діяльності зокрема; проаналізувати вплив особистісних характеристик людини на її поведінку в конфлікті;
- 2) емпірично дослідити стратегії поведінки в конфлікті працівників організації та їх особистісні характеристики;
- 3) здійснити кореляційний аналіз взаємозв'язку показників стратегій поведінки в конфлікті та особистісних характеристик працівників;
- 4) описати відмінності в особистісних характеристиках працівників з різними стратегіями поведінки в конфлікті.

Характер дослідження та його завдання обумовили використання таких **методів:**

- *методи теоретичного аналізу* проблем конфлікту, конфліктної ситуації, видів та етапів розгортання конфлікту загалом та в професійній діяльності зокрема;
- *психодіагностичні методи*, зокрема: 1) методика діагностики типових способів реагування на конфліктну ситуацію К.Томаса – для виявлення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті; 2) Опитувальник на визначення рівня самооцінки; 3) тест-опитувальник «Шкала оцінки потреби в досягненні» Ю.Орлова –

для дослідження мотивації досягнення; 4) методика багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела (№105) (16PF – опитувальник) для дослідження індивідуально-психологічних особливостей людини;

- *методи статистичного опрацювання даних.* Зведені результати дослідження піддавались кореляційному аналізу для виявлення взаємозв'язків між показниками домінуючої стратегії поведінки людини в конфлікті та її особистісними характеристиками (за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона). Для дослідження наявності чи відсутності відмінностей між досліджуваними з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті був використаний t-критерій Ст'юдента.

Методологічною основою дослідження стали різноманітні підходи українських та західних психологів до тлумачення сутності конфлікту, його структурних і динамічних характеристик, а також основних його функцій (І. Булах, О. Винославська, О. Волянська, А. Гірник, Л. Долинська, Є. Донченко, Г. Ложкін, М. Пірен, Н. Пов'якель, Л. Орбан-Лембрик, Т. Титаренко та ін.); понятійна схема опису конфліктної поведінки К. Томаса і Р. Кілмена; а також основні положення особистісного підходу до вивчення конфліктної поведінки (О. Громова, М. Гришина, А. Зінченко).

Вибірку дослідження склали 82 особи – працівники торговельної мережі магазинів м. Луцьк зі стажем роботи в своїх професійних колективах понад 3 роки. Вік досліджуваних в діапазоні 22-46 років, з них – 70% жінок і 30% чоловіків. Особливості статі та віку в дослідженні не враховувались.

Першим етапом дослідження було виявлення осіб з певною домінуючою стратегією поведінки в конфлікті. Дослідження здійснювалось за допомогою методики К.Томаса.

Другим етапом дослідження було виявлення взаємозв'язку особистісних характеристик досліджуваних та вибору ними стратегії поведінки в конфлікті у професійній діяльності.

Теоретичне значення даної роботи полягає в теоретичному виділенні та емпіричному вивченні тих особистісних характеристик людини, які впливають на її поведінку в конфлікті.

Практичне значення роботи: результати та висновки роботи можуть бути використані організаційними психологами або менеджерами по роботі з персоналом організації з діагностичною метою для вивчення стратегій поведінки працівників в конфлікті, з прогностичною метою – для прогнозування поведінки людини в складних конфліктних ситуаціях, а також з психокорекційною метою в процесі тренінгової та психоконсультативної роботи для розвитку конструктивних методів вирішення конфліктів та корекції особистісних властивостей працівників, які негативно впливають на поведінку в конфліктній ситуації.

Структура роботи. Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 14 таблиць і 7 рисунків. Загальний обсяг роботи – 91 стор., основного тексту – 60 стор.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТУ В ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Поняття конфлікту та причини його виникнення у професійній діяльності

Слово «конфлікт» має латинське походження та використовується в різних мовах, не потребуючи перекладу через його універсальність у звучанні та значенні. У українській мові воно з'явилося у XIX столітті і нині використовується широко, відображаючи різноманітні ситуації. Термін походить від латинського "conflictus", що означає зіткнення. Це поняття описує різноманітні форми протиріч, від сімейних конфліктів до озброєних суперечок [2].

У визначенні Г.Ложкіна, Н.Повякель конфлікт трактується як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії [27].

Конфлікти є неодмінною складовою життя, їх присутність визнають у всіх суспільних інститутах та міжособистісних відносинах. Різні наукові школи і напрямки, включаючи соціологію, психологію та інші, досліджують природу та подолання конфліктів. Вони розглядають конфлікти як неминучі у соціальному житті, але також вказують на можливість їх регулювання та попередження [29].

Різні теорії конфлікту, від структурно-функціонального аналізу до психоаналізу та трансактного аналізу, пропонують різні підходи до розуміння та управління конфліктами. Деякі дослідники вбачають у конфліктах негативні наслідки, інші вбачають у них позитивний потенціал для розвитку та зміни. Всі вони прагнуть зрозуміти природу конфлікту та знайти способи ефективного управління ним [2, 4, 5, 7, 11, 12, 14, 16, 19].

Конфлікти, як стверджують деякі дослідники, не лише необхідні, але й корисні для суспільства, бо вони викликають необхідні зміни і розвиток. З іншого боку, деякі вчені підкреслюють, що конфлікти можуть виникати через нерівність та боротьбу за владу, а тому вони можуть призвести до соціальних потрясінь [4].

Однак, незважаючи на різноманітність підходів до розуміння конфліктів, загальне розуміння полягає в тому, що вони є неодмінною частиною соціального життя і можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки. Дослідження конфліктів важливе для розвитку наукових теорій та практичних методів управління ними, що сприяє побудові гармонійних відносин у суспільстві.

Австрійський психолог Зігмунд Фрейд (1856—1939) розробив одну з перших концепцій людської конфліктності — теорію психоаналізу. Він стверджував, що поява і розвиток внутрішньоособистісних конфліктів визначаються зіткненням усередині особистості несвідомих психічних сил, головними з яких є лібідо (сексуальний потяг) і бажання бути великим. Фрейд підкреслював необхідність пошуку причин міжособистісних конфліктів у сфері несвідомого [41].

Карл Густав Юнг (1875—1961), наступник Фрейда, заснував школу аналітичної психології. Він висунув положення про існування колективного несвідомого і запропонував типологію характерів особистостей щодо їх поведінки в конфлікті [37].

Е.Берн створив теорію трансактного аналізу. За ним структура особистості включає в себе три компоненти-стани: дитина, батько і дорослий. В процесі взаємодії людей здійснюється трансакція. Якщо реалізується трансакція, що не пересікається, то вона забезпечує безконфліктні взаємини. Якщо виникає пересічна трансакція, то процес спілкування порушується і може виникнути конфлікт [12].

У цей же період аналогічні явища спостерігалися й у психології груп. Дослідження М. Шерифа показали, що міжгрупове суперництво призводить

до конфліктів, але спільна діяльність сприяє розвитку кооперативних стосунків і дружнього спілкування [8].

Для того, щоб розібратися у факторах, що безпосередньо впливають на виникнення конфлікту, розглянемо деякі основні категорії, які описують механізм його виникнення [6].

Основою конфлікту є *протилежність*, яка представляє собою граничний випадок існуючої різниці між об'єктами, процесами або явищами. Протилежності відображають відносини нетотожності, неоднаковості об'єктів чи процесів.

Джерелом конфлікту є *протиріччя* чи їх комплекс. Протиріччя — це взаємодія різних, протилежних сторін або властивостей, що призводить до зіткнення протилежностей. Це означає, що виникнення конфлікту пов'язане не з самими протилежностями, а з зіткненням протилежних об'єктів, процесів або явищ.

Протиріччя можуть бути внутрішніми чи зовнішніми, основними чи вторинними, антагоністичними чи неантагоністичними, об'єктивними чи суб'єктивними. Від їхніх характеристик залежить сутність та характер конфлікту, що ґрунтується на них.

Об'єктивні протиріччя відображають реальні суперечності та конкретні ситуації, де зіткнулися реальні потреби сторін. Суб'єктивні протиріччя відображаються в особистих характеристиках, настроях, смаках, роздратованості тощо.

Відмінності людей у поглядах, неспівпадання сприйняття і оцінок тих чи інших подій досить часто приводять до *спірної ситуації*. Якщо ж при цьому ситуація, що склалася, представляє собою загрозу для досягнення поставленої цілі хоча б одному з учасників взаємодії, то виникає *конфліктна ситуація*. Будь-якому конфлікту передуює спірна ситуація, але далеко не кожна спірна ситуація веде до конфлікту [22].

Конфліктна ситуація - це стан або ситуація, в якій існують суперечності, протиріччя або зіткнення інтересів між різними сторонами, що

може призвести до конфлікту. Це може виникати в будь-яких сферах життя, де люди мають різні погляди, цілі або потреби, таких як сімейні відносини, робочі колективи, політичні або міжнаціональні конфлікти.

Для того, щоб протиріччя переросло у конфліктну ситуацію, необхідно враховувати декілька ключових аспектів [27]:

1. *Значимість ситуації для учасників конфліктної взаємодії.* Це означає, що сама проблема або ситуація повинна бути важливою для хоча б одного з учасників конфлікту, щоб виникла потреба у вирішенні цієї проблеми.

2. *Перепони зі сторони одного з опонентів досягненню цілей іншим учасником.* Це може бути будь-який вид заважань чи перешкод, які ускладнюють або перешкоджають досягненню цілей однією зі сторін.

3. *Перевищення рівня терпимості до виниклої перешкоди.* Це вказує на те, що протиріччя стає неприйнятним для хоча б однієї сторони, і вона не готова терпіти далі.

Конфліктні ситуації можуть існувати в значній кількості, але переходять у конфлікт лише тоді, коли порушується баланс інтересів учасників взаємодії та під впливом певних умов. Конфліктна ситуація є передумовою виникнення конфлікту, а для його ескалації потрібен зовнішній стимул, подія або інцидент [27].

Інцидент (привід) характеризує активізацію дії однієї з сторін, яка ущемляє, нехай навіть ненавмисне інтереси другої сторони. В якості інциденту можуть виступати і дії третьої сторони. Наприклад, висловлювання колеги, коли у вас була складна розмова з керівником.

Інцидент може виникнути випадково, незалежно від бажання учасників, внаслідок об'єктивних причин (випуск бракованої продукції), або як результат неграмотної взаємодії (невраховання психологічних особливостей іншої сторони).

Конфліктна ситуація може визначатись об'єктивними обставинами, а може бути створена навмисне однією з сторін для досягнення певних цілей в майбутньому.

У конфліктній ситуації можуть бути такі елементи [38]:

1. *Протиріччя інтересів*: Різні сторони можуть мати протилежні погляди, цілі або потреби, які не можуть бути легко згоджені.
2. *Напруженість*: Це може бути супроводжене емоційною напруженістю або ворожнечею між учасниками конфлікту.
3. *Непорозуміння*: Брак спілкування або непорозуміння може поглиблювати конфліктну ситуацію, роблячи її складнішою для вирішення.
4. *Потенційні наслідки*: Конфліктні ситуації можуть мати різні наслідки, включаючи загострення відносин, втрату довіри, збитки чи навіть фізичне насилля.

Розуміння конфліктних ситуацій може допомогти виявити джерела конфлікту та розробити стратегії врегулювання для досягнення мирного та конструктивного вирішення проблем.

У конфліктній ситуації вже присутні можливі учасники майбутнього конфлікту, які виступають у ролі суб'єктів, а також об'єкт конфлікту [37].

Суб'єкти конфлікту – це ті учасники конфліктної взаємодії, інтереси яких безпосередньо зачеплені. Вони можуть бути окремими особистостями, групами, підрозділами чи організаціями. Важливою характеристикою суб'єктів є їхня здатність діяти від свого імені та захищати власні інтереси. Це означає, що вони не є просто засобом для втілення інтересів інших сторін. Крім того, частина учасників, чий інтерес зачеплений непрямо, може виступати в ролі посередників, свідків, адвокатів або переговорників.

Об'єкт конфлікту – це те, на що претендують кожна зі сторін конфлікту і що викликає їх протистояння. Це може бути будь-яка мета чи ресурс, яке одна сторона бажає отримати, але це може перешкоджати досягненню цілей іншої сторони. Об'єкт конфлікту є ключовим елементом,

оскільки визначає сферу протиріччя та підтримує мотивацію сторін до вирішення конфлікту.

Конфліктна ситуація – поняття досить рухливе, нестійке, воно може змінитись при зміні будь-якого з її елементів: поглядів опонентів, відношень об'єкт-опонент, підміни об'єкта конфлікту, появи умов, які утруднюють чи виключають взаємодію опонентів, відмови одного з суб'єктів від подальшої взаємодії і т.д. [34]/

Причина конфлікту полягає усвідомленому протиріччі між двома різними суб'єктами. Існує багато класифікацій причин конфліктів за різними критеріями. Це важливий аспект в конфліктології та психології, оскільки розуміння причин виникнення конфлікту допомагає у його розв'язанні.

Найчастіше можна виділити чотири *типи конфліктів* [27]:

1. Внутрішньоособистісні (інтраперсональні), що виникають на рівні однієї особистості (наприклад, між викладачем та студентом).
2. Міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особистостями (наприклад, між двома студентами).
3. Внутрішньогрупові (інтрогрупові), що виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою та групою.
4. Міжгрупові (інтергрупові), що виникають між соціальними групами, як всередині організації, так і за її межами (наприклад, між двома підрозділами в організації).

Конфлікти в організаціях характеризуються об'єктивно-суб'єктивною природою виникнення: з одного боку, їх зумовлюють зовнішні, об'єктивні фактори (соціально-політична та економічна ситуація в суспільстві, стан розвитку та матеріально-технічне забезпечення галузі, особливості функціонування конкретної організації тощо), а з іншого – внутрішні, суб'єктивні фактори (психологічні характеристики учасників конфлікту, їхні потреби, інтереси, міра значущості для них конфліктної ситуації, особливості характеру тощо) [23, 24,28, 30].

Міжособистісні конфлікти становлять найпоширеніший тип суперечок [24]. Вони охоплюють практично всі сфери людських відносин. Будь-який конфлікт у кінцевому підсумку сводиться до міжособистісного. Навіть у міждержавних конфліктах відбуваються зіткнення між лідерами або представниками держав. Описуючи конфліктну ситуацію у взаєминах між особами, Н.Грішина зауважує: "це ситуація, в якій виникає протиріччя між її учасниками, що проявляється в їхній взаємній протидії (протистоянні, протиборстві) і супроводжується емоційними проявами" [8, с. 128]. Учасники міжособистісного конфлікту відчують його як значну психологічну проблему, яка потребує вирішення. Ця конфронтація мотивує сторони до активності, спрямованої на подолання виниклої проблеми і вирішення ситуації на користь обох або однієї зі сторін.

Різні автори визначають міжособистісний конфлікт як ситуації суперечностей, розбіжностей, зіткнень між людьми, відкрите зіткнення у процесі взаємовідносин чи спільної діяльності, що виявляються у вигляді протилежності цілей у конкретній ситуації і є несумісними. Це вид взаємодії між сторонами у процесі вирішення проблеми у вигляді протидіяння однієї сторони іншій [2]. Деякі дослідники вважають, що міжособистісні конфлікти виникають між двома особистостями, а інші зазначають, що учасниками конфлікту може бути не тільки двоє осіб, але обов'язково присутній мінімум дві сторони [9].

А. Гірник класифікує міжособистісні конфлікти за основною причиною на конфлікти інтересів, інформаційні конфлікти, організаційні (структурні) конфлікти, конфлікти спілкування (поведінки і стосунків), конфлікти систем цінностей [7]. Деякі автори наводять класифікацію за формами прояву конфліктів: суперечка, чвари, сварка; за ступенем гостроти протистояння учасників конфлікту: суперництво та ізоляція; за ступенем наростання напруженості: ворожість, сутичка, зіткнення [25].

При аналізі конфліктів вони зазвичай розглядаються як системи зі своєю структурою та складовими частинами. Елементами міжособистісного

конфлікту є учасники, їхні особисті характеристики, мети та мотиви, прихильники та причини. Структура конфлікту описує взаємозв'язки між цими елементами. Конфлікт постійно еволюціонує, що призводить до зміни його складових. В міжособистісному конфлікті суб'єкти стикаються з об'єктом конфлікту, що відображає їхні цілі та бажання. Учасники конфлікту прагнуть захистити свої інтереси та досягти своїх мет. В цьому контексті предметом конфлікту виступають суперечності, які виражають протилежні інтереси [28].

Будь-який міжособистісний конфлікт, нарешті-решт, знаходить своє розв'язання. Способи його вирішення визначаються стилем поведінки учасників під час конфлікту [6]. Цю складову конфлікту називають емоційною сферою й вважають її найважливішою [6, 24]. Дослідники виділяють наступні стилі поведінки в міжособистісних конфліктах: протистояння (конкуренція), ухилення, пристосування, компроміс, співробітництво та асертивність [25].

Виникнення і розвиток конфліктів в професійній діяльності обумовлено дією чотирьох факторів і причин: об'єктивних, організаційно-управлінських, соціально-психологічних і особистісних. Перші дві групи носять об'єктивний характер, третя і четверта – суб'єктивний [30].

Розуміння об'єктивно-суб'єктивного характеру причин конфліктів є важливим для визначення способів їх попередження та розроблення оптимальних стратегій поведінки людей у типових конфліктних ситуаціях [38].

Об'єктивні причини конфліктів в основному виникають з обставин соціальної взаємодії, які створюють протиріччя між інтересами, думками, установками тощо. Вони призводять до формування передконфліктних ситуацій, де конфлікт стає можливим.

Суб'єктивні причини конфліктів, зазвичай, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями опонентів, через які вони обирають конфлікт як спосіб вирішення протиріччя. Навіть у передконфліктних ситуаціях існує

можливість вибору між конфліктним та неконфліктним підходом до їх вирішення. Суб'єктивні причини, через які людина вибирає конфлікт, зазвичай є основною складовою цього вибору.

Друга група об'єктивних причин конфліктів має організаційно-управлінський характер і пов'язана зі створенням і функціонуванням організацій, колективів та груп. Серед цих причин виділяють такі [28]:

- *структурно-організаційні причини конфліктів*, що полягають у несумісності структури організації з вимогами її діяльності;
- *функціонально-організаційні причини*, спричинені неоптимальністю функціональних зв'язків організації з зовнішнім середовищем, між її структурними елементами або окремими працівниками;
- *особистісно-функціональні причини конфліктів*, пов'язані з невідповідністю професійних, моральних та інших якостей працівника вимогам посади;
- *ситуативно-управлінські причини*, обумовлені помилками керівників чи підлеглих у процесі прийняття управлінських та інших рішень.

До соціально-психологічних причин конфліктів належать ті, що обумовлені безпосередньою взаємодією людей, їхнім включенням у соціальні групи. Серед них можна виокремити наступні [24]:

- *Втрати та викривлення інформації* в процесі міжособистої і міжгрупової комунікації.
- *Розбалансована рольова взаємодія*, коли ролі людей в групі або організації не відповідають їхнім очікуванням або компетенції.
- *Вибір різних способів оцінки результатів діяльності*, що може призвести до конфліктів у сприйнятті ситуацій.
- *Різний підхід до оцінки одних і тих же складних подій*, що може породжувати непорозуміння та розбіжності у взаєморозумінні.
- *Внутрішньогруповий фаворитизм*, коли деякі члени групи отримують переваги перед іншими.

- *Змагання та конкуренція*, які можуть виникати через боротьбу за ресурси або визнання.
- *Обмежена здатність до децентрації*, коли учасники конфлікту не можуть адаптуватися до змін.

Особистісні причини конфліктів, з свого боку, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями учасників. Вони виникають через специфіку процесів, що відбуваються в психіці людини під час її взаємодії з іншими та середовищем. Серед них можна виділити такі [24]:

- *Суб'єктивна оцінка поведінки партнера як недопустимої*.
- *Низька конфліктостійкість*, що призводить до невміння ефективно управляти конфліктами.
- *Поганий розвиток емпатії*, що утруднює здатність сприймати позицію іншої сторони.
- *Неадекватний рівень домагань*, коли очікування від інших перевищують реалістичні можливості.
- *Акцентуації характеру*, які призводять до вираження індивідуальних рис особистості в конфліктних ситуаціях.

Ці причини не є вичерпним переліком, проте вони відображають основні фактори, що впливають на виникнення конфліктів.

Конфлікт, завдяки своїй природі, може приносити як позитивні, так і негативні наслідки для учасників. Функції конфлікту можна описати, враховуючи його позитивні і негативні аспекти [31].

Позитивні, функціонально корисні результати конфлікту включають:

- *Розв'язання проблеми*: Конфлікт може стимулювати пошук і знаходження оптимального рішення для проблеми, яка виникла.
- *Розуміння та довіра*: Вирішення конфлікту може сприяти покращенню взаєморозуміння між сторонами та розвитку довіри.
- *Укріплення партнерських відносин і співробітництва*: Конфлікт може стимулювати спільну роботу та сприяти покращенню взаємодії між учасниками.

- *Поборення конформізму і покірливості:* Конфлікт може допомогти виявити власні погляди та переконання, незалежно від загальноприйнятих норм або думок.

Негативні, дисфункціональні наслідки конфлікту включають:

- *Незадоволеність та роздрібненість:* Конфлікт може викликати розчарування та невдоволення спільною справою або взаєминами.
- *Наростання ворожості:* Конфлікт може посилювати ворожість та негативні відчуття між учасниками.
- *Послаблення згуртованості:* Конфлікт може вплинути на послаблення сплотування та співпраці між співробітниками або групами [31].

Отже, конфлікти можуть виконувати різноманітні функції, які варіюються від сприяння розв'язанню проблем до наростання негативних настроїв та розбалансованості відносин. Оцінюють конфлікт за переважанням тієї чи іншої функції.

До методів діагностики і дослідження конфліктів відносяться практично всі методи діагностики, але частіше всього – лабораторні експерименти, ретроспективні і бланкові методики і тести.

1.2. Стратегії поведінки особистості в конфлікті

Кожен конфлікт є унікальним, оскільки відрізняється причинами виникнення, формами взаємодії сторін і наслідками. Кожна окрема особа чи організація має свій спосіб налагодження відносин і свій стиль поведінки в конфліктних ситуаціях.

Незважаючи на різноманітність манер і стилів, конфліктна поведінка має певні загальні ознаки. Рішення проблеми, що спричинила конфлікт, в певній мірі важливе для кожної зі зіткнутих сторін, оскільки воно робить їх партнерами у взаємодії.

В кожному конфлікті можна виокремити стандартну схему розвитку: безпосередня причина зіткнення, яка полягає у несумісності інтересів і цілей,

різниці позицій, дій та використаних засобів. Багатьом учасникам конфліктів не вистачає взаєморозуміння та усвідомлення відмінностей у поглядах сторін, що призводить до недоліків у поінформованості про бажання, плани та наміри опонентів.

Очевидно, що ефективне вирішення проблеми, що призвела до конфліктної ситуації, потребує від кожного учасника ясного розуміння загальної природи і специфіки цього типу конфліктів, усвідомленого стилю поведінки, обраного з урахуванням стратегій, які використовуються іншими сторонами. Під стилем в цьому контексті розуміється спосіб реалізації певних інтересів, намічені дії для досягнення цілі і, разом з тим, манера спілкування [39].

Гріньова О.М. розглядає стратегію поведінки в конфлікті як орієнтацію особистості (групи) щодо конфлікту, установку на певні форми поведінки в ситуації конфлікту [9].

Поведінка учасників конфлікту може бути різноманітною. Вона може мати конструктивне спрямування, що передбачає взаємний пошук виходу із конфліктної ситуації, що прийнятий для всіх сторін. Також можлива ситуація, коли одна сторона має перевагу в силі або рангу, інші сторони беззаперечно підпорядковуються. Проте не варто виключати і деструктивну поведінку, яка проявляється у руйнівних діях.

В конфліктології з 70-х років ХХ ст. визнано існування таких п'яти стратегій конфліктної поведінки: уникання, пристосування, суперництво, співробітництво, компроміс [16]. Описавши і систематизувавши ознаки різних стратегій, американські дослідники Кеннет Томас і Ральф Кілмен запропонували при навчанні менеджерів використовувати схематичну сітку, яка названа їхніми іменами [7]. Графічно вона зображається так:

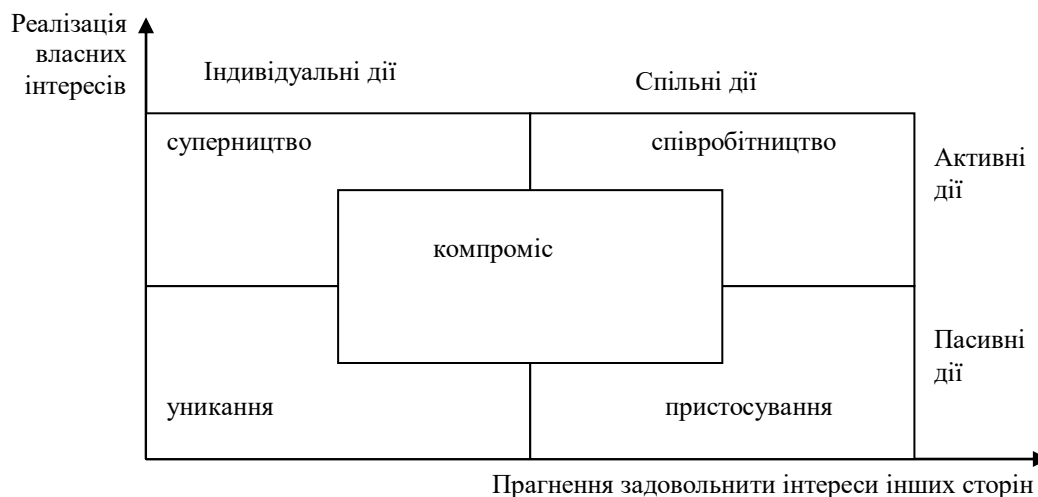


Рис. 1.1. Стилї поведінки в конфліктах (за Томасом-Кілменом)

Сітка Томаса-Кілменна демонструє, що вибір конфліктної поведінки залежить як від інтересів учасників конфлікту, так і від характеру їхніх дій. Сама стратегія поведінки в конфлікті визначається, по-перше, мірою реалізації власних інтересів (особистих чи групових) і ступенем активності чи пасивності у їх відстоюванні. По-друге, на стиль поведінки суттєво впливають прагнення задовольнити інтереси інших сторін конфлікту, а також те, які дії пріоритетні для окремих осіб, соціальних груп – індивідуальні чи спільні [7].

Охарактеризуємо кожну з названих стратегій поведінки в конфліктах.

Уникання як стиль поведінки в конфліктах характеризується явною відсутністю бажання співробітництва з будь-ким у вкрай неприємній ситуації, а також відмовою прикладати активні зусилля для захисту власних інтересів та навіть прагненням вийти з цього поля конфлікту. Учасник, який обирає уникнення, ігнорує конфліктну ситуацію, намагаючись створити враження, що її не існує.

Серед типових форм втечі можна виділити:

- мовчання;
- байдужість до опонента;
- депресія та затаєний гнів;

- ігнорування опонента;
- перехід до суто ділових відносин або повна відмова від будь-яких стосунків з опонентом.

Такий стиль поведінки часто обирається тоді, коли:

- проблема, яка викликала конфлікт, не є суттєвою для учасника, вважається дрібницею і не варта витрачених сил і часу;
- є можливість досягнути своїх цілей неконфліктним шляхом;
- конфлікт виникає між рівними за силою або близькими за рангом сторонами, які уникають ускладнень у власних взаємин.
- учасник конфлікту відчуває свою неправоту або опонент має більш високий ранг і є напористою особистістю;
- необхідно виграти час для аналізу ситуації та заручитися підтримкою;
- бажано уникнути подальших контактів з неприємними чи пристрасними опонентами, які шукають приводи для загострення відносин.

У деяких ситуаціях ця стратегія є оптимальною, адже проблема не є важливою для учасника або вирішується без конфлікту. Однак уникання може також призвести до ескалації конфлікту, оскільки проблема залишається невирішеною, а цілі учасників конфлікту залишаються незадоволеними, що ще більше посилює причини конфлікту [5].

Пристосування як стратегія пасивної поведінки в конфліктах відрізняється тенденцією учасників конфлікту пом'якшувати його, зберігаючи або відновлюючи гармонію у відносинах за допомогою поступок, що виражаються у поступливості, довірі та готовності до примирення. На відміну від уникання, ця стратегія враховує інтереси опонента та передбачає спільні дії з ним. Проте пристосування може перерости у повну капітуляцію перед вимогами опонента.

Поступки пристосування можуть демонструвати добру волю та служити позитивним прикладом для опонента. Часто вони стають переломним моментом у напруженій ситуації, змінюючи її хід на більш благоприсмний. Проте така поведінка може бути сприйнята як прояв слабкості та призвести до подальшого тиску та вимог з боку опонента.

Пристосування може бути доцільним у ситуаціях, коли:

- учасник конфлікту не дуже турбується про проблему, що викликала конфлікт, та готовий прийняти інтереси іншої сторони, поступаючи їй, або пристосовуючись до неї;
- опоненти виявляють зговірливість і намагаються поступатись один одному, вважаючи, що це покращить їхні відносини;
- ситуація потребує послаблення напруженості та принесення жертви для збереження миру;
- учасник конфлікту бажає підтримати опонента та відчутти себе задоволеним своєю добросердечністю;
- виникає змагальна взаємодія, не спрямована на жорстку конкуренцію.

Проте важливо зазначити, що пристосування може бути неефективним у випадках, коли суб'єкти конфлікту заповнені почуттями образи і роздратування, та їхні інтереси не піддаються згладжуванню [5].

Конфронтація, або суперництво, полягає у тому, щоб активно та самостійно добиватися власних інтересів без врахування інтересів інших сторін, що беруть участь у конфлікті. Той, хто обирає цю стратегію поведінки, намагається нав'язати іншим своє рішення, не допускаючи спільних дій. Це може включати в себе використання силового тиску, адміністративні чи економічні санкції, залякування та шантаж. Суперництво може бути ефективним в досягненні результатів, стимулювати розвиток та прогрес, наприклад, у спортивних змаганнях або конкурсах на роботу.

Однак суперництво може призвести до виснаження сил, хвороб та порушення стосунків між людьми. Воно також може спонукати до використання нечесних чи жорстоких методів для досягнення цілей. Люди

часто обирають суперництво як емоційну реакцію на неблагоприємний вплив.

Зазвичай конфронтацію обирають у ситуаціях, коли проблема має важливе значення для учасника конфлікту, або коли учасник вважає, що має достатньо сил для її вирішення на свою користь. Також вона може бути вибрана, якщо одна сторона володіє вигідною позицією та може використати її для досягнення своєї мети. Але важливо розуміти, що конфронтація може призвести до розриву стосунків та спричинити негативну реакцію від переможених. Також вона може бути малоефективною у більшості міжособистих конфліктів, коли бажано зберегти здорову морально-психологічну атмосферу [16].

Співробітництво, у відміну від конфронтації, спрямоване на спільний пошук рішення, що задовольняє інтереси всіх учасників конфлікту. Це вимагає від учасників конфлікту уміння розпізнати та розуміти причини конфлікту, а також готовності діяти разом для досягнення загальної мети. Часто стратегія співробітництва виявляється бажаною, але складною до реалізації в конкретній ситуації конфлікту.

Співробітництво може бути можливим у ситуаціях, коли проблема, що викликала конфлікт, важлива для всіх сторін, або коли сторони мають приблизно однаковий статус та готові обговорювати спірні питання для досягнення взаємовигідного рішення. Також важливо, щоб учасники конфлікту довіряли один одному та розуміли і приймали врахування потреб інших сторін.

Співробітництво вимагає від учасників зусиль та часу для успішної реалізації. Воно передбачає вислуховування точок зору всіх учасників, розробку альтернативних варіантів рішень та прийняття оптимального вибору шляхом переговорів. Вигоди співробітництва очевидні: кожна сторона отримує максимум користі при мінімальних витратах. Крім того, співробітництво сприяє покращенню взаємодії між сторонами та досягненню конструктивного результату, який враховує інтереси всіх учасників [19].

Компроміс - це стратегія, яка передбачає урегулювання конфлікту на основі взаємних поступок і досягнення часткового задоволення інтересів усіх учасників. Цей підхід включає як активні, так і пасивні дії, і може бути корисним у ситуаціях, коли інші стратегії не працюють.

Компроміс часто вибирають у ситуаціях, коли конфлікуючі сторони добре розуміють причини конфлікту і усвідомлюють необхідність знайти спільний шлях для його вирішення. Важливо, щоб усі учасники конфлікту були інформовані і мали можливість висловити свої погляди.

Однак компроміс може бути лише тимчасовим виходом, оскільки він не завжди повністю задовольняє інтереси всіх сторін. Якщо одна сторона поступається більше, ніж інша, це може призвести до подальшого виникнення конфлікту. Тому важливо забезпечити, щоб компроміс був справедливим і рівним для всіх учасників конфлікту.

Здатність до компромісу є важливою якістю в управлінській практиці і взагалі в міжособистісних відносинах. Вона вказує на реалізм і гнучкість, які дозволяють знайти спільний мовний засіб у складних ситуаціях. Однак потрібно зауважити, що компроміс не завжди є найкращим варіантом [21].

Необхідно враховувати контекст і особливості кожної конкретної ситуації. Іноді співробітництво, уникання або пристосування можуть бути більш ефективними стратегіями, ніж компроміс. Тому важливо не прибігати до компромісу без потреби і не поспішати з його прийняттям.

Також важливо мати на увазі, що компроміс може бути тимчасовим рішенням і не завжди повністю задовольняти всіх учасників конфлікту. Тому потрібно враховувати можливі наслідки і перевіряти ефективність компромісу порівняно з іншими стратегіями розв'язання конфліктів [16].

Вирішення конфлікту відображає динаміку конфліктних ситуацій, де стилі поведінки можуть змінюватися залежно від обставин і реакції опонентів. Такий циклічний процес може бути результатом намагань знайти найбільш ефективний спосіб розв'язання конфлікту.

Наприклад, початкова кооперативна поведінка може бути спробою знайти спільне рішення або встановити конструктивний діалог. Однак, якщо цей підхід не призводить до результату або зустрічає опір, учасники конфлікту можуть перейти до стратегії суперництва, намагаючись захистити свої інтереси більш енергичними методами. Якщо ж суперництво також не приводить до успіху або загострює конфлікт, може виникнути потреба в співробітництві, щоб знайти компромісне рішення, яке задовольнить усіх учасників.

Цей цикл може продовжуватися, поки не буде знайдено прийнятне рішення або не вирішиться конфлікт. Підкреслення цього процесу показує, що успішне врегулювання конфліктів часто потребує гнучкості, вміння адаптуватися до нових обставин і шукати спільне рішення [5].

Звідки має починатися пошук виходу з конфлікту? Насамперед, це важливо зрозуміти природу конфлікту та визначити його корінні причини. Потім необхідно аналізувати існуючі стратегії розв'язання конфлікту та вибрати найбільш відповідну до конкретної ситуації. Також важливо мати гнучкість у виборі підходів та готовність до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Наприклад, початок співробітництва може здатися неможливим, але за належних обставин це може стати ефективним шляхом вирішення проблеми.

Багато людей обмежуються лише однією або двома з п'яти стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях. Наприклад, в нашій культурі, з її важким тоталітарним минулим, типовими є або суперництво, або капітуляція. Суперництво процвітає в сучасних умовах боротьби за існування, виявляючись у формі "розборок". У більш як 90% конфліктів опоненти намагаються реалізувати цей метод досягнення своєї мети. Це зрозуміло. Сам конфлікт полягає в протистоянні, в перемозі над опонентом. Тому особистість або група вступають у конфлікт, оскільки інші шляхи домовитись з опонентом не приносять результатів [6].

Тактичні прийоми суперництва є більш різноманітними, ніж ті, які дозволяють реалізовувати інші стратегії, історично обумовлено так, що саме ці засоби впливу вдосконалювалися в більшій мірі, ніж миротворчі. Зазвичай задача визначалася таким чином – опонент повинен бути використаним або нейтралізованим (Макіавеллі, Камарбінський та інші).

У відкритий період розвитку конфлікту саме ця стратегія використовується, особливо під час його ескалації. У передконфліктній ситуації і при завершенні конфлікту розширюється спектр засобів впливу на опонента.

Поширеним типом стратегії також є уникання, що відображене в прислів'ї: "Моя хата скраю".

Компроміс як спосіб вирішення конфліктів зараз активно набирає популярність. Це пов'язано з підвищеним темпом життя та тісною взаємодією суспільних сил у сучасному світі. Вимагається певний баланс і рівновага, де потрібно враховувати як фактори, що сприяють зближенню і співпраці, так і ті, що можуть порушувати партнерські відносини, викликаючи конкуренцію, протистояння та загострення конфліктів.

Однак постійне звернення до компромісів свідчить про те, що не існує універсальних та єдинократно ефективних методів вирішення конфліктів. Кожен метод, як сукупність прийомів і правил, має свої обмеження, залежно від конкретної ситуації та учасників конфлікту. Компроміс зручний тим, що не виступає проти інших методів врегулювання конфліктів, а доповнює їх або поєднується з ними.

У цілому стратегії, такі як компроміс, уникання та пристосування, використовуються значно рідше, ніж суперництво, а співробітництво зустрічається лише у 2-3% ситуацій [9].

Конфліктні сторони можуть відшукати вирішення конфлікту, використовуючи будь-яку з п'яти стратегій поведінки. Ця можливість свідчить про те, що немає універсально найкращого або найгіршого способу

вирішення конфліктів. Головне полягає у вмінні обирати той чи інший спосіб свідомо, враховуючи конкретну ситуацію.

Але кожен стиль поведінки має свої переваги та особливості. Перевагу надають тій стратегії, яка дозволяє особі відчувати себе більш вільною та впевненою в конфліктній ситуації.

1.3. Вплив особистісних характеристик на поведінку в конфліктній ситуації

Особистісні характеристики людини можуть суттєво впливати на вибір стратегії поведінки в конфлікті [2]. Ось деякі з них:

1. **Темперамент:** Люди з високим рівнем екстраверсії можуть бути більш схильні до суперництва в конфлікті, проявляючи більшу енергію і агресивність у вирішенні суперечок. З іншого боку, інтровертовані особистості можуть віддавати перевагу униканню або компромісу, уникаючи конфліктних ситуацій.
2. **Стиль мислення:** Аналітичні люди можуть бути схильні до співробітництва в конфлікті, шукаючи раціональні рішення і альтернативи. Тимчасом, емоційно чутливі особистості можуть відчувати себе більш комфортно з уникненням або компромісом, уникаючи конфліктних ситуацій, які можуть наštтовхнути їхні емоції.
3. **Самооцінка:** Особистості з високою самооцінкою та впевненістю у собі можуть бути схильні до суперництва в конфлікті, відстоюючи свої позиції іноді навіть безкомпромісно. З іншого боку, люди з низькою самооцінкою можуть віддавати перевагу уникненню або пристосуванню, уникаючи конфлікту або згоджуючись з іншими, навіть якщо це йде врозріз з їхніми інтересами.
4. **Досвід:** Люди, які мають досвід управління конфліктами, можуть бути більш схильні до використання різних стратегій в залежності від конкретної ситуації та її контексту. Вони можуть краще розуміти, як

вибрати найефективніший підхід для досягнення мети в конкретному випадку.

Усі ці особистісні характеристики можуть впливати на те, яку стратегію людина обере в конфлікті, і як вона буде вести себе в цій ситуації.

Важливим аспектом впливу на стиль поведінки в конфлікті є «Я-концепція» особистості – уявлення людини про себе, яке включає її переконання, цінності, віру в себе та оцінку власних здібностей і характеристик. Люди з сильною "Я-концепцією" можуть бути менш схильні до стресу, пов'язаного з конфліктом, оскільки вони можуть вважати, що вони здатні впоратися з будь-якою ситуацією. З іншого боку, люди з вразливою "Я-концепцією" можуть переживати більший стрес в конфліктних ситуаціях і бути менш схильні до активної участі в них. "Я-концепція" також може впливати на вибір стратегії вирішення конфліктів. Люди з сильною "Я-концепцією" можуть бути більш схильні до суперництва або компромісу, оскільки вони більше дбають про свої власні інтереси і прагнуть досягти своїх цілей [4].

Вибір стратегії поведінки в конфлікті визначається багатьма факторами, які можна звести в 2 групи: ситуативні та особистісні [3].

Факторами ситуації є:

- природа самого конфлікту, його вид;
- оцінка учасниками конфлікту успішності примінення стратегії для досягнення своїх цілей. Наприклад, вибір на користь співробітництва має місце тоді, коли є впевненість в здатності знаходити взаємовигідні рішення; наявні попередні успіхи по досягненню згоди в даному конфлікті; присутній посередник; оцінка готовності іншої сторони до співробітництва позитивна; є довіра до опонента (Г.Прюїтт, Д.Рубін);
- статус учасника конфлікту. Виявлено, що люди схильні вибирати стратегії поведінки в залежності від того, хто протистоїть їм в конфлікті – їхній керівник, колега по роботі чи підлеглий.

Найбільша “твердість” проявляється у відносинах з керівником. При взаємодії з підлеглими майже половина опитаних готова відмовитись від своєї точки зору, аби лиш не загострювати ситуацію;

- наявність часу сприяє використанню стратегії уникання.

Особистісні фактори слідує:

О.Н. Громова вважає, що основними характеристиками особистості, які визначають її поведінку в конфлікті є:

- природні властивості особистості, її індивідуально-психологічні особливості;
- система потреб, мотивів, інтересів;
- внутрішнє уявлення особистості про себе, її “Я-образ” [22].

Природні властивості особистості – це те, що закладено в ній від народження, і, як правило, характеризується ступенем вираженості таких динамічних характеристик, як активність та емоційність. Активність індивіда виражається в прагненні до різного роду діяльності, прояву себе, силі і швидкості протікання психічних процесів, рухових реакціях, тобто виступає як властивість діяльності індивіда. Крайнім виразом активності являється, з однієї сторони, велика енергія, швидкість в рухах, енергійність, а з іншої – в’ялість, пасивність психічної діяльності, мови, жестикуляції. Емоційність проявляється в різкому ступені нервової збудливості індивіда, динаміці його емоцій і почуттів, характеризуючих відношення до оточуючого світу.

На початку ХХ ст. К.Юнг назвав психологічні особливості індивіда, що проявляються в його інтересі до оточуючого світу, «екстраверсія – інтроверсія» [14].

Екстраверсія – характеристика психологічних особливостей особистості, при якій індивід сконцентровує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об’єктах. Екстравертам властиві імпульсивність поведінки,

активність в жестах, комунікабельність, прояв ініціативи (інколи надмірної), соціальна адаптованість.

Інтроверсія характеризується фіксацією уваги людини на своїх власних інтересах, на своєму власному світі.

Інтровертам характерна замкнутість, соціальна пасивність, схильність до самоаналізу, достатньо утруднена соціальна адаптація.

Поєднання інтроверсії-екстраверсії з емоційними характеристиками визначає темперамент особистості.

Темперамент – сукупність індивідуальних особливостей особистості, які характеризують динамічну і емоційну сторону її діяльності, а також поведінку, включаючи такі динамічні особливості як: інтенсивність, швидкість, темп, ритм технічних процесів і станів індивіда.

Темперамент – це певне стійке поєднання психодинамічних властивостей, які проявляються в діяльності і поведінці: сильний, урівноважений, рухливий – темперамент сангвініка; сильний, урівноважений, інертний – темперамент флегматика; сильний неурівноважений – це холерик, а слабкий – меланхолік.

Зовнішня поведінка проявляється у відповідності з різним темпераментом: у холериків - в бурхливих реакціях, відкритості, в різких змінах настрою, загальній рухливості, вираженій раціональності; у флегматиків – в повільності, стійкості, замкнутості, в слабкому зовнішньому вираженні емоційних станів, логічності суджень; у меланхоліків – в нестійкості, легкій ранимості, некомунікабельності, схильності глибоко і емоційно переживати навіть незначні події; у сангвініків – в рухливості, схильності до зміни вражень, чуйності, комунікабельності. Перераховані найбільш яскраво виражені типи темпераменту справляють суттєвий вплив на поведінку особистості в конфлікті: так, флегматика достатньо складно вивести з себе і втягнути в конфліктну взаємодію, тоді як холерик може “завестись” миттєво [17].

Інші науковці також відмічають роль властивостей нервової системи у визначенні поведінки у важких ситуаціях [22].

Другою характеристикою особистості є її система потреб, мотивів, інтересів, тобто те, що пояснює причини поведінки особистості, допомагає зрозуміти її рішення, участь чи неучасть в конфлікті.

Потреба індивіда – це усвідомлення відсутності чого-небудь, яке викликає спонукання до діяльності.

Кількість і різноманітність потреб особистості величезна, багато і теорій, що пояснюють поведінку особистості, виходячи з її потреб. Найбільш відомими авторами є: А.Маслоу, Д.МакКлелланд, Ф.Герцберг.

Всі потреби особистості складають джерело, мотив її діяльності. Багато в чому визначають її поведінку [19].

Мотив – внутрішнє спонукання до діяльності, пов'язане з задоволенням певних потреб. Мотив являється основою вчинку індивіду.

Не менш значимими для успішного рішення конфліктної ситуації є поняття “інтерес”. Інтерес – форма прояву пізнавальної потреби особистості, направлена на той чи інший предмет, відношення до предмету як до чогось для неї цінного, важливого, привабливого, актуалізована потреба.

Третя характеристика, що визначає поведінку особистості в ситуації конфлікту, - внутрішнє уявлення особистості про себе, її «Я – образ» («Я – концепція») [19].

Я – концепція була запропонована К.Р.Роджерсом. Вона формується в процесі взаємодії особистості з оточуючим середовищем і є інтегральним механізмом саморегуляції її поведінки. Я – концепція визначає відносно стійку. В більшій чи меншій мірі усвідомлену систему уявлень індивіда про себе, на основі якої він будує свої взаємовідносини з іншими людьми.

Дане поняття включає уявлення особистості про себе, свої інтереси, схильності, орієнтації, самоповагу.

Практичний смисл даного поняття полягає в тому, що всі наші відносини з оточуючим світом будуються, виходячи з бачення свого “Я”. З

того факту, що реакція оточуючих співвідноситься з власною реакцією індивіда.

В конфліктології дане поняття використовується для визначення причин поведінки особистості, що привели до конфлікту.

Стабільність “Я – образу” являється передумовою послідовності і стійкості поведінки людини. Індивід прагне встановити і постійно підтримувати певний набір властивостей, характеризуючих, як він думає, його сутність. У відповідності з набором цих уявлень індивід будує свої відносини з оточенням, дає самооцінку і дає оцінку іншим людям.

Наприклад, якщо індивід оцінює об'єктивно свої здібності і в процес роботи допустив помилку, то при виявленні цієї виявленні цієї помилки колегою він правильно реагує (при інших рівних умовах) і сприймає зауваження. При завищеній самооцінці зауваження буде сприйнято або як образа, або не буде почуте. При заниженій самооцінці будуть довготривалі переживання. Аж до відмови працювати далі над отриманим завданням. Основні прояви заниженої самооцінки в конфліктних ситуаціях – це нерішучість, прагнення виправдатися, відсутність сміливості у відстоюванні своєї позиції [34].

Коротко зупинимось на складових Я – концепції.

Я – реальне – це “я” в теперішньому, воно являється синтезом установок самосприйняття і самовідношення та відображає міру прийняття себе в теперішньому, міру самоповаги чи неповаги себе.

Я – ідеальне – деяка сукупність якостей і характеристик. Які індивід хотів би бачити в себе.

Я – конструктивне – наше бачення свого майбутнього, воно трансформує елементи нашого ідеального “Я” в ціль діяльності.

Кожне з цих “Я” включає в себе декілька складових. Я – фізичне фіксує загальне уявлення про тілесні параметри особистості, її привабливість. Воно поширюється на наші речі, будинок і т.д. Я – соціальне – це відношення до себе в теперішньому з точки зору місця в соціальних відносинах. Я –

емоційне і розумове – наскільки ми задоволені собою, наскільки ми вважаємо себе розумними та розвинутими.

Сформоване самосприйняття особистості лежить в основі її взаємовідносин з оточуючими.

Слободянюк А. В. виділяє такі особистісні фактори, що впливають на поведінку людини в конфлікті [38]:

- орієнтованість мотивації учасників конфлікту на свої чи чужі інтереси або ж на інтереси справи. Виявлено, що орієнтація особистості на себе чи на діло збільшує ймовірність вибору суперництва. Високі показники орієнтації на діло та на іншого учасника сприяють реалізації суперництва та компромісу. Переважання орієнтації на інтереси іншого веде до примінення стратегії пристосування;
- переважаючий тип відношень до оточуючих. Виявлено, що наявність домінуючих типів відношення до оточуючих (владно-агресивний, незалежно-домінуючий, прямолінійно-агресивний, недовірливо-скептичний) сприяє вибору переважно активних стратегій: суперництва і співробітництва;
- деякі акцентуації характеру особистості впливають на вибір стратегії поведінки в конфлікті. Так, переважання психастенічної форми акцентуації характеру сприяє вибору пристосування і співробітництва [38].

По своїй психологічній сутності конфлікт може бути розглянутий як важка для людини ситуація соціальної взаємодії [33]. Людина, яка знаходиться у важкій ситуації, отримує інформацію про її різні елементи. Обробка цієї інформації здійснюється за посередництвом пізнавальних та емоційних процесів. Результати обробки цієї інформації впливають на поведінку особистості у важкій ситуації.

Роль емоцій в психологічному механізмі поведінки у важких ситуаціях може бути троякою. Емоції виступають як: індикатор важкості; оцінка

значимості ситуації для особистості; фактор, що приводить до зміни поведінки в ситуації. Емоційні переживання являють собою важливий компонент адаптивної поведінки людини у важкій ситуації. Наслідком деяких особливостей емоційно-вольової сфери людини є нестриманість. Імпульсивність особистості, що породжує схильність до конфліктного реагування.

Загалом особистість реагує на ситуацію і веде себе в ній в залежності від того, як вона її сприймає і оцінює її значення [37].

Вивчення поведінки дітей у важких, в тому числі конфліктних, ситуаціях показує, що вирішальним фактором є ситуативна тривожність. Як емоційний стан, тривожність визначається присутніми в даний момент у людини напруженням, хвилюванням, нервозністю. Як характеристика особистості вона виступає індикатором прояву людиною боязні, страху в об'єктивно безпечних ситуаціях, які вона сприймає як загрожуючі. Позитивний зв'язок між підвищеною тривожністю і конфліктністю особистості підтверджений в ряді досліджень (Н.Грішина, О.Грінцова, О.Криса). При цьому у психологічно нестійких дітей відсутні ефективні способи подолання труднощів і гостро переживається особистісна загроза. Їхній стресовий стан ще більше дезорганізовує поведінку [8, 9, 24].

Поведінка у важкій ситуації залежить і від рівня психічної напруженості людини. Психічна напруженість – це психічний стан особистості у важкій ситуації, за допомогою якого здійснюється перехід від одного рівня регуляції до другого, більш адекватного обставинам, які склалися. Психічна напруженість характеризується активною перебудовою та інтеграцією психічних процесів в напрямку домінування емоційного та мотиваційного компонентів. Чим вищий рівень психічної напруженості, тим більш дезорганізована поведінка людини у важкій ситуації.

На поведінку в конфлікті впливає схильність особистості до нормативної чи асоціативної поведінки, а також рівень її агресивності [11].

Висновки до розділу 1

1. Теоретичний аналіз проблеми конфлікту засвідчив, що переважною більшістю дослідників конфлікт трактується як зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії. Різні теорії конфлікту, від структурно-функціонального аналізу до психоаналізу та трансактного аналізу, пропонують різні підходи до розуміння та управління конфліктами. Деякі дослідники вбачають у конфліктах негативні наслідки, інші вбачають у них позитивний потенціал для розвитку та зміни. Всі вони прагнуть зрозуміти природу конфлікту та знайти способи ефективного управління ним. Дослідники виокремлюють різні типи конфліктів та причини їх виникнення загалом та у професійній сфері зокрема.

2. Кожен конфлікт є унікальним, оскільки відрізняється причинами виникнення, формами взаємодії сторін і наслідками. Кожна окрема особа чи організація має свій спосіб налагодження відносин і свій стиль поведінки в конфліктних ситуаціях. Незважаючи на різноманітність манер і стилів, конфліктна поведінка має певні загальні ознаки. Під стилем поведінки в конфлікті розуміється спосіб реалізації певних інтересів, намічені дії для досягнення цілі і, разом з тим, манера спілкування. Типовими стилями, або їх ще називають стратегіями поведінки в конфлікті є п'ять стратегій конфліктної поведінки: уникання, пристосування, суперництво, співробітництво, компроміс.

3. На стиль поведінки людини в конфлікті впливають ситуативні фактори та її індивідуально-психологічні властивості. До таких особистісних характеристик дослідники відносять темперамент, екстравертованість / інтравертованість; стиль мислення (домінування раціонального або емоційного способу вирішення проблем), самооцінка або особливості Я-концепції, тобто уявлення людини про себе, яке проявляється у впевненості в собі, або навпаки – нерішучості, невпевненості, а також життєвий досвід

вирішення проблем та розв'язання конфліктних ситуацій. Усі ці особистісні характеристики можуть впливати на те, яку стратегію людина обере в конфлікті, і як вона буде вести себе в конфліктній ситуації.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ЛЮДИНИ НА ЇЇ ПОВЕДІНКУ В КОФЛІКТІ

2.1. Програма емпіричного дослідження

Основою нашого емпіричного дослідження виступили теоретичні засади, висвітлені в попередніх розділах даної роботи. Коротко підсумуємо їх:

- конфлікт – спосіб взаємодії двох або більше осіб при зіткненні їхніх несумісних інтересів, позицій;
- існує п'ять стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях: пристосування, уникання, співробітництво, суперництво і компроміс. Ці стратегії можна описати за допомогою двомірної моделі, одним виміром якої є прагнення людини реалізувати власні інтереси, а другим – увага людини до інтересів інших сторін, втягнутих в конфліктну ситуацію.

Як правило, в конфліктах використовується комбінація стратегій. Але частина людей в більшості ситуацій схильна вибирати лише один-два з існуючих п'яти варіантів поведінки;

- на вибір стратегії поведінки в конфлікті впливають ситуативні та особистісні чинники.

Предметом нашого вивчення стали особливості впливу особистісних характеристик людини на вибір нею стилю поведінки в ситуації конфлікту.

В основу дослідження було покладено припущення про те, що на поведінку людини в конфлікті впливають такі її характеристики, як самооцінка, мотивація досягнення та індивідуально-психологічні особливості.

Для перевірки висловленого припущення був використаний такий психодіагностичний інструментарій:

- 1) методика діагностики типових способів реагування на конфліктну ситуацію К.Томаса – для виявлення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті;
- 2) «Опитувальник на визначення рівня самооцінки»;
- 3) тест-опитувальник «Шкала оцінки потреби в досягненні» Ю.Орлова – для дослідження мотивації досягнення;
- 4) методика багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела (№105) (16PF – опитувальник) для дослідження індивідуально-психологічних особливостей людини.

Опишемо коротко використані в роботі методики.

1. Методика діагностики типових способів реагування на конфліктну ситуацію К.Томаса. Тест адаптований Грішиною В.Г. для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях К.Томас використовує двовимірну модель регулювання конфліктів, основоположними вимірами в якій є увага людини до інтересів інших людей, втягнутих в конфлікт, і акцент на захисті власних інтересів. Відповідно до цих основних вимірів К. Томас виділяє наступні способи урегулювання конфліктів: конкуренція (суперництво), пристосування, компроміс, уникання, співробітництво.

В своєму опитувальнику по виявленню типових форм поведінки К.Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів дванадцятьма судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. В різних ситуаціях вони згруповані в 30 пар, в кожній з яких респонденту пропонують вибрати те судження, яке являється найбільш типовим для характеристики його поведінки.

Кількість балів, набраних індивідом по кожній шкалі (відповідно до ключа методики), дають уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях. Школа, по якій

індивід набрав найбільше балів, свідчить про домінування відповідної стратегії поведінки в конфлікті.

2. *«Шкала оцінки потреби в досягненні» Ю. Орлова.*

Опитувальник призначений для дослідження особливостей мотивації досягнення. Він включає 22 судження, з приводу яких можливі два варіанти відповідей – «так» чи «ні». Відповіді, що співпадають з ключем, оцінюються в 1 бал кожна і додаються. Отримані сирі бали переводяться в стени. Кожному стену відповідає певний рівень мотивації досягнення: надзвичайно низький, низький, середній, вище середнього, високий.

3. *«Опитувальник на визначення рівня самооцінки».*

Методика включає 32 судження, на які передбачені чотири варіанти відповідей, кожний з яких оцінюється в балах: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бал, ніколи – 2 бал, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів. Обробка даних включає суму балів за всіма судженнями. Сума балів:

від 0 до 25 – свідчить про високий рівень самооцінки. Людина не обтяжена «комплексом неповноцінності», впевнена в собі, рідко піддає сумніву власні дії;

від 26 до 45 – свідчить про середній рівень самооцінки. Людина впевнена в собі, але іноді підлаштовується під інших;

від 46 до 128 – вказує на низький рівень самооцінки, за якого людина болісно сприймає критичні зауваження на свою адресу, намагається завжди зважати на думку інших і часто страждає від «комплексу неповноцінності».

4. *Методика багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела (№105) (16PF – опитувальник).*

Цей особистісний опитувальник використовується для виміру 16-ти факторів особистості і являється реалізацією підходу до розгляду особистості на основі рис, які Р.Кеттел назвав конституційними факторами.

На теперішній час існують різні форми 16PF – опитувальника. Ми використали варіант опитувальника С. Він включає 105 запитань, на кожне з

яких пропонується три варіанти відповідей: “так”, “ні”, “не знаю” (або “а”, “б”, “с”).

Досліджувані заносять в реєстраційний бланки відповіді, які потім обраховується за допомогою «ключа». Співпадіння відповідей «а» і «б» оцінюється 2 балами, співпадіння «с» – 1 балом. Сума балів по кожній виділеній в ключі групі питань дає в результаті значення фактору. Виключенням являється фактор В – тут співпадіння з ключем дає 1 бал. Таким чином, максимальна оцінка по кожному фактору – 12 балів, по фактору В – 8 балів, мінімальна – 0 балів. Далі будується профіль особистості, при інтерпретації якого керуються ступінню вираженості кожного фактору та особливостями їх взаємодії.

Дані методики взяті з науково-методичного посібника «Діагностика особистості в практичній діяльності психолога» (за ред. Буленко Т.В. та інші)[10].

Вибірку дослідження склали 82 особи – працівники торговельної мережі магазинів м. Луцьк зі стажем роботи в своїх професійних колективах понад 3 роки. Вік досліджуваних в діапазоні 22-46 років, з них – 70% жінок і 30% чоловіків. Особливості статі та віку в дослідженні не враховувались.

Першим етапом дослідження було виявлення осіб з певною домінуючою стратегією поведінки в конфлікті. Дослідження здійснювалось за допомогою методики К.Томаса.

Другим етапом дослідження було виявлення взаємозв'язку особистісних характеристик досліджуваних та вибору ними стратегії поведінки в конфлікті у професійній діяльності.

Зведені результати дослідження піддавались кореляційному аналізу для виявлення взаємозв'язків між показниками домінуючої стратегії поведінки людини в конфлікті та її особистісними характеристиками (за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона). Для дослідження наявності чи відсутності відмінностей між досліджуваними з різними домінуючими стратегіями був використаний t-критерій Ст'юдента.

Останнім кроком нашої роботи була інтерпретація та узагальнення отриманих результатів, а також підведення підсумків проведеного емпіричного дослідження і формулювання висновку.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

2.2.1. Аналіз результатів дослідження поведінки людини в конфлікті та її особистісних характеристик

Для дослідження домінуючої стратегії в конфлікті була використана методика опису поведінки К.Томаса. За її результатами було встановлено, що в 20% досліджуваних домінує стратегія уникання, у 17% діагностованих переважає стратегія суперництва, 16% осіб надають перевагу компромісу, 18% осіб, як правило, вибирають співробітництво і найбільша кількість досліджуваних – 29% - користується найчастіше стратегією пристосування (рис. 2.2.).

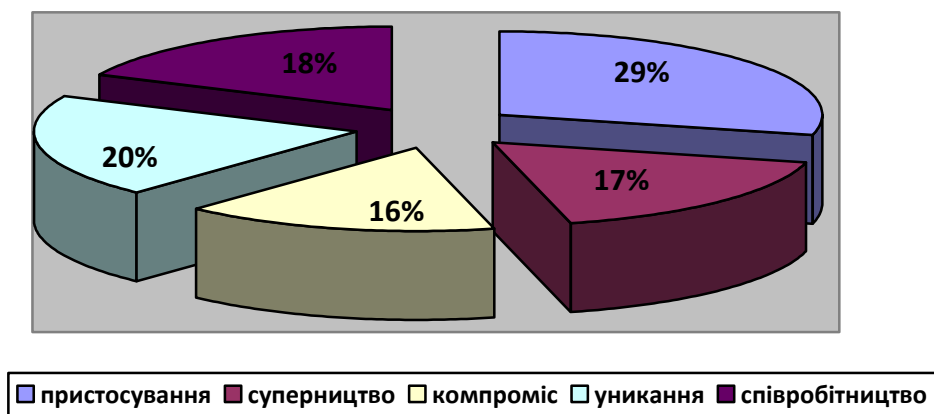


Рис. 2.2. Співвідношення домінуючих стратегій поведінки в досліджуваній вибірці

На основі результатів методики К.Томаса ми вділили 5 груп осіб. Для кожної групи характерна одна домінуюча стратегія поведінки в конфлікті.

Результати “Опитувальника на визначення рівня самооцінки” свідчать, що в 31 % досліджуваних висока самооцінка, в 28% осіб – середня і в 14% діагностованих – низька. Отримані результати відображені на рис. 2.3.

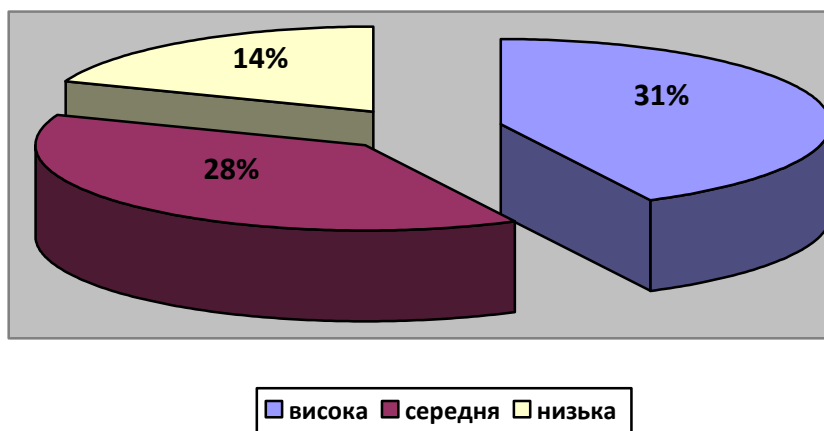


Рис 2.3. Сформованість самооцінки у респондентів досліджуваної вибірки

За результатами методики «Шкала оцінки потреби в досягненні» Ю.Орлова виявлено, що в 33 % осіб – надзвичайно низький рівень мотивації досягнення, в 21 % досліджуваних він низький, 18 % осіб мають середній рівень мотивації досягнення, 13 % діагностованих мають рівень мотивації вище середнього і в 15 % осіб виявлено високий рівень мотивації досягнення. Результати відображені на рис. 2.4.

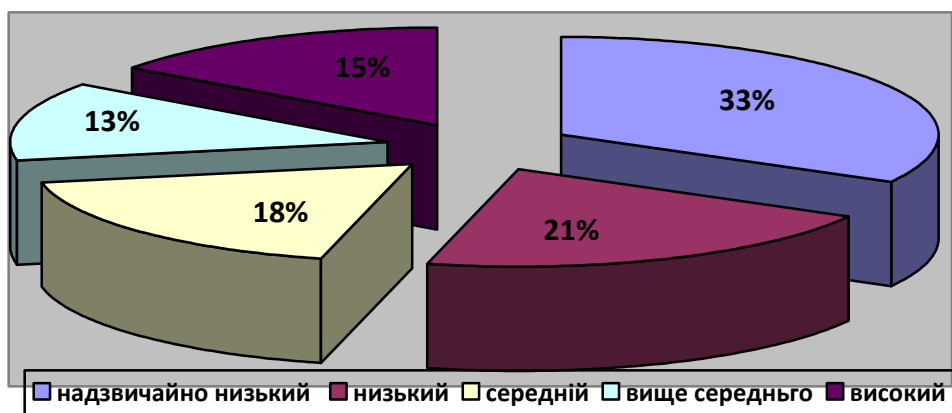


Рис. 2.4. Рівень мотивації досягнення респондентів вибірки

Результати методики багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела представлені у вигляді особистісного «профілю», побудованого за середніми груповими значеннями по кожному фактору (рис. 2.5.)

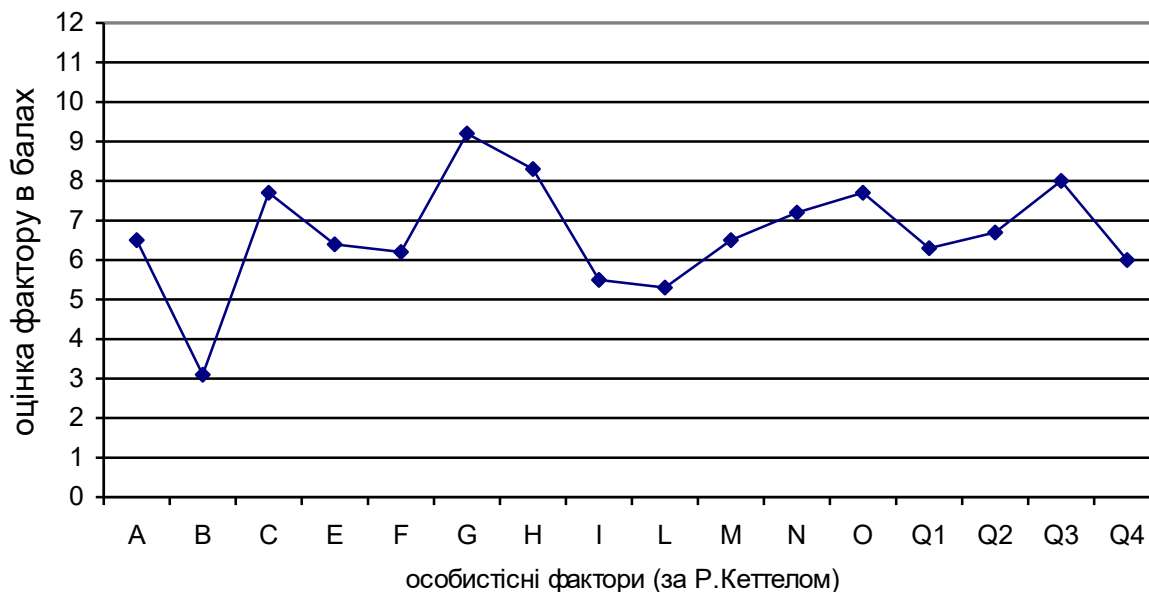


Рис. 2.5. Узагальнений особистісний «профіль» досліджуваних

З рис. 2.5. видно, що для даної вибірки характерні високі показники по факторах G (низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки), H (сміливість – сором’язливість), O (впевненість в собі – тривожність), C (емоційна нестійкість – емоційна стійкість), Q3 (низький самоконтроль – високий самоконтроль) та низькі по факторах B (інтелект).

2.2.2. Кореляційний аналіз показників домінуючих стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях та їх особистісних детермінант

Достовірність зв’язку між особистісними характеристиками і домінуючою стратегією поведінки в конфлікті перевірялась за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона. Критичне значення даного коефіцієнта для

нашої вибірки ($N = 82$) рівне $\pm 0,212$ при $p < 0,05$ і $\pm 0,286$ при $p < 0,01$, де p – показник імовірності похибки.

Аналіз коефіцієнтів кореляції Пірсона свідчить, що виявлені взаємозв'язки між показниками проведених методик.

Статистично значущий зв'язок виявлений між показником стратегії уникання (за методикою К.Томаса) і показниками таких факторів (за методикою багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела), як F ($r = - 0,27$), Q₃ ($r = - 0,27$) при $p < 0,05$, А ($r = - 0,52$), С ($r = 0,36$), Н ($r = - 0,31$) при $p < 0,01$. Також показник вказаної стратегії корелює з показником самооцінки (за “Опитувальником на визначення рівня самооцінки”) ($r = - 0,22$) при $p < 0,05$ і показником мотивації досягнення (за методикою Ю.Орлова) ($r = - 0,36$) при $p < 0,01$. Результати відображено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Статистично значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії уникання та особистісними характеристиками досліджуваних

Особист. хар-ки	Фактори методики Кеттела					Самооцінка	Мотивація досягнення
	F	Q ₃	A	C	H		
Стратегія уникання	-0,27*	-0,27*	-0,52**	0,36**	-0,31**	-0,22*	-0,36**

Примітка: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$

Отже, особи, які надають перевагу униканню конфліктів, мають низький рівень самооцінки та мотивації досягнення, а також високі показники по фактору С (емоційна стійкість – емоційна нестійкість). На вибір даної стратегії поведінки впливають також низькі показники по факторах А (замкнутість – комунікабельність), F (стриманість – експресивність), Н (сором'язливість - сміливість), Q₃ (низький самоконтроль – високий самоконтроль).

Аналіз кореляційних зв'язків дав можливість стверджувати, що люди, які уникають конфліктів, характеризуються невпевненістю в собі, замкнутістю, некомунікабельністю, постійністю інтересів, холодністю по

відношенню до оточуючих. Їм притаманна розсудливість, мовчазність, обережність, схильність все ускладнювати, деяка песимістичність в сприйнятті дійсності. Вони люблять бути на самоті; часто хвилюються про майбутнє, очікуючи невдач. Оточуючим такі люди здаються нудними і в'ялими. Самі ж вони надають перевагу маленьким компаніям, будучи сором'язливими та стриманими.

Виявлені значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії пристосування (за методикою К.Томаса) і показниками окремих факторів (за методикою багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела), зокрема факторів О ($r = 0,24$) при $p < 0,05$, А ($r = 0,38$), Е ($r = - 0,49$), Н ($r = - 0,32$), І ($r = 0,38$), Q₂ ($r = - 0,33$) при $p < 0,01$. Показник стратегії пристосування (за методикою К.Томаса) корелює з показником самооцінки (за “Опитувальником на визначення рівня самооцінки”) ($r = - 0,38$) при $p < 0,01$ та показником мотивації досягнення (за методикою Ю.Орлова) ($r = - 0,25$) при $p < 0,05$. Результати відображено в табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Статистично значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії пристосування та особистісними характеристиками досліджуваних

Особистісні хар-ки	Фактори методики Кеттела						Само-оцінка	Мотив. досягн.
	О	Q ₂	А	Е	Н	І		
Стратегія пристосування	0,24*	-	0,38**	-	-	0,38**	-	-0,25*
		0,33*		0,49**	0,32**		0,38**	

Примітка: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$

Отже, домінування стратегії пристосування пов'язане з низькою самооцінкою, низьким рівнем мотивації досягнення, а також низькими показниками по факторах Е (підкореність – домінантність), Q₂ (конформізм – нонконформізм), Н (сором'язливість – сміливість), проте з високими показниками по факторах А (замкнутість – комунікабельність), І (жорсткість – чутливість), О (впевненість в собі – тривожність).

На основі кореляційного аналізу ми можемо зробити висновок, що люди, в яких домінує стратегія пристосування в конфліктах, є невпевненими, сором'язливими, залежними, покірними аж до пасивності. Вони часто беруть провину на себе та поступаються іншим, залежать від групи, орієнтуються на соціальне схвалення; стримані, уникають великих компаній. В таких людей розвинена здатність до емпатії, співпереживання, схильність до романтизму. Їм властиві тривожність, депресивність, вразливість.

Статистично значущий зв'язок виявлено між показником стратегії суперництва (за методикою К.Томаса) та показниками факторів С ($r = -0,27$), F ($r = 0,27$), Q2 ($r = -0,25$) при $p < 0,05$ та Е ($r = 0,51$); Н ($r = 0,35$), І ($r = -0,53$), Q4 ($r = 0,37$) (за методикою багатофакторного дослідження особистості Р.Кеттела) при $p < 0,01$. Значущі коефіцієнти кореляції знайдено між показником стратегії суперництва (за методикою К.Томаса) і показником мотивації досягнення (за опитувальником Ю.Орлова) ($r = 0,22$) при $p < 0,05$ та показником самооцінки (за "Опитувальником на визначення рівня самооцінки") ($r = 0,3$) при $p < 0,01$. Результати відображені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Статистично значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії суперництва та особистісними характеристиками досліджуваних

Особистісні хар-ки	Фактори методики Кеттела							Само-оцінка	Мотив. досягн.
	С	Q ₂	F	Е	Н	І	Q ₄		
Стратегія суперництва	-	-	0,27*	0,51**	0,35**	-	0,37*	-	-0,25*
	0,27*	0,25*				0,53**		0,38**	

Примітка: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$

Отже, особи з високою самооцінкою і високим рівнем мотивації досягнення найчастіше обирають стратегію суперництва в конфліктних ситуаціях. Домінування саме цієї стратегії поведінки в конфлікті пов'язане також з високими показниками факторів Е (підкореність – домінантність), Н (сором'язливість – сміливість), Q4 (розслабленість – напруженість) та

низькими значеннями факторів С (емоційна нестійкість – емоційна стійкість), І (жорсткість – чутливість).

Кореляційний аналіз свідчить, що люди, домінуючою стратегією поведінки яких є суперництво, є владними, незалежними, впертими іноді до агресивності. Вони незалежні в судженнях і поведінці, свій спосіб мислення вважають законом для оточуючих. В конфліктах звинувачують інших, не визнають влади і тиску зі сторони, надають перевагу авторитарному стилю керівництва. Їм притаманна соціальна сміливість, активність, схильність до ризику, готовність мати справу з незнайомими людьми та обставинами. Вони самовпевнені, практичні, дещо суворі по відношенню до інших, часто перебувають в стані збудження та напруження.

Кореляційний аналіз засвідчив найменшу кількість зв'язків стратегій співробітництва та компромісу з індивідуально-психологічними характеристиками респондентів вибірки. Зокрема, виявлені значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії співробітництва (за методикою К.Томаса) та показниками факторів L ($r = 0,22$), Q4 ($r = 0,25$) (за методикою Р.Кеттела) при $p < 0,05$. Отже, на вибір в конфлікті стратегії співробітництва впливають високі показники факторів L (довірливість – підозрілість) та Q4 (розслабленість – напруженість). Результати відображені у табл. 2.4.

Таблиця 2.4

Статистично значущі коефіцієнти кореляції між показником стратегії співробітництва та особистісними характеристиками досліджуваних

Особистісні хар-ки	Фактори методики Кеттела	
	L	Q4
Стратегія співробітництва	0,22*	0,25*

Примітка: * - $p < 0,05$; ** - $p < 0,01$

Отже, працівники, домінуюча стратегія поведінки в конфлікті яких – співробітництво, характеризуються відвертістю, доброзичливістю по відношенню до інших, терплячістю. Вони легко встановлюють контакти з іншими, добре працюють в колективі. Як правило, ці люди дещо розслаблені та спокійні.

За стратегією компромісу (за методикою К.Томаса) виявлено лише один статистично значущий зв'язок, зокрема між показником стратегії компромісу та показником фактору N (за методикою Р.Кеттела) ($r = 0,4$) при $p < 0,01$.

Кореляційний аналіз свідчить, що на вибір людиною в ситуації конфлікту стратегії компромісу впливає високий показник фактору N (прямолинійність – дипломатичність). Тобто така людина характеризується проникливістю, практичністю, розумним і сентиментальним підходом до людей та оточуючих людей.

2.2.3. Опис виявлених відмінностей між працівниками з різними домінуючим стратегіями поведінки в конфліктах

В ході дослідження були виявлені середні групові показники за проведеними методиками між досліджуваними з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті.

На рис. 2.6 подані середні показники самооцінки для кожної з 5-ти груп діагностованих.

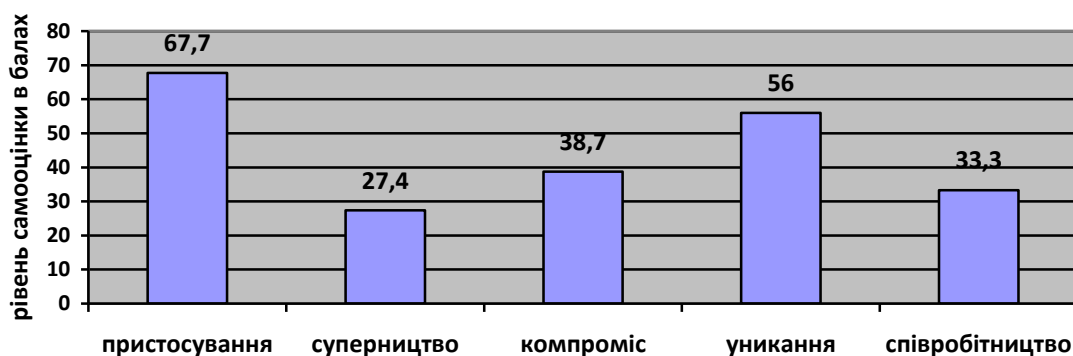


Рис. 2.6 Середні показники самооцінки для груп з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті

Як демонструє рисунок, найвищий середній показник самооцінки характерний для групи з домінуючою стратегією суперництва. Трохи нижчі дані показники в досліджуваних, в яких переважають стратегії компромісу та співробітництва. Найнижчий середній показник самооцінки виявлений в групі, яка надає перевагу стратегії пристосування. Цей же показник в осіб, які уникають конфліктів, також низький.

Розглянемо середні показники рівня мотивації досягнення для кожної виділеної нами групи. Результати представлені на рис. 2.7.

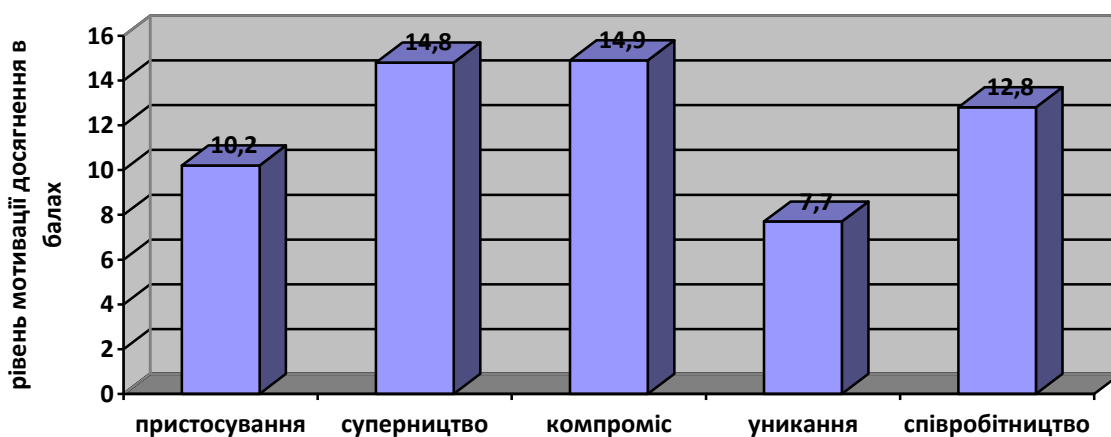


Рис. 2.7. Середні показники рівня мотивації досягнення для груп з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті

На рис. 2.7. бачимо, що найвищий середній показник рівня мотивації досягнення виявлено в групах з домінуючими стратегіями суперництва та компромісу. Трохи нижчий даний показник в тій групі, переважаючою

стратегією поведінки в конфлікті якої є співробітництво. Ще нижчий середній показник рівня мотивації досягнення – в групі, для якої характерна стратегія пристосування. І найнижчий середній показник рівня мотивації досягнення виявлено в групі досліджуваних з домінуючою стратегією уникання.

Для дослідження відмінностей між групами осіб з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях ми використали t-критерій Ст'юдента. Значення $t_{кр}$ представлені для трьох рівнів достовірності ($p > 0,95$; $p > 0,99$; $p > 0,999$).

Статистично значущі відмінності були представлені при порівнянні середніх показників груп з різними домінуючими стратегіями. Зокрема, між групами з домінуванням суперництва і уникання виявлені відмінності за фактором G ($t = 2,577$) при $p > 0,95$; за факторами E ($t = 2,908$), F ($t = 3,535$), Q2 ($t = 2,885$), самооцінкою ($t = 3,597$) при $p > 0,99$; за факторами A ($t = 9,919$), C ($t = 4,181$), H ($t = 4,509$), I ($t = 6,399$), Q3 ($t = 6,914$) та мотивацією досягнень ($t = 7,338$) при $p > 0,999$. Результати представлені у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням суперництва і уникання як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор G	$t = 2,577$	$p > 0,95$
2	Фактор E	$t = 2,908$	$p > 0,99$
3	Фактор F	$t = 3,535$	$p > 0,99$
4	Фактор Q2	$t = 2,885$	$p > 0,99$
5	Фактор A	$t = 9,919$	$p > 0,999$
6	Фактор C	$t = 4,181$	$p > 0,999$
7	Фактор H	$t = 4,509$	$p > 0,999$

8	Фактор І	t = 6,399	p > 0,999
9	Фактор Q3	t = 6,914	p > 0,999
10	Самооцінка	t = 3,597	p > 0,99
11	Мотивація досягнень	t = 7,338	p > 0,999

Отже, групи осіб з вказаними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті відрізняються за рівнем самооцінки та мотивації досягнень і за вказаними особистісними факторами.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій суперництва і пристосування відображені у табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням суперництва і пристосування як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор Q1	t = 2,087	p > 0,95
2	Фактор Е	t = 11,027	p > 0,999
3	Фактор Q2	t = 5,214	p > 0,999
4	Фактор О	t = 4,480	p > 0,999
5	Фактор Н	t = 5,424	p > 0,999
6	Фактор І	t = 5,424	p > 0,999
7	Фактор Q4	t = 5,408	p > 0,999
8	Самооцінка	t = 7,147	p > 0,999
9	Мотивація досягнень	t = 5,138	p > 0,999

Таким чином, зафіксовані відмінності за фактором Q1 (t = 2,087) при p > 0,05; за факторами Е (t = 11,027), Н (t = 5,424), І (t = 5,424), О (t = 4,480), Q2 (t = 5,214), Q4 (t = 5,408), мотивацією досягнень (t = 5,138), самооцінкою (t =

7,147) при $p > 0,999$. Отже, люди, в яких домінуючими стратегіями є суперництво та пристосування мають різний рівень самооцінки і мотивації досягнення, а також протилежні характеристики вказаних особистісних факторів.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій суперництва і компромісу відображені у табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням суперництва і компромісу як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор Q3	$t = 2,269$	$p > 0,95$
2	E	$t = 4,830$	$p > 0,999$
3	N	$t = 6,378$	$p > 0,999$
4	I	$t = 7,284$	$p > 0,999$
5	Q4	$t = 6,467$	$p > 0,999$

Отже, виявлено значущі відмінності між фактором Q3 ($t = 2,269$), при $p > 0,95$ та за факторами E ($t = 4,830$), I ($t = 7,284$), N ($t = 6,378$) і Q4 ($t = 6,467$) при $p > 0,999$. Це означає, що групи осіб з названими домінуючими стратегіями характеризуються протилежними рисами вказаних особистісних факторів. Водночас, не виявлено статистично значущих відмінностей між особами з домінуючими стратегіями суперництва та компромісу за показниками самооцінки і рівня домагань.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій суперництва і співробітництва відображені у табл. 2.8.

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням суперництва і співробітництва як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор E	t = 3,50	p > 0,99
2	Фактор F	t = 3,691	p > 0,99
3	Фактор A	t = 3,707	p > 0,999
4	Фактор I	t = 4,409	p > 0,999
5	Фактор Q4	t = 5,612	p > 0,999

Отже, виявлені відмінності за факторами E (t = 3,50) та F (t = 3,691) при p > 0,99 та за факторами A (t = 3,707), I (t=4,409), Q4 (t = 5,612) при p > 0,999. Тобто люди, які надають перевагу даним стратегіям поведінки в конфлікті, є полярними по цих особистісних факторах. Водночас, не виявлено статистично значущих відмінностей між особами з домінуючими стратегіями суперництва та співробітництва за показниками самооцінки і рівня домагань.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій уникання і співробітництва відображені у табл. 2.9.

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням уникання і співробітництва як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор N	t = 3,580	p > 0,99
2	Фактор H	t = 4,778	p > 0,999
3	Фактор A	t = 4,916	p > 0,999

4	Самооцінка	t = 2,520	p > 0,95
5	Мотивація досягнення	t = 5,202	p > 0,999

Отже, знайдені відмінності за самооцінкою (t=2,520) при p > 0,95, за фактором N (t = 3,580) при p > 0,99, за мотивацією досягнення (t = 5,202) і факторами Н (t = 4,778) , А (t = 4,916) при p > 0,999. Особи, в яких домінують дані стратегії вирішення конфліктів, мають протилежні характеристики по вказаних особистісних факторах, а також різний рівень самооцінки та мотивації досягнення.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій уникання і пристосування відображені у табл. 2.10.

Таблиця 2.10

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням уникання і пристосування як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор Q2	t = 2,276	p > 0,95
2	Фактор С	t = 3,517	p > 0,99
3	Фактор А	t = 10,830	p > 0,999
4	Фактор Е	t = 5,171	p > 0,999
5	Фактор О	t = 4,214	p > 0,999
6	Мотивація досягнення	t = 5,202	p > 0,999

Отже, є відмінності за фактором Q2 (t = 2,276) при p > 0,95 та фактором С (t = 3,517) при p > 0,99, за факторами А (t=10,830), Е (t = 5,171), О (t = 4,214) та мотивацією досягнень при p > 0,999. Тобто різний рівень мотивації досягнення та полярні риси названих факторів за Кеттелом притаманні людям з домінуючими стратегіями уникання і пристосування.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій уникання і компромісу відображені у табл. 2.11.

Таблиця 2.11

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням уникання і компромісу як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор Q1	t = 5,310	p > 0,95
2	Фактор С	t = 2,578	p > 0,95
3	Фактор А	t = 5,760	p > 0,99
4	Фактор Н	t = 4,414	p > 0,99
5	Фактор N	t = 8,999	p > 0,99
	Фактор Q3	t = 5,310	p > 0,99
6	Мотивація досягнення	t = 7,134	p > 0,999

Отже, виявлені відмінності за факторами С (t = 2,578), Q1 (t = 5,310), при p > 0,95, за факторами А (t = 5,760), Н (t = 4,414), N (t = 8,999), Q3 (t = 5,310), а також мотивацією досягнення (t = 7,134) при p > 0,999. Це означає, що групи досліджуваних з вказаними стратегіями поведінки в конфлікті характеризуються протилежними рисами названих особистісних факторів та різною мотивацією досягнення.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій компромісу і пристосування відображені у табл. 2.12.

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням компромісу і пристосування як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор О	t = 2,276	p > 0,95
2	Фактор Q2	t = 2,514	p > 0,95
3	Фактор Q4	t = 2,059	p > 0,95
4	Фактор Q1	t = 2,968	p > 0,99
5	Фактор Н	t = 5,224	p > 0,99
6	Фактор Е	t = 3,795	p > 0,999
7	Фактор N	t = 6,993	p > 0,999
8	Фактор Q3	t = 5,665	p > 0,999
9	Самооцінка	t = 4,109	p > 0,999
10	Мотивація досягнення	t = 4,994	p > 0,999

Отже, знайдені відмінності за факторами О (t = 2,276), Q2 (t = 2,514), Q4 (t = 2,059), при p > 0,95, за фактором Q1 (t = 2,968) при p > 0,99 і за факторами Е (t = 3,795), Н (t = 5,224), N (t = 6,993), Q3 (t = 5,665), мотивацією досягнення (t = 4,994) і самооцінкою (t = 4,109) при p > 0,999. Отже, групи осіб з домінуючими стратегіями компромісу і пристосування відрізняються за рівнем самооцінки і мотивації досягнення та є полярними за вказаними особистісними факторами.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій компромісу і співробітництва відображені у табл. 2.13.

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням компромісу і співробітництва як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор Q3	t = 2,269	p > 0,95
2	Фактор N	t = 3,871	p > 0,999
3	Фактор Q3	t = 3,808	p > 0,999

Отже, виявлені відмінності за факторами Q3 (t = 2,269) при p > 0,95, N (t = 3,871) та Q3 (t = 3,808) при p > 0,999. Тобто людям, які надають перевагу стратегіям компромісу і співробітництва, притаманні протилежні характеристики цих особистісних факторів.

Результати відмінностей між групами з домінуванням стратегій співробітництва і пристосування відображені у табл. 2.14.

Статистично значущі відмінності між групами досліджуваних з домінуванням співробітництва і пристосування як стратегіями поведінки в конфлікті

№ з/п	Особистісні характеристики	t-критерій Ст'юдента	Рівень достовірності
1	Фактор І	t = 2,228	p > 0,95
2	Фактор О	t = 2,460	p > 0,95
3	Фактор С	t = 2,954	p > 0,99
4	Фактор N	t = 2,845	p > 0,99
5	Фактор Q2	t = 3,271	p > 0,99
6	Фактор А	t = 4,610	p > 0,999
7	Фактор Е	t = 5,831	p > 0,999

8	Фактор Н	t = 5,769	p > 0,999
9	Самооцінка	t = 4,865	p > 0,999
10	Мотивація досягнення	t = 2,884	p > 0,99

Отже, є відмінності за факторами І (t = 2,228), О (t = 2,460) при p > 0,95, за факторами С (t = 2,954), N (t = 2,845), Q2 (t = 3,271) та мотивацією досягнень (t = 2,884) при p > 0,99, за факторами А (t = 4,610), Е (t = 5,831), Н (t = 5,769) і самооцінкою (t = 4,865) при p > 0,999. Це свідчить про те, що особи з даними стратегіями поведінки в конфлікті відрізняються за самооцінкою і мотивацією досягнення, а також є полярними по вказаних особистісних факторів.

Отже, виявлені статистично значущі відмінності між досліджуваними групами свідчать, що люди з різним домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті відрізняються за рівнем самооцінки, мотивації досягнення, а також індивідуально-психологічними характеристиками.

Висновки до 2 розділу

За результатами емпіричного дослідження виявлено, що у 20% досліджуваних домінує стратегія уникання, у 17% діагностованих переважає стратегія суперництва, 16% осіб надають перевагу компромісу, 18% осіб, як правило, вибирають співробітництво і найбільша кількість досліджуваних – 29% - користується найчастіше стратегією пристосування.

Дослідження самооцінки продемонструвало, що в 31 % досліджуваних висока самооцінка, в 28% осіб – середня і в 14% діагностованих – низька. Оцінка потреби в досягненні засвідчила що в 33 % осіб – надзвичайно низький рівень мотивації досягнення, в 21 % досліджуваних він низький, 18 % осіб мають середній рівень мотивації досягнення, 13 % діагностованих мають рівень мотивації вище середнього і в 15 % осіб виявлено високий рівень мотивації досягнення.

За особистісним опитувальником Кеттела виявлено, що для даної вибірки характерні високі показники по факторах G (низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки), H (сміливість – сором'язливість), O (впевненість в собі – тривожність), C (емоційна нестійкість – емоційна стійкість), Q3 (низький самоконтроль – високий самоконтроль) та низькі по факторах B (інтелект).

На основі кореляційного аналізу виявлено велику кількість кореляційних зв'язків, які засвідчують взаємозв'язок домінуючих стратегій поведінки в конфлікті та особистісних характеристик досліджуваних. Зокрема, що група досліджуваних з домінуючою стратегією пристосування, в порівнянні з іншими групами досліджуваних, має достатньо високі показники по факторах A (замкнутість – комунікабельність), G (низька нормативність поведінки – висока нормативність поведінки), O (впевненість в собі – тривожність) та низькі показники по факторах H (сором'язливість – сміливість), E (підкореність – домінантність), Q2 (конформізм – нонконформізм).

Група досліджуваних, в яких переважаючою стратегією є суперництво, при порівнянні з іншими досліджуваними групами, характеризується високими показниками по факторах E (підкореність – домінантність), H (сором'язливість – сміливість), F (стриманість – експресивність), Q4 (розслабленість – напруженість) та низькими показниками по факторах C (емоційна нестійкість – емоційна стійкість), I (жорсткість – чутливість).

Група досліджуваних, в яких домінує стратегія співробітництва, на відміну від інших груп, має високі показники по фактору H (сором'язливість – сміливість) і низькі по факторах L (довірливість – підозрілість), Q4 (розслабленість – напруженість).

В осіб, які надають перевагу униканню конфліктів, при порівнянні їх з досліджуваними з іншими переважаючими стратегіями поведінки в конфлікті, виявлені високі показники по факторах C (емоційна нестійкість – емоційна стійкість), G (низька нормативність поведінки – висока

нормативність поведінки) та низькі по факторах А (замкнутість – комунікабельність), F (стриманість – експресивність).

Особи з домінуючою стратегією компромісу, на відміну від інших досліджуваних, характеризуються високими показниками по факторах Н (сором'язливість – сміливість), N (прямолинійність – дипломатичність), Q3 (низький самоконтроль – високий самоконтроль).

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило дійти таких висновків:

1. Конфлікт – це спосіб взаємодії двох або більше осіб при зіткненні їхніх несумісних інтересів, поглядів, позицій. Існує п'ять стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях: пристосування, уникання, співробітництво, суперництво, компроміс. В більшості людей одна або дві стратегії є домінуючими. На поведінку людини в конфлікті впливають ситуативні фактори та особистісні характеристики. Теоретичний аналіз наукових джерел дав змогу виділити низку особистісних характеристик, які впливають на поведінку людини в конфлікті, домінуючими з яких є самооцінка, мотивація досягнень та індивідуально-психологічні особливості.

2. За результатами емпіричного дослідження виявлено, що в більшості досліджуваних домінують стратегії пристосування та уникання, водночас значна частина досліджуваних використовують стратегії суперництва та співробітництва і найменше осіб надають перевагу компромісу. Також більшості осіб вибірки притаманна висока самооцінка, для третини характерною є середня самооцінка і найменша кількість осіб характеризується низькою самооцінкою. За оцінкою потреби в досягненні виявлено, що для більшості респондентів вибірки характерним є надзвичайно низький та низький рівень мотивації досягнення, і лише третина діагностованих мають рівень мотивації вище середнього та високий. За переважаючими особистісними якостями для даної вибірки характерна низька нормативність поведінки, сміливість, впевненість в собі, емоційна нестійкість та низький самоконтроль.

3. За результатами кореляційного аналізу виявлено значну кількість кореляційних зв'язків між домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті та особистісними рисами респондентів, що дало змогу створити своєрідний «психологічний портрет» осіб з різною поведінкою при вирішенні конфліктних ситуацій. Зокрема, працівників з домінуючою стратегією

суперництва в ситуації конфлікту характеризує високий рівень самооцінки і мотивації досягнення, а також такі характеристики, як домінантність, сміливість, деяка напруженість у відносинах з оточуючими та критичність у ставленні до інших. Особи, в яких домінує стратегія пристосування, характеризуються низькою самооцінкою та низькою мотивацією досягнення. Вони вразливі, м'які, сором'язливі, конформні, не можуть настояти на своєму, схильні підкорятися. Працівників, які найчастіше використовують стратегію співробітництва в ситуаціях конфлікту, характеризують такі риси, як терплячість, доброзичливість, вміння добре контактувати з іншими. Осіб з домінуванням стратегії компромісу в конфліктах визначає яскрава вираженість такої риси, як дипломатичність. Вибір працівником стратегії уникання пов'язаний з низьким рівнем самооцінки та мотивації досягнення, а також такими рисами, як сором'язливість, стриманість, замкнутість, некоммунікабельність.

4. Здійснений в роботі аналіз дав змогу виявити статистично значущі відмінності між групами діагностованих з різними домінуючими стратегіями поведінки в конфлікті. Отримані результати засвідчили, що люди з різною поведінкою в конфлікті відрізняються за самооцінкою, мотивацією досягнення та індивідуально-психологічними особливостями.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Буленко Т.В. та ін. Діагностика особистості в практичній діяльності психолога: Посібник. Луцьк: Вежа, 1996. 311 с.
2. Винославська О.В., Малигіна М.П. Людські стосунки: навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Нац. універ. Ун-т України «Київ. Політехн. Ін-т». Київ: Центр навч. л-ри, 2006. 142 с.
3. Гарькавець С.О., Волченко Л.П.. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
4. Гарькавець С.О., Полуктова К.О. Проблема соціальних конфліктів, психологічні наслідки та шляхи подолання//Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім.В. Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім.В. Даля, 2018. № 3 (47). С. 110–117.
5. Герасіна Л.М., Панов М.І., Осіпова Н.П. та ін. Конфліктологія / За ред Л.Н. Герасіної, М.І. Панова . Харків: Право, 2002. 256 с.
6. Гірник А., Бобро А., Конфлікти: Структура, ескалація, злагодження. Київ: Вид-во С. Павличко “Основа” 2004.
7. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл.К.: Києво-Могилян. Акад., 2010. 222 с. Горностаї П.П. Психологія рольової самореалізації особистості: дис. ... докт. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2009. 429 с.
8. Гришина Н.В. Психологія соціальних ситуацій // Запитання психології. 1997. №1. с.121-132.
9. Гріньова О.М. Конфлікти в професійній діяльності. Промислова безпека. 2014. (6). с. 54-57.
10. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів. Харків-Київ, 2006. 320 с.

11. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб. / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц. Київ: Каравела, 2010. с.122-125.
12. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посібник Київ: Центр навч. літератури, 2005. 456 с.
13. Егідес А. П. Психологічна концепція конфліктного спілкування. *Психологічний журнал*. 1998. Т. 5. № 5. С.52 – 62.
14. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посібник /За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. К.: КНЕУ, 2003
15. Здоровенко В. В. Культура ділового спілкування : навч. посібник. Дрогобич : НВЦ “Каменяр”, 2002. 147 с.
16. Зінчина, О.Б. Конфліктологія: навч. посібник [Текст]. Харків: ХНАМГ, 2007. 164 с.
17. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник / Л. Г. Зубенко, В. О. Немцов. К. : “Екс Об”, 2000. 200 с.
18. Ішмуратов А. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів : Навчальний посібник/ Анатолій Ішмуратов,; Міжнародний Фонд "Відродження"; Програма "Трансформація гуманітарної освіти в Україні". Київ: Наук. думка, 1996. 189 с.
19. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч. посіб./С.М. Калаур, З.З. Фалинська. Тернопіль: Астон, 2010. с. 47-49.
20. Карамушка Л.М. Управлінські конфлікти: словник-довідник термінів з конфліктології. Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995.
21. Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. К.: Полтава, 2009. 268 с.
22. Конфлікти у суспільній діяльності / Г.В. Ложкін, С.В. Сьомін, Т.В. Петровська, О.О. Кисельова. Київ: Знання, 1997.
23. Криворучко, О. Аналіз конфлікту в колективі [Текст]. *Персонал*. 2003. № 4–5. С. 101–103.

24. Криса О.Й. Природа конфліктів в організації. Тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту». Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 396 с.
25. Кришемінська Л. Д. Етика ділових відносин у торгівлі : підручник. 2-ге вид., допов. і переробл. Київ: Вища школа, 2006. 150 с.
26. Лемак М. В., Петрище В. Ю. Методичне видання. Психологу для роботи. Діагностичні методики/ Ужгород Видавництво Олександри Гаркуші. 2011. 123 с.
27. Ложкін Т. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посібник Київ: ВД «Професіонал», 2006. 416 с.
28. Мороз, О.О. Теорія конфліктів в контексті побудови загальної моделі ефективності сучасного підприємства: монографія [Текст] / О.В. Мороз, О.А. Сметанюк, О.В. Лазарчук. Вінниця: ВНТУ, 2010. 256 с.
29. Нагаєв В. Конфліктологія : Курс лекцій: (модульний варіант): Навч. посібник для вузів. Харківський нац. аграрний ун-т ім. В. В. Докучаєва. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 199 с.
30. Немцов В. Д. Менеджмент організацій : навч. посібник / Немцов В. Д, Довгань Л. Є., Сініок Г. Ф. Київ : ТОВ «УВПК "ЕксОб"», 2000. 392 с.
31. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики // *Галицький економічний вісник*. 2013. №2(41). с.79-83
32. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посібник Київ: Академвидав, 2003. 568 с.
33. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Монографія. Чернівці: Книги-XXI, 2009. 528 с.

34. Орлянський В.С. Конфліктологія: навч. посібник для вузів. Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун'т. К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
35. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій Київ : “Кондор”, 2003. 218 с.
36. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-методичний посібник Київ : ЄУФІМБ, 2000. 250 с.
37. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник / Пірен М. І. К. : МАУП, 2003. 360 с.
38. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посібник. Вінниця, 2010. 120 с.
39. Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Г.В. Ложкін, М.О. Коць, Т.В. Петровська, І.Ю. Зубкова. Луцьк: Вежа, 2000. 164 с.
40. Технологія вирішення конфліктних ситуацій: Психологічні рекомендації / Підг. О.В.Ловка. Київ, 1996. 29 с.
41. Фрейд З. Вступ до психоаналізу / Пер. з нім. П. Таращука. К.: Основи, 1998. 709 с.
42. Цюрупа М. Основи конфліктології та теорії переговорів : Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2004. 169 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

Інструкція досліджуваним: В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

- а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
- б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

- а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
- б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

- а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

- а) Я намагаюся уникнути прикроців.
- б) Я намагаюся досягти свого.

7.

- а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.
- б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

- а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
- б) Я докладую всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

- а) Я наполегливо прагну досягти свого.
- б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

- а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.
- б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

- а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

- а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.
- б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

- а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.
- б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

- а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

- а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

- а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.
- б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

- а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
- б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

- а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку учасник набрав за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є

критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Шкала оцінки потреби в досягненні Ю.Орлова
(авт. Ю. Орлов, В. Шкуркін, Л. Орлов)

Інструкція. Тест містить 22 твердження, завдяки яким можна визначити думки, інтереси та рівень самооцінки. У бланку зазначте поряд з певним твердженням «так» — якщо ви згодні з ним, та «ні» — якщо незгодні. Нічого додатково писати не треба, адже твердження короткі й не передбачають зайвих подробиць. Не гайте багато часу на роздуми, відповідайте швидко на кожне запитання. Запам'ятайте, що поганих і гарних відповідей не існує.

Опитувальник

- 1.Думаю, що успіх у житті швидше за все залежить від випадку, ніж від розрахунку.
- 2.Якщо я втрачу можливість займатися улюбленою справою — життя для мене втратить будь-який сенс.
- 3.Для мене в будь-якій справі важливішим є не її виконання, а кінцевий результат.
- 4.Вважаю, що люди більше страждають від невдалої роботи, ніж від поганих взаємин із близькими.
5. На мою думку, більшість людей живуть далекосяжними цілями, а не близькими.
6. У житті в мене було більше успіхів, аніж невдач.
- 7.Емоційні люди мені подобаються більше, ніж діяльні.
8. Навіть у звичайній роботі я намагаюся вдосконалювати деякі її елементи.
- 9.Окрилений думками про успіх, я можу забути про запобіжні заходи.
10. Мої близькі вважають мене ледачим.
11. Думаю, що в моїх невдачах винні, швидше за все, обставини, ніж я сам.
- 12.Терпіння в мене більше, ніж здібностей.
13. Мої батьки занадто суворо контролювали мене.
14. Лінь, а не сумніви щодо успіху, змушує мене часто відмовлятися від своїх намірів.

15. Думаю, що я впевнена в собі людина.
16. Заради успіху я можу ризикнути, навіть якщо шанси невеликі.
17. Я — старанна людина.
18. Коли мої справи йдуть добре — моя енергія підсилюється.
19. Якби я був журналістом, писав би, швидше за все, про оригінальні винаходи людей, а не про події.
20. Мої близькі, зазвичай, не поділяють моїх планів.
21. Рівень моїх вимог до життя нижчий, ніж у моїх товаришів.
22. Мені здається, що наполегливості в мені більше, ніж здібностей.

Бланк для відповідей

№ запитання	Відповідь	№ запитання	Відповідь
1		12	
2		13	
3		14	
4		15	
5		16	
6		17	
7		18	
8		19	
9		20	
10		21	
11		22	

Ключі

Учасник одержує по 1 балу, якщо відповів:

«так» — на твердження: 2, 6, 7, 8, 14, 16, 18, 19, 21, 22.

«ні» — на твердження: 1, 3, 4, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20.

Інтерпретація результатів

Сума балів свідчить про рівень потреби в досягненнях:

- низький — до 10 балів;
- нижче середнього — 11—12;
- середній — 13—14;
- вище середнього — 15—16;
- високий — 17—22.

Методика «Шкала самооцінки»

Метою методики є виявлення рівня самооцінки особистості. Пропонується тест-опитувальник, який містить 32 твердження, з приводу яких можливі 5 варіантів відповідей, кожний із яких кодується балами за схемою. Тест визначає 3 рівні самооцінки: високу, середню і низьку.

Обробка і аналіз результатів: кожній відповіді досліджуваного приписується певна сума балів відповідно до шкали: дуже часто – 4 бали, часто – 3 бали, іноді – 2 бали, рідко – 1 бал, ніколи – 0 балів. Для того, щоб визначити рівень самооцінки, необхідно додати бали кожного із 32 суджень.

Досліджуваним пропонувались такі бланки для діагностики самооцінки.

Речення-судження	Я думаю про це:				
	Дуже часто	Часто	Іноколи	Зрідка	Ніколи
1. Мені хочеться, щоб мої друзі підбадьорювали мене					
2. Постійно відчуваю свою відповідальність за роботу					
3. Я хвилююсь за своє майбутнє					
4. Багато з моїх знайомих мене ненавидять					
5. Я меншою мірою ініціативний, ніж інші					
6. Я переживаю за свій психічний стан					
7. Я побоююсь видаватися нерозумним					
8. Зовнішній вигляд інших куди кращий за мій					
9. Я боюсь виступати з промовою перед незнайомими людьми					
10. Я часто припускаюсь помилок					
11. Шкода, що я не вмію говорити належним чином з людьми					
12. Шкода, що мені не вистачає впевненості у собі					
13. Мені хотілося б, щоб мої дії схвалювались іншими частіше					
14. Я надто сором'язливий					

15. Я проживаю життя марно, моє життя некорисне					
16. Багато з моїх знайомих невірної думки про мене					
17. Мені немає з ким поділитися своїми думками					
18. Люди очікують від мене надто багато					
19. Оточуючі не особливо цікавляться моїми досягненнями					
20. Я легко збентежуюся					
21. Я відчуваю, що багато людей мене не розуміють					
22. Я не відчуваю себе в безпеці					
23. Я часто без підстав хвилююся					
24. Я відчуваю себе ніяково, коли входжу в кімнату, де вже сидять люди					
25. Я відчуваю себе скутим					
26. Я відчуваю, що люди говорять про мене за мою спиною					
27. Я впевнений, що люди майже все сприймають легше, ніж я					
28. Мені здається, що зі мною повинна статися якась неприємність					
29. Мене хвилює думка про те, як люди ставляться до мене					
30. Шкода, що я не такий комунікабельний, товариський					
31. У суперечках я висловлююся тільки тоді, коли впевнений у своїй правоті					
32. Я думаю про те, чого чекає від мене громадськість					

Інтерпретація результатів:

Сума балів від 0 до 43 засвідчує високий рівень самооцінки, за якого людина, як правило, не визначається комплексом неповноцінності, адекватно реагує на зауваження інших і рідко сумнівається в своїх діях, впевнена в собі. Сума від 43 до 86 вказує на середній рівень самооцінки, сума від 86 до 128 балів вказує на низький рівень самооцінки.

Тест Кеттелла (16 RF-опитувальник)

Даний тест універсальний, практичний, дає багатогранну інформацію про індивідуальність. Він містить 105 запитань. Час дослідження коливається від 20 до 50 хвилин. Методика може застосовуватися як у групі, так і індивідуально, як у блоці з іншими методиками, так і самотійно.

Вік досліджуваного з 14 років.

Інструкція. Перед вами ряд запитань, які допоможуть визначити деякі властивості вашої особистості. Тут не може бути "правильних" чи "неправильних" відповідей. Люди різні, і кожен може висловити свою думку. Намагайтеся відповідати щиро і точно.

Відповідаючи на кожне запитання, ви повинні вибрати одну з трьох запропонованих відповідей - ту, яка найбільшою мірою відповідає вашим поглядам, вашій думці про себе. Відповідати необхідно таким чином: у відповідній клітинці у бланку відповідей поставте "+" (ліва клітинка відповідає відповіді "а", середня - "в", а клітинка справа - відповіді "с").

Відповідаючи на запитання, пам'ятайте такі чотири правила:

- 1) не потрібно багато часу витратити на обдумування відповідей. Давайте ту відповідь, яка першою спаде вам на думку;
- 2) намагайтеся не дуже часто давати проміжні, невизначені відповіді типу "не знаю", "дещо середнє" і т.п.;
- 3) обов'язково відповідайте на всі запитання по черзі, нічого не пропускаючи;
- 4) відповідайте чесно і щиро.

Тестовий матеріал

1. Я думаю, що моя пам'ять тепер краща, ніж була раніше,

- а) так;
- в) важко відповісти;
- с) ні.

2. Я б цілком міг жити один, далеко від людей,

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

3. Якби я сказав, що небо знаходиться "знизу" і що зимою "спекотно", я мусів би назвати злочинця:

- а) бандитом;
- в) святим;
- с) хмарою.

4. Коли я лягаю спати, я:
- а) засинаю швидко;
 - в) засинаю не дуже швидко;
 - с) засинаю з труднощами.
5. Якщо б я вів автомобіль по дорозі, де багато інших машин, я волів би:
- а) пропустити вперед більшість машин;
 - в) не знаю;
 - с) обігнати всі машини, які йдуть попереду.
6. У компанії я дозволяю іншим жартувати і розповідати будь-які історії,
- а) так;
 - в) іноді;
 - с) ні.
7. Мені важливо, щоб у всьому, що мене оточує, не було безладу,
- а) вірно;
 - в) важко сказати;
 - с) невірно.
8. Більшість людей, з якими я буваю в компаніях, без сумніву, раді мене бачити.
- а) так;
 - в) іноді;
 - с) ні.
9. Я б скоріш за все займався:
- а) фехтуванням і танцями;
 - в) важко сказати;
 - с) боротьбою і баскетболом.
10. Мене тішить, що те, що люди роблять, зовсім не схоже на те, що вони потім розповідають про це.
- а) так;
 - в) іноді;
 - с) ні.
11. Читаючи про яку-небудь подію, я цікавлюся всіма подробицями,
- а) завжди;
 - в) іноді;
 - с) рідко.
12. Коли друзі кепкують з мене, я зазвичай сміюся разом з усіма і зовсім не ображаюся.
- а) вірно;
 - в) не знаю;
 - с) невірно.
13. Якщо мені хто-небудь нагруб'янить, я можу швидко забути про це.
- а) вірно;
 - в) не знаю;
 - с) невірно.

14. Мені більше подобається вигадувати нові способи виконання якої-небудь роботи, ніж дотримуватися випробуваних прийомів.

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

15. Коли я планую що-небудь, то переважно роблю це самостійно, без чієїсь допомоги.

- а) вірно;
- в) іноді;
- с) ні.

16. Я думаю, що менш чутливий і легкозбудливий, ніж більшість людей,

- а) вірно;
- в) важко відповісти;
- с) невірно.

17. Мене дратують люди, які не можуть швидко прийняти рішення,

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

18. Іноді, хоча і короткочасно, у мене виникало почуття роздратованості стосовно моїх батьків.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

19. Я скоріше розкрив би свої таємні думки:

- а) моїм хорошим друзям;
- в) не знаю;
- с) своєму щоденнику.

20. Я думаю, що слово, протилежне за змістом слову "неточний", - це:

- а) недбалий;
- в) старанний;
- с) приблизний.

21. У мене завжди вистачає енергії, коли мені це необхідно,

- а) так;
- в) важко сказати;
- с) ні.

22. Мене більше дратують люди, які:

- а) своїми грубими жартами змушують людей червоніти;
- в) важко відповісти;
- с) створюють незручності для мене, запізнюючися на домовлену зустріч.

23. Мені дуже подобається запрошувати гостей і розважати їх.

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

24. Я думаю, що:
- а) не все треба робити однаково ретельно;
 - в) важко сказати;
 - с) будь-яку роботу необхідно виконувати ретельно, якщо ви за неї взялися.
25. Мені завжди доводиться долати ніяковість (хвилювання),
- а) так;
 - в) можливо;
 - с) ні.
26. Мої друзі частіше:
- а) радяться зі мною;
 - в) роблять те й інше порівну;
 - с) дають мені поради.
27. Якщо приятель обманює мене в дрібницях, я скоріше волю зробити вигляд, що не помітив цього, ніж викрити його.
- а) так;
 - в) іноді;
 - с) ні.
28. Мені подобається товариш:
- а) інтереси якого мають діловий і практичний характер;
 - в) не знаю;
 - с) який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.
29. Я не можу байдуже слухати, як інші люди висловлюють ідеї, протилежні тим, в які твердо вірили.
- а) вірно;
 - в) важко відповісти;
 - с) невірно.
30. Мене хвилюють мої колишні вчинки і помилки,
- а) так;
 - в) не знаю;
 - с) ні.
31. Якщо б я однаково добре вмів й те, і інше, то я б надавав перевагу:
- а) грі в шахи;
 - в) важко сказати;
 - с) грі в городки.
32. Мені подобаються комунікабельні, компанійські люди,
- а) так;
 - в) не знаю;
 - с) ні.
33. Я настільки обережний і практичний, що зі мною трапляється менше неприємних несподіванок, ніж з іншими людьми.
- а) так;
 - в) важко сказати;
 - с) ні.

34. Я можу забути про свої турботи і обов'язки, коли це необхідно,
а) так;
в) іноді;
с) ні.
35. Мені буває важко визнати, що я неправий,
а) так;
в) іноді;
с) ні.
36. На підприємстві мені було б цікавіше:
а) працювати з машинами, механізмами і брати участь в основному виробництві;
в) важко сказати;
с) розмовляти з людьми, займатися суспільною працею.
37. Яке слово не пов'язане з двома іншими?
а) кішка;
в) близько;
с) сонце.
38. Те, що деякою мірою відволікає мою увагу:
а) дратує мене;
в) трохи непокоїть;
с) не турбує мене зовсім.
39. Якщо б у мене було багато грошей, то я:
а) потурбувався б про те, щоб не викликати до себе заздрощів;
в) не знаю;
с) жив би, не відмовляючи собі ні в чому.
40. Найгірше покарання для мене:
а) важка робота;
в) не знаю;
с) бути закритим на самоті.
41. Люди повинні більше, ніж вони роблять це тепер, вимагати дотримання законів моралі.
а) так;
в) іноді;
с) ні.
42. Мені говорили, що в дитинстві я був:
а) спокійним і любив залишатися один;
в) не знаю;
с) жвавим і непосидючим.
43. Мені подобалася б практична щоденна робота з різним устаткуванням і машинами.
а) так;
в) не знаю;
с) ні.

44. Я думаю, що більшість свідків говорять правду, навіть якщо це нелегко для них.
- а) так;
 - в) важко сказати;
 - с) ні.
45. Іноді я не наважуюся впроваджувати в життя свої ідеї, тому що вони здаються мені нездійсненними.
- а) вірно;
 - в) важко відповісти;
 - с) невірно.
46. Я намагаюся сміятися над жартами не так голосно, як це робить більшість людей.
- а) вірно;
 - в) не знаю;
 - с) невірно.
47. Я ніколи не почуваю себе таким нещасним, що хочеться плакати,
- а) вірно;
 - в) не знаю;
 - с) невірно.
48. У музиці я насолоджуюся:
- а) маршами у виконанні військових оркестрів;
 - в) не знаю;
 - с) скрипічним соло.
49. Я б скоріше волів провести два літні місяці:
- а) у селі з одним або двома товаришами;
 - в) важко сказати;
 - с) очолити групу в туристичному таборі.
50. Зусилля, витрачені на складання планів:
- а) ніколи не зайві;
 - в) важко сказати;
 - с) не варті цього.
51. Необмірковані вчинки і вислови моїх приятелів на мою адресу не ображають і не засмучують мене.
- а) вірно;
 - в) не знаю;
 - с) невірно.
52. Коли мені все вдається, я вважаю ці справи легкими,
- а) завжди;
 - в) іноді;
 - с) рідко.
53. Я волів би скоріше працювати:
- а) в установі, де мені необхідно було б керувати людьми і весь час бути серед них;
 - в) важко відповісти;
 - с) архітектором, який у тихій кімнаті розробляє свій проект.

54. Будинок так відноситься до кімнати, як дерево:

- а) до лісу;
- в) до рослин;
- с) до листя.

55. Те, що я роблю, у мене не виходить:

- а) рідко;
- в) іноді;
- с) часто.

56. В більшості справ я:

- а) надам перевагу ризику;
- в) не знаю;
- с) волію діяти напевно.

57. Імовірно, деякі люди вважають, що я занадто багато говорю,

- а) скоріше це так;
- в) не знаю;
- с) думаю, що ні.

58. Мені більше подобається людина:

- а) великого розуму, навіть якщо вона ненадійна і непостійна;
- в) важко сказати;
- с) із середніми здібностями, але яка вміє протистояти різним спокусам.

59. Я приймаю рішення:

- а) швидше, ніж інші люди;
- в) не знаю;
- с) повільніше, ніж більшість людей.

60. На мене велике враження справляють:

- а) майстерність та витонченість;
- в) важко сказати;
- с) сила і міць.

61. Я вважаю, що я людина, схильна до співробітництва,

- а) так;
- в) інколи;
- с) ні.

62. Мені більше подобається розмовляти з людьми витонченими, вишуканими, ніж з відвертими і прямолінійними.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

63. Я волію:

- а) вирішувати питання, які стосуються особисто мене, сам;
- в) важко відповісти;
- с) радитися з моїми друзями.

64. Якщо людина не відповідає відразу ж, після того як я що-небудь сказав їй, то я відчуваю, що, мабуть, сказав якусь дурницю.

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

65. У шкільні роки я здебільшого отримував знання:

- а) на уроках;
- в) важко сказати;
- с) читаючи книжки.

66. Я уникаю суспільної роботи і пов'язаної з цим відповідальності,

- а) вірно;
- в) іноді;
- с) невірно.

67. Коли питання, яке необхідно вирішити, дуже важке і потребує від мене багато зусиль, я намагаюся:

- а) зайнятися іншим питанням;
- в) важко відповісти;
- с) ще раз спробую вирішити це питання.

68. У мене виникають сильні емоції: тривога, гнів, приступи сміху і т.д. - здавалося б, без будь-якої причини.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

69. Іноді я розмірковую гірше, ніж завжди,

- а) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

70. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з нею на час, зручний для неї, навіть якщо це не дуже зручно для мене.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

71. Я думаю, що число, яке повинно продовжити ряд 1, 2, 3, 5, 6... - це:

- а) 10;
- в) 5;
- с) 7.

72. Іноді у мене бувають нетривалі приступи нудоти і запаморочення голови без визначеної причини.

- а) так;
- в) не знаю;
- с) ні.

73. Я волію скоріше відмовитися від свого замовлення, ніж завдати офіціанту або офіціантці зайве занепокоєння.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

74. Я живу нинішнім днем більшою мірою, ніж інші люди,

- а) вірно;
- в) важко сказати;
- с) невірно.

75. На вечірці мені подобається:

- а) брати участь у цікавій розмові;
- в) важко відповісти;
- с) дивитися, як люди відпочивають, і просто відпочивати самому.

76. Я висловлюю свою думку незалежно від того, скільки людей можуть її почути.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

77. Якщо б я міг перенестися в минуле, то найбільше хотів би зустрітися з:

- а) Колумбом;
- в) не знаю;
- с) Пушкіним.

78. Я змушений стримувати себе від того, щоб не ладнати чужі справи,

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

79. Працюючи в магазині, я волів би:

- а) оформлювати вітрини;
- в) не знаю;
- с) бути касиром.

80. Якщо люди погано про мене думають, я не намагаюся переконати їх і продовжую робити так, як вважаю за потрібне:

- а) так;
- в) важко сказати;
- с) ні.

81. Якщо я бачу, що мій давній товариш сторониться мене, я зазвичай:

- а) зразу ж думаю: "У нього поганий настрій";
- в) не знаю;
- с) непокоюся про те, який поганий вчинок я скоїв.

82. Всі нещастя трапляються через людей:

- а) які намагаються у все внести зміни, хоча вже існують задовільні способи вирішення цих питань;
- в) не знаю;
- с) які відкидають нові, багатообіцяючі пропозиції.

83. Я отримую велике задоволення, розповідаючи місцеві новини,

- a) так;
- в) іноді;
- с) ні.

84. Акуратні, вимогливі люди не вживаються зі мною,

- a) вірно;
- в) іноді;
- с) невірно.

85. Мені здається, що я менш дратівливий, ніж більшість людей

- a) вірно;
- в) не знаю;
- с) невірно.

86. Я легше можу не рахуватися з іншими людьми, ніж вони зі мною,

- a) вірно;
- в) іноді;
- с) невірно.

87. Буває, що вранці я не хочу ні з ким розмовляти,

- a) часто;
- в) іноді;
- с) ніколи.

88. Якщо стрілки годинника зустрічаються рівно через кожні 65 хв, відміряних на точних годинниках, то цей годинник:

- a) відстає;
- в) іде правильно;
- с) спішить.

89. Мені буває нудно:

- a) часто;
- в) іноді;
- с) рідко.

90. Люди кажуть, що мені подобається робити все своїм оригінальним способом.

- a) вірно;
- в) іноді;
- с) невірно.

91. Я вважаю, що необхідно уникати зайвих хвилювань, тому що вони стомлюють.

- a) так;
- в) іноді;
- с) ні.

92. Вдома у вільний час я:

- a) розмовляю і відпочиваю;
- в) важко відповісти;
- с) займаюся цікавими справами.

93. Я невпевнено і обережно ставлюся до зав'язування дружніх стосунків із новими людьми.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

94. Я вважаю, що те, що люди говорять віршами, можна так само виразити прозою:

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

95. Я підозрюю, що люди, з якими я перебуваю в дружніх стосунках, можуть виявитися зовсім не друзями за моєю спиною.

- а) так, у більшості випадків;
- в) іноді;
- с) ні, рідко.

96. Я думаю, що навіть найдраматичніші події уже через рік не залишать у моїй душі ніякого сліду.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

97. Я думаю, що було б цікавіше стати:

- а) натуралістом і працювати з рослинами;
- в) не знаю;
- с) страховим агентом.

98. Я схильний до безпричинного страху і відрази щодо деяких речей, наприклад певних тварин, місць і т.д.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

99. Я люблю міркувати про те, як можна було б покращити світ,

- а) так;
- в) важко сказати;
- с) ні.

100. Я надаю перевагу іграм:

- а) де потрібно грати в команді або мати партнера;
- в) не знаю;
- с) де кожний грає за себе.

101. Вночі мені сняться фантастичні або абсурдні сни.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

102. Якщо я залишаюся в будинку один, то через деякий час відчуваю тривогу і страх.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

103. Я можу своїм дружнім ставленням ввести людей в оману, хоча насправді вони мені не подобаються.

- а) так;
- в) іноді;
- с) ні.

104. Яке слово не співвідноситься з двома іншими?

- а) думати;
- в) бачити;
- с) слухати.

105. Якщо мати Марії є сестрою батька Олександра, то ким є Олександр по відношенню до батька Марії?

- а) двоюрідним братом;
- в) племінником;
- с) дядьком.

Інтерпретація факторів

Фактор А - "замкнутість-товариськість". При низьких оцінках людина характеризується некомунікабельністю, замкнутістю, безучасністю, деякою ригідністю і суворістю в оцінці людей. Вона скептично налаштована, холодна стосовно оточуючих, любить бути на самоті, не має близьких друзів, з якими можна бути відвертою.

При високих оцінках людина відкрита і добросердна, товариська і добродушна. Їй властиві природність і невимушеність у поведінці, уважність, доброта, м'якосердність у стосунках. Вона охоче працює з людьми, активна в уладнанні конфліктів, довірлива, не боїться критики, переживає яскраві емоції, зразу відгукується на будь-які події.

У цілому фактор орієнтований на вимірювання комунікабельності людини в малих групах.

Фактор В - "інтелект". При низьких оцінках людині властиві конкретність і деяка ригідність мислення, може мати місце емоційна дезорганізація мислення.

При високих оцінках спостерігається абстрактність мислення, кмітливість і здатність швидко навчатися. Існує деякий зв'язок з рівнем вербальної культури та ерудиції.

Фактор С - "емоційна нестійкість - емоційна стійкість". При низьких оцінках виражені низька толерантність до фрустрації, підвладність почуттям, мінливість інтересів, схильність до лабільності настрою, роздратованість, утомлюваність, невротичні симптоми, іпохондрія.

При високих оцінках людина стримана, працелюбна, емоційно зріла, реалістично налаштована. Краще здатна наслідувати вимоги групи, характеризується стійкістю інтересів. У неї відсутня нервова втома. У крайніх випадках може мати місце емоційна ригідність і нечутливість. За деякими дослідженнями, фактор пов'язаний з силою нервової системи, лабільністю.

Фактор Е - "підпорядкованість - домінантність". При низьких оцінках людина сором'язлива, схильна давати дорогу іншим. Часто виявляється залежною, бере провину на себе, тривожиться щодо своїх можливих помилок. Їй властиві тактовність, безмовність, шанобливість, покірність-до повної пасивності.

При високих оцінках людина владна, незалежна, самовпевнена, вперта - аж до агресивності. Вона незалежна в судженнях і поведінці, свій хід думок схильна вважати законом для себе і оточуючих. У конфліктах звинувачує інших, не визнає влади і тиску

ззовні, визнає для себе авторитарний стиль керівництва, але й бореться за високий статус; конфліктна, примхлива.

Фактор F - "стриманість - експресивність". При низьких оцінках людина характеризується розсудливістю, обережністю, мовчазністю. Їй властиві схильність все ускладнювати, деяка занепокоєність, песимістичність у сприйнятті дійсності. Турбується про майбутнє, очікує невдач. Оточуючим вона здається нудною, в'ялою і занадто манірною (неприродною).

При високих оцінках людина життєрадісна, імпульсивна, безпечна, весела, говірка. Енергійна, соціальні контакти для неї емоційно значимі. Вона експансивна, щира у стосунках з людьми. Емоційність, динамічність спілкування сприяють тому, що вона часто стає лідером і ентузіастом групової діяльності, вірить в удачу.

У цілому оцінка за цим фактором відображає емоційну забарвленість і динамічність спілкування.

Фактор G - "підвласність почуттям - висока нормативність поведінки". При низьких оцінках людина схильна до мінливості, підвладна впливу випадку і обставин. Не прикладає зусиль для виконання групових вимог і норм. Вона характеризується безпринципністю, неорганізованістю, безвідповідальністю, гнучкими установками щодо соціальних норм. Свобода від впливу норм може призвести до антисоціальної поведінки.

При високих оцінках спостерігається осмислене додержання норм і правил поведінки, наполегливість у досягненні мети, точність, відповідальність, ділова спрямованість.

У цілому фактор визначає, наскільки різні норми і заборони регулюють поведінку і стосунки людини з оточенням.

Фактор H - "нерішучість - сміливість". При низьких оцінках людина сором'язлива, невпевнена у своїх силах, стримана, нерішуча, воліє перебувати в тіні. Вона віддає перевагу не великому товариству, а одній-двом людям, товаришам. Відрізняється підвищеною чутливістю до погроз.

При високих оцінках людині властива соціальна сміливість, активність, готовність мати справу з незнайомими обставинами і людьми. Вона схильна до ризику, тримається вільно, розторможено.

У цілому фактор визначає реактивність на загрозу в соціальних ситуаціях і визначає ступінь активності в соціальних контактах.

Фактор I - "жорстокість - чутливість". При низьких оцінках людині властива мужність, самовпевненість, розсудливість, реалістичність суджень, практичність, деяка жорстокість, суворість, черствість відносно оточуючих.

При високих оцінках спостерігається м'якість, залежність, спрямованість на заступництво, схильність до романтизму, артистичність натури, жіночність, художнє сприйняття світу. Можна говорити про розвинуту здатність до емпатії, співчуття, співпереживання і розуміння інших людей.

Фактор L - "довірливість - підозріливість". При низьких оцінках людина характеризується відвертістю, довірливістю, доброзичливістю щодо інших людей, терпимістю, поступливістю. Вона вільна від заздрощів, легко ладнає з людьми і добре працює в колективі.

При високих оцінках людина ревнива, заздрісна, характеризується підозріливістю, їй властива велика зарозумілість. Її інтереси спрямовані на саму себе, вона зазвичай обережна у своїх вчинках, егоцентрична.

У цілому фактор свідчить про емоційне ставлення до людей.

Фактор М - "практичність - розвинута уява". При низьких оцінках людина практична, добросовісна. Орієнтується на зовнішню реальність і додержується загальноприйнятих норм. Їй властива деяка обмеженість і зайва уважність до дрібниць.

При високій оцінці можна говорити про розвинуту уяву, орієнтування на свій внутрішній світ, високий творчий потенціал.

Фактор N - "прямолінійність - дипломатичність". При низьких оцінках людині властива прямолінійність, наївність, природність, безпосередність поведінки.

При високих оцінках людина характеризується розважливістю, проникливістю, розумним і сентиментальним підходом до подій і оточуючих людей.

Фактор O - "впевненість у собі - тривожність". При низьких оцінках людина холоднокровна, спокійна, безтурботна, впевнена у собі.

При високих оцінках людині властива тривожність, депресивність, вразливість.

Фактор Q1 - "консерватизм - радикалізм". При низьких оцінках людина характеризується консервативністю, стійкістю до традиційних труднощів. Вона знає, у що повинна вірити, і, незважаючи на непереконливість деяких принципів, не шукає нових, із сумнівом ставиться до нових ідей, схильна до моралізаторства і повчань. Не погоджується із змінами і не цікавиться аналітичними й інтелектуальними міркуваннями.

При високих оцінках людина налаштована критично, характеризується наявністю інтелектуальних інтересів, аналітичністю мислення, намагається бути добре поінформованою. Більше схильна до експериментування, спокійно сприймає нові, неусталені, погляди і зміни, не довіряє авторитетам, на віру нічого не сприймає.

Фактор Q2 - "конформізм - нонконформізм". При низьких оцінках людина залежна від групи, слідує за суспільною думкою, воліє і працювати, і приймати рішення разом з іншими людьми, орієнтується на соціальне схвалення. При цьому у неї часто відсутня ініціатива щодо прийняття рішення.

При високій оцінці людина визнає власні рішення, незалежна, прямує вибраним нею шляхом, сама приймає рішення і сама діє. Однак, маючи власну думку, вона не намагається нав'язати її оточуючим.

Не можна казати, що вона не любить людей, вона просто не має потреби в їх підтримці і схваленні.

Фактор Q3 - "низький самоконтроль - високий самоконтроль". При низьких оцінках спостерігається недисциплінованість, внутрішня конфліктність уявлень про себе. Людина не занепокоєна виконанням соціальних потреб.

При високих оцінках - розвинутий самоконтроль, точність виконання соціальних вимог. Людина слідує своєму уявленню про себе, добре контролює свої емоції і поведінку, доводить будь-яку справу до кінця. Їй властиві цілеспрямованість й інтегрованість особистості.

На відміну від соціальної нормативності поведінки (фактор O), цей фактор вимірює рівень внутрішнього контролю поведінки.

Фактор Q4 - "розслаблення - напруженість". При низьких оцінках людині властиві розслабленість, в'ялість, спокій, низька мотивація, лінощі, надмірна задоволеність і незворушливість.

Висока оцінка свідчить про напруженість, фрустрованість, наявність збудження і неспокою. Стан фрустрації, в якому людина перебуває, є результатом підвищеної мотивації. Їй властиве активне незадоволення станом речей.

Фактор MD - "адекватність самооцінки". Чим вище оцінка за цим фактором, тим більшою мірою людині властиво завищувати свої можливості і переоцінювати себе.

Оцінювання і аналіз результатів

Відповіді заносяться у спеціальний опитувальний бланк, а потім обраховуються за допомогою спеціального ключа. Відповідність з ключем відповідей "а" і "с" оцінюється 2 балами, відповідей "в" - 1 балом. Виключенням є фактор В - тут будь-яка відповідність відповіді з ключем дає 1 бал. Сума балів за кожною групою запитань дає в результаті значення фактора. Таким чином, максимальна оцінка за кожним фактором - 12 балів, за фактором В - 8 балів, мінімальна - 0 балів.

На основі якісного і кількісного аналізу змісту особистісних факторів і їх взаємозв'язку можуть бути виділені такі блоки факторів:

Інтелектуальні особливості — фактори В, М, Q1

Емоційно-вольові особливості - фактори С, G, I, O, Q3, Q4.

Комунікативні властивості і особливості міжособистісної взаємодії - фактори - F, H, F, E, Q2, N, L.

Симптомокомплекси

I+D+C - афективна поведінка;

E+ - схильність до агресії;

G- - асоціальна, аморальна поведінка;

J+ - схильність до правопорушень групового характеру;

O+Q+C-F - схильність до алкоголізації.

Ключ до тесту

Фактор А (максимально - 12 балів) - 2) В=1, С=2; 19) А=2, В=1; 36) В=1, С=2; 53) А=2, В=1; 70) А=2, В=1; 87) В=1, С=2.

Фактор В (максимально - 8 балів) - 3) С= 1; 20) А= 1; 3 7) В=1; 54) С=1; 71) А=1; 88) С=1; 104) С=1; 105) А=1.

Фактор С - 4) А=2, В=1; 21) А=2, В=1; 38) В=1, С=2; 55) А=2, В=1; 72) В=1,02; 89) В=1,С=2.

Фактор Е - 5) В=1, С=2; 22) В=1, С=2; 39) А=2, В=1; 56) А=2, В=1; 73) В=1, С=2; 90) В=1, С=2.

Фактор F- 6) В=1, С=2; 23) А=2, В=1; 40) В=1, С=2; 57) А=2, В=1; 74) А=2, В=1; 91) В=1, С=2.

Фактор G - 7) А=2, В=1; 24) В=1, С=2; 41) А=2, В=1; 58) В=1, С=2; 75) А=2, В=1; 92) В=1, С=2.

Фактор H-8) А=2, В=1; 25) В=1, С=2; 42) В=1, 02; 59) А=2, В=1; 76) А=2, В=1; 93) А=2, В=1.

Фактор I- 9) А=2, В=1; 26) А=2, С=1; 43) В=1, С=2; 60) А=2, В=1; 77) В=1, С=2; 94) В=1, С=2.

Фактор L - 10) А=2, В=1; 27) В=1, С=2; 44) В=1, С=2. 61) В=1, С=2; 78) А=2, В=1; 95) А=2, В=1.

Фактор М - 11) B=1, C=2; 28) B=1, C=2; 45) B=1, C=2; 62) A=2, B=1; 79) A=2, B=1; 96) B=1, C=2.

Фактор N - 12) B=1, C=2; 29) A=1, B=1; 46) A=1, B=2; 63) A=2, B=1; 80) B=1, C=2; 97) B=1, C=2.

Фактор O - 13) B=1, C=2; 30) A=2, B=1; 47) B=1, C=2; 64) A=2, B=1; 81) B=1, C=2; 97) A=2, B=1.

Фактор Q1 - 14) A=2, B=1; 31) A=2, B=1; 48) B=1, C=2; 65) B=1, C=2; 82) B=1, C=2; 99) A=1, B=1.

Фактор Q2 - 15) A=2, B=1; 32) B=1, C=2; 49) A=2, B=1; 66) A=2, B=1; 83) B=1, C=2; 100) B=1, C=2.

Фактор Q3 - 16) A=2, B=1; 33) A=2, B=1; 50) A=2, B=1; 68) B=1, C=2; 84) B=1, C=2; 101) B=1, C=2.

Фактор Q4 - 27) A=2, B=1; 34) B=T, C=2; 51) B=1, C=2; 68) A=2, B=1; 85) B=1, C=2; 102) A=2, B=1.

Фактор MD - 1) A=2, B=1; 18) B=1, C=2; 35) B=1, C=2; 52) A=2, B=1; 69) B=1, C=2; 86) B=1, C=2; 103) B=1, C=2.