

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

факультет здоров'я людини
кафедра психології та соціології

Івчук Ю. Ю.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
**ВПЛИВ АСЕРТИВНОСТІ НА ФОРМУВАННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ
ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ**

2024

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет Здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до кваліфікаційної роботи

рівень вищої освіти другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

на тему «Вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у
переговорному процесі»

Виконала: здобувачка вищої освіти групи ПС-231зм

Івчук Ю. Ю.

Керівник: професор кафедри психології
та соціології, д. психол. н., проф.

Лосієвська О.Г.

Рецензент:

д. психол.н., професор, завідувач кафедри
психології та соціальної роботи Академії праці,
соціальних відносин і туризму (м. Київ)

Бегеза Л. Є.

Завідувачка кафедри:

д. психол. н., проф.

Бохонкова Ю. О.

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет здоров'я людини
Кафедра Психології та соціології

Рівень вищої освіти Другий (магістерський)
спеціальність 053 Психологія. Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Завідувачка кафедри психології
та соціології д. психол. н.,
проф. Бохонкова Ю. О.

«16» вересня 2024 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЦІ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Івчук Юлії Юріївни

1. Тема роботи: «Вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі»

Керівник роботи: Лосієвська О. Г., д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СХУ ім. В. Даля, затверджений наказом по університету від 16.09.2024 р. № 62/15.17.

2. Строк подання здобувачем роботи: 01.12.2024 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи – 91 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури оформлюється згідно з бібліографічними нормами.*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *проаналізувати наукові джерела з зазначеної тематики; підібрати діагностичний інструментарій згідно проблеми дослідження; на основі проведеного констатувального експерименту розробити й апробувати програму соціально-психологічного тренінгу. Провести формувальний експеримент. Ефективність проведеного експерименту оцінити за допомогою математичних методів оцінки значущості відмінностей середніх величин.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслеників): *таблиці, рисунки (діаграми, гістограми, сегментограми)*

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1.	Лосієвська О. Г. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	19.09.2024 р.	13.10.2024 р.
2.	Лосієвська О. Г. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	14.10.2024 р.	20.10.2024 р.
3.	Лосієвська О. Г. – д. психол. н., проф., професорка кафедри психології та соціології СНУ ім. В. Даля	21.10.2024 р.	08.11.2024 р.

7. Дата видачі завдання: 16 вересня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	При мітка
1	Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної роботи.	16.09.2024 р. – 18.09.2024 р.	
2	Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження.	19.09.2024 р. – 13.10.2024 р.	
3	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів констатувального експерименту	14.10.2024 р. – 20.10.2024 р.	
4	Апробація та опис програми соціально-психологічного тренінгу.	21.10.2024 р. – 03.11.2024 р.	
5	Обробка, графічне оформлення та психологічний аналіз результатів формуального експерименту та оцінка ефективності корекційних заходів за допомогою методів математичної статистики	04.11.2024 р. – 08.11.2024 р.	
6	Технічне оформлення роботи	09.11.2024 р. – 01.12.2024 р.	
6	Представлення роботи на зовнішню рецензію	02.12.2024 р. – 12.12.2024 р.	
8	Перевірка роботи на академічний плагіат	13.12.2024 р. – 17.12.2024 р.	
9	Захист роботи	18-27.12.2024 р.	

Здобувачка вищої освіти:

Івчук Ю. Ю

Керівник роботи: д. психол. н., проф.

Лосієвська О. Г.

РЕФЕРАТ

Текст – 91 с., рис. – 12, табл. – 12, літератури – 88 дж., додатків – 4

Надано аналіз теоретико-методологічні підходів до вивчення проблеми впливу асертивності на міжособистісні відносини у переговорному процесі. Розглянуто психологічні особливості переговорного процесу та міжособистісна взаємодія у процедурах альтернативного способу вирішення конфліктів. Визначено вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі.

Проведено констатувальний експеримент, на етапі формування розроблено та впроваджено програму соціально-психологічного тренінгу з формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності. За допомогою методів математичної статистики було оцінено ефективність соціально-психологічного тренінгу, надано оцінку ефективності корекційних заходів.

Ключові слова: АСЕРТИВНІСТЬ, МІЖОСОБИСТІСНІ ВІДНОСИНИ, КОНФЛІКТ, МІЖОСОБИСТІСНІ ВІДНОСИНИ, МЕДІАЦІЯ, ПЕРЕГОВОРНИЙ ПРОЦЕС, КОНФЛІКТ, КОНСТАТУВАЛЬНИЙ ТА ФОРМУВАЛЬНИЙ ЕКСПЕРИМЕНТИ, СПІЛКУВАННЯ

ABSTRACT

Ivchuk Yu. Yu. The influence of assertiveness on the formation of interpersonal relations in the negotiation process. – Qualification work. - Kyiv, 2024.

An analysis of theoretical and methodological approaches to the study of the problem of the influence of assertiveness on interpersonal relations in the negotiation process is provided. The psychological features of the negotiation process and interpersonal interaction in the procedures of an alternative method of conflict resolution are considered. The influence of assertiveness on the formation of interpersonal relations in the negotiation process is determined.

A ascertaining experiment was conducted, at the formation stage a social-psychological training program was developed and implemented on the formation of interpersonal relations in the negotiation process under the influence of assertiveness.

Using the methods of mathematical statistics, the effectiveness of socio-psychological training was evaluated, and an evaluation of the effectiveness of corrective measures was provided.

Key words: ASSERTIVENESS, INTERPERSONAL RELATIONS, CONFLICT, INTERPERSONAL RELATIONS, MEDIATION, NEGOTIATION PROCESS, CONFLICT, CONSTITUTIONAL AND FORMATIVE EXPERIMENTS, COMMUNICATION

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ	12
1.1. Аналіз проблеми дослідження у наявній відчизняній та зарубіжній науковій психологічній літературі	12
1.2. Психологічні особливості міжособистісної взаємодії	19
1.3. Соціально-психологічні складові міжособистісних відносин у переговорному процесі	26
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	39
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ АСЕРТИВНОСТІ НА ФОРМУВАННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ	42
2.1. Вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі	42
2.2. Дослідження впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі	50
2.3. Психологічний та статистичний аналіз констатувального експерименту	53
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	59
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ ПІД ВПЛИВОМ АСЕРТИВНОСТІ	61
3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності	61
3.2. Результати формувального експерименту	64
3.3. Аналіз ефективності програми СП тренінгу	71
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	75
ВИСНОВКИ	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	81
ДОДАТКИ	92

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В Україні в даний час спостерігається деякий дефіцит теоретичних досліджень в області ведення переговорів. При великій кількості літератури, присвяченої прикладним аспектам спілкування, загалом, і ділових переговорів зокрема, практично немає робіт, у яких проведений глибокий аналіз переговорів з точки зору гендерних особливостей міжособистостної взаємодії в цілому й індивіда зокрема. Разом з тим, проблематика переговорного процесу носить суцільно прикладний характер. Особистість користується широким попитом при рішенні цілком конкретних ситуацій, у яких спостерігається зіткнення інтересів двох або більшого числа сторін. Щоб знайти оптимальне рішення, потрібно мати визначені знання в області підготовки і проведення ділових переговорів. Зіткнення точок зору, думок, позицій - дуже часте явище виробничого і громадського життя. Щоб виробити вірну лінію поведінки в переговорному процесі, дуже корисно знати, що таке ділові переговори, знати основні етапи ділових переговорів і їхню специфіку, стратегію і тактику взаємодії в переговорах, і багато чого іншого.

Вивчення цієї проблеми несе також прикладне значення. В даний час керівникам багатьох підприємств і фірм, а також бізнесменам, що контактують або бажають вступити в ділові відносини з іншими організаціями, як на території України, так і за рубежом не вистачає елементарних знань про ділове спілкування, про переговори, про методи й етапи їхнього проведення. Багато керівників воліють проводити переговори з наданням силового тиску на партнерів, вирішувати виникаючі конфліктні ситуації силовими методами, навіть не догадуючись, що є мирні і конструктивні методи переговорів, що приводять до ефективності у цьому процесі.

Переговори — це форма взаємозв'язку між людьми, яку призначено для досягнення угоди, коли обидві сторони мають однакові або протилежні інтереси.

Переговори призначено в основному для того, щоб за допомогою взаємного обміну думками (у формі різних пропозицій, щодо розв'язання

поставленої на обговорення проблеми) одержати рішення, котре відповідає інтересам обох сторін угоди і досягти результатів, які б задовольнили всіх його учасників.

Вагомий внесок у розв'язання соціально-психологічної проблеми формування міжособистісної взаємодії у переговорному процесі внесли українські вчені О. Бондарчук, В. Бочелюк, О. Блинова, І. Ващенко, С. Гарькавець, А. Добрович, М. Журба, Л. Засєкіна, В. Завацький, М. Каган, В. Москаленко, І. Попович, Л. Спицька Т. Титаренко, Н. Чепелєва, О. Шевяков та ін.; напрями формування і розвитку асертивної поведінки розглядали В. Лучків, Л. Марчук. С. Медведєва, Н. Ражина, В. Шамієва, В. Шейнов; теоретичні положення, які розкривають структуру асертивності особистості Ю. Бохонкова, Т. Дрига, О. Лосієвська, Т. Новак.

Об'єкт дослідження: міжособистісні відносини у переговорному процесі.

Предмет дослідження: вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі.

Мета дослідження полягає у експериментальному вивченні впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі.

Для досягнення мети необхідно розв'язати наступні **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретико-методологічні засади проблеми міжособистісних відносин у переговорах;
2. Розглянути вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі;
3. Провести констатувальний експеримент з метою вивчення впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі;
4. Надати програму соціально-психологічного тренінгу з формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності.

5. Емпірично перевірити та проаналізувати ефективність програми соціально-психологічного тренінгу.

Методологічну та теоретичну основу дослідження складають положення про психологічні концепції спілкування та його соціально-культурного вираження С. Братченко, Г. Денісенко, Н. Завацька, О. Коропецька, О. Киричук, С. Максименко, В. Семеченко, Н. Чепелєва); концепції та теорії формування міжособистісної взаємодії у переговорному процесі (О. Бондарчук, В. Бочелюк, О. Блинова, І. Ващенко, С. Гарькавець, А. Добрович, М. Журба, Л. Засєкіна, В. Завацький, М. Каган, В. Москаленко, І. Попович, Л. Спицька Т. Титаренко, Н. Чепелєва, О. Шевяков та ін.); теорії розвитку асертивної поведінки (В. Лучків, Л. Марчук, С. Медведєва, Н. Ражина, В. Шамієва, В. Шейнов); теоретичні положення, які розкривають структуру асертивності особистості (Г. Блумер, Х. Байєр, М. Ганді, А. Козер, Г. Лассуелл Р. Нікольсон, Ч. Пірс, Д. Дьюї, Ч. Кулі, Г. Фенстергайм та ін.); основні положення теорії міжособистісного спілкування методологічні і методичні аспекти з теорії та практики використання психологічних тренінгів (А. Галян, І. Галян, С. Гвоздій, М. Гринців, О. Лосієвська, К. Мілютіна Л. Онуфрієва, П. Перепелиця, Л. Пілецька, Н. Пов'якель, Н. Пророк, В. Радул, В. Рибалка, О. Чуйко).

Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс **методів**:

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення наукових даних з проблеми;
- емпіричні: анкетування; контент-аналізування;
- психодіагностичні методики: психодіагностична методика на визначення моделі поведінки у соціальному процесі тест-опитувальник «Велика п'ятірка»;
- психодіагностична методика- опитувальник Томаса - Кілмена на визначення моделі поведінки у конфлікті; психодіагностична методика визначення моделі стресодолаття BASIC Ph.
- математичні методи обробки емпіричних даних, статистичне представлення результатів.

Наукова новизна дослідження полягає у:

- поглибленні та уточненні знань про особливості проведення переговорного процесу, про вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі;
- у розробці та впровадженні програми соціально-психологічного тренінгу з формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності.

Теоретичне значення дослідження: полягає у теоретичному аналізі та визначенні можливостей підвищення ефективності міжособистісних відносин для вирішення складних завдань переговорного процесу за допомогою розвитку особистісної асертивності у учасників конфліктної взаємодії.

Практичне значення отриманих результатів: полягає у застосуванні отриманих результатів дослідження у практичну діяльність медіаторів та фахівців які працюють у переговорних процесах. Методологічні розробки дослідження можна застосовувати психологам при вирішенні конфліктів організаціях, в організаціях та широкому колу фахівців у різних напрямках соціальної сфери, які цікавляться даним напрямком.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ

1.1. Аналіз проблеми дослідження в наявній вітчизняній та зарубіжній науковій літературі в галузі психології

Сучасний соціально-філософський підхід до вивчення переговорів як виду вербальної комунікації важливий з кількох точок зору: по-перше, у зв'язку з пошуком шляхів організації соціальної взаємодії в ситуаціях попередження або подолання конфліктних ситуацій, по-друге, визначення статусної ролі у стосунках. Розглядаючи особисту презентацію як універсальну форму обміну інформацією, її зберігання, формалізація, виникає третій фактор, формуються моральні норми, що не тільки поглиблюють соціальні контакти, а й надають добродійну поведінку соціальним одиницям у міжособистісній взаємодії.

Концептуальні положення щодо психологічних особливостей особистості у соціальної взаємодії розробляли такі українські вчені О. Бондарчук, В. Бочелюк, О. Блинова, І. Ващенко, С. Гарькавець, А. Добрович, М. Журба, Л. Засєкіна, В. Завацький, М. Каган, В. Москаленко, І. Попович, Л. Спицька Т. Титаренко, Н. Чепелєва, О. Шевяков та ін.

Ще у Стародавньої Індії та Стародавнього Китаю також відзначали важливість вербальної комунікації та закликали приділяти більшу увагу вибору висловлювань та їх зв'язку з умовами переговорів, людьми та обставинами. Східні вчені нас застерігають і кажуть про три помилки, які допускає людина у спілкуванні:

- говорить, коли для цього немає часу,
- мовчить, а коли настає час говорити таємно,
- часто говорить, не звертаючи уваги на вираз обличчя.

Як відомо, античні філософи надавали особливого значення формі мовного спілкування. Вони заклали основу формально-логічних методів діалогу, адже діалог, бесіда та дискусія є основним засобом здобуття істинних знань. Здатність до діалогу була необхідною умовою філософствування взагалі. Увага до вербальної комунікації як форми особистого позиціонування та підвищення її ролі в суспільному житті призвели до народження риторики та публічного мовлення в Стародавньому Римі.

Значний внесок у розробку проблем вербальної комунікації зробили представники середньовічної філософії. Згадаймо лише символічну концепцію мови, започатковану Августином Аврелієм. Він запропонував інтерпретацію вербального контакту не лише як мовного, але й як видимого, вказавши тим самим на символічну природу грамотності та проблему розуміння спілкування як такого. Розуміння, за Августином, є перехід від знаку до значення.

Естетизацію вербальної комунікації започаткували представники ренесансної філософії. Втілення критеріїв краси в мові та письмі досягалося не лише вдосконаленням граматичної будови мови, а й правил і норм її вживання. Контроль над мовою вимагає моральних принципів навіть у вербальних ситуаціях. Згадуючи епоху Відродження з погляду філософів мови, можна вказати на зародження й обґрунтування мовної культури, а також на розробку настанов щодо вдосконалення вербальної комунікації.

З розвитком свободи в суспільстві в новітній час і у зв'язку з вільною конкуренцією і становленням ринкових відносин як відносно самостійних комунікаційних процедур увага філософів вже спрямована на конкретні умови мовленнєвої комунікації, в яких знаходиться особистість. Саме в цей період часу, крім розмови, діалогу та дискусії, у працях філософів розкривається та розуміється такий акт мовленнєвого спілкування, як переговори. Варто зазначити, що переговори трактуються також з морально-психологічної та дипломатичної точки зору, а не лише з лінгвістичної.

Суспільство використовує переговори як засіб досягнення важливих цілей і водночас переслідування особистих інтересів, вирішення цілком конкретних проблем через прямий вплив однієї людини на іншу. «Всі переговори, - писав П. Бекон, - спрямовані на ідентифікацію або вплив на людину. «Люди відкриваються через довіру, або пристрасть, або здивування, або мимоволі, коли чогось потрібно досягти, а для цього немає гідної причини» [82]. Ф. Бекон дав ряд конкретних рецептів, які не втратили своєї актуальності й сьогодні й можуть успішно використовуватися в організації спілкування. До них належать такі: «...краще домовитися усно, ніж письмово» і краще «використовувати інших посередників, ніж себе». Досвідчені люди, які виконують завдання, дають правильну відповідь: «...у складних випадках не можна чекати миттєвих результатів, їх треба підготувати і дати їм дозріти» [16, с. 459-461].

Важливо й те, що в сучасну епоху філософська думка значно розширює межі використання вербальної комунікації, переходячи від її гносеологічного застосування до прагматичного. Необхідність отримати реальну вигоду від актів переговорів підкреслює правильне використання мови та її призначення як незалежну проблему. Наприклад, Т. Гоббс вважав, що неправильне використання мови призводить не тільки до непорозумінь між людьми, а й до порушення пристойності. На думку філософа, мова використовується за призначенням, коли люди намагаються зрозуміти один одного, висловлюючи таким чином свої бажання та наміри або розважаючи себе та інших для «невинного задоволення та прикраси». Якщо мова недостатньо виражає думку, між людьми виникають непорозуміння. Щоб уникнути цього, Т. Гоббс рекомендує не використовувати слова метафорично і ні в якому разі не вживати їх для того, щоб завдати болю іншій людині [3, с.220].

Ідея про те, що вербальна комунікація охоплює набір правил, норм і прийомів, які становлять її культуру, була популяризована представниками Просвітництва у 18 столітті. Оволодіння культурою мовлення – це тривалий процес навчання та самовдосконалення. Більше того, у працях представників

класичної німецької філософії культура розмови, ведення переговорів і логіка є показниками не лише освіченої, а й цивілізованої людини. За Кантом, розмову слід вести так, щоб «повсюди зберігалася взаємоповага і доброта». Правила, визначені І. Кантом, прості й прямі (не міняйте тему, поки не закінчите, не сперечайтесь, стримуйте емоції тощо), але саме вони пропагують і втілюють чесноту. [14].

Потужне розширення комунікативних можливостей суспільства, доступність засобів спілкування для кожної людини фактично породили комунікаційний поворот, який стався у філософії кінця XX – початку XXI ст., перетворив логіку висловлювання на реальність, етичний і естетичний імператив бесіди та переговори, їх представлення в практиці сучасної політики та економіки, технології зв'язків з громадськістю. Ця галузь достатньо ретельно була освітлена Ю. Хабермасом, який у дискусії поєднує етичний принцип із логіко-формальним. На його думку, у дискусії нормативні семантичні вимоги повинні мати вихідний концептуальний потенціал і ототожнюватися з претензією на істинність, більше того, будь-який імператив, будь то норма, аргумент чи припис, потребує вербально сформульованих форм артикуляції.

Нині в теорії та практиці соціально-гуманітарного знання спостерігається постійний інтерес до вивчення феномену переговорів як особливої галузі вербальної комунікації. На відміну від розмови, діалогу чи бесіди, переговори ґрунтуються на обміні інформацією, що включає укладання угоди як правового засобу забезпечення результату з метою врегулювання інтересів сторін або учасників. Характерною рисою переговорів є відносно сувора регламентація процедури, що впливає з комплексу вимог і правил, серед яких особливе місце займають правила мовного етикету. Вони є основним орієнтиром суспільних моральних норм. При цьому суспільну мораль слід трактувати як особливу сферу практичних принципів, у якій прийняття рішень і судження базуються на загальних уявленнях про благо кожної людини як представника суспільства, незалежно від її особистих пріоритетів.

Психологи США Д. Тібо та Дж. Келлі, які працювали у сфері соціології, надали таке бачення взаємодії:

- усі стосунки між людьми - це взаємодія, фактичний обмін природними реакціями згідно з обставинами;
- взаємодія буде позитивно оцінена учасниками і буде продовжуватися, якщо вона принесе їм користь;
- для визначення міри наявності користі усі учасники дають оцінку взаємодії за знаком і величиною результату, який вважається сумою вигід і втрат, принесених цим обміном взаємодіями;
- продовження взаємодії буде залежати від наявності перевищення користі кожного з партнерів над втратами;
- отримання бенефітів кожним учасником іде складно, оскільки вони мають можливість взаємовпливу та контролю за отриманими результатами у інших. Таким чином взаємодія регулюється наслідками. У той же час група впливає на роботу іншої людини.

Решта досліджень у рамках розробленої теорії стосується типів управління та властивостей поведінки тих чи інших учасників процесу взаємодії.

Власну точку зору на проблеми взаємодії пропонує польський соціолог Я. Щепанський. Його структура взаємодій розглядається у залежності від етапів його розвитку. Це означає, що взаємодія аналізується не з метою визначення її основних видів діяльності, а поділяється на етапи, через які вона проходить і в яких відбувається. При цьому центральним поняттям в вивченні поведінки у соціумі розглядається соціальний зв'язок, який можна представити як суцільне доповнення:

- фізичний контакт;
- психологічний контакт (взаємний інтерес);
- соціальний зв'язок (спільна діяльність);
- взаємодія (систематичне і постійне використання діяльності, спрямованої на те, щоб викликати відповідну реакцію партнера);

- соціальні зв'язки (взаємоузгоджена діяльність).

Дж. Мід розглядає взаємодії під кутом зору традиційного інтеракціонізму. Відповідно до цієї точки зору, взаємодія вважається відправною точкою усіх типів аналізу суспільства, що означає, що взаємодія відіграє вирішальну роль у формуванні людського «Я», оскільки лише в умовах взаємодії створюється особистість, яка усвідомлює себе і діє разом з іншими. Він бачив закономірність ситуацій гри, в яких людина вибирає партнера і керується тим, як вона його сприймає. І в результаті у людини формується уявлення про себе, про своє «Я», яке є неправильним. Він відразу поділяє його на два принципові типи «я» і «Я», де перше — імпульсивний, творчий аспект «я», безпосередня реакція на вимоги ситуації, а другий («Я») є відображенням чи нормою, яка відрізняє вчинки людини від інших, це вдосконалення особистості в тих стосунках, які виникають у взаємодії. При цьому постійні роздуми над «я» з «Я» є обов'язковими для зрілої людини. Загалом, центральна ідея концепції інтеракціонізму полягає в тому, що особистість формується через взаємодію з іншими людьми; механізмом цього процесу є управління діями індивіда, засноване на створених у середовищі уявленнях про людину.

Багато дослідників працювали над концепцією символічної інтерпретації ситуацій взаємодії, згідно з якою в їхніх роботах суспільство як таке представлене групою людей, що взаємодіють у певних значущих соціальних ситуаціях. Цей зв'язок можна описати так: я - соціальна ситуація - символічна інтерпретація ситуації - інша людина.

Так, Р. Харр розглядає поведінку людини як послідовність внутрішньо організованих епізодів. Вчений виділяє три групи епізодів — біологічні, формальні та проблемні — залежно від того, як вони регулюються нав'язаними ззовні соціальними правилами, а також шаблонами, створеними самою людиною. У журналі «Journal of Social Psychological Research» М. Аргайл виходить з такого розуміння соціальної ситуації: соціальна ситуація — це природний сегмент соціального життя, що визначається людьми, які в ньому

беруть участь, місцем і часом дії, а також характером дії і соціальної активності, що розвивається в процесі спілкування. Іншими словами, люди плюс місце дії плюс характер дій дорівнюють соціальній ситуації [76, с.105].

Тому кожна ситуація передбачає і застосовує свій стиль поведінки і дій. Це означає, що людина представляє себе по-різному в кожній ситуації, і якщо ця «презентація» себе є незадовільною, взаємодія може бути складною. Успіх не може бути гарантований, навіть якщо стиль був створений діями в конкретній ситуації в минулому, а потім механічно перенесений в іншу незалежно від поточних обставин. Виділяють три основні стилі дій у взаємодії: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний. Опис структури взаємодії надається в трансактному аналізі Е. Берна. Вчений розглядає комунікативну взаємодію за допомогою змін взаємовпливових позицій партнерів, які розглядаються як батьківська, доросла та дитяча. Поки транзакції накладаються (мають перехрещення), коли партнери звертаються один до одного як дорослі, а він відповідає в одній позиції, взаємодія вважається ефективною. У цьому випадку, коли один із учасників взаємодії представляється іншому з позиції дорослого, а той, у свою чергу, реагує з позиції батька, взаємодія переривається, а може й зовсім припинитися (транзакції такі, що вони «перетинаються»). Розуміння ситуації та відповідний стиль дій також стає показником ефективності. Що ж стосується Е. Берна, то він приділяє особливу увагу різноманітним ритуалам, напівритуалам та іграм [10].

Взаємодію можна розглядати як форму організації конкретної людської діяльності. Тобто вважається, що стан реалізації взаємодії в конкретній спільній діяльності розкриває її зміст. Виходячи з цього, спілкування зі зворотнім зв'язком - це обмін не тільки знаннями та ідеями, але й взаємодією при вирішенні спільних проблем. Взаємодія як елемент спілкування включає в себе як обмін інформацією, так і організацію спільної діяльності, тобто спілкування організовується у процесі діяльності. Таким чином, якщо зв'язок між спілкуванням і діяльністю порушується, ми бачимо негайний відрив розгляду

всіх цих процесів від більш широкого соціального тіла, в якому вони відбуваються, тобто відмову від вивчення сутнісної сторони спілкування. Завдяки спілкуванню в суспільстві люди мають можливість контролювати та коригувати свою поведінку. Перебування поруч з іншими людьми, особливо з коханими та друзями, допомагає зменшити тривогу та зменшити наслідки фізіологічного та психологічного стресу. Дефіцит спілкування і соціальних зв'язків, як психогенний фактор, зазвичай викликає помилки і стрес, що різко знижує якість соціального спілкування.

Слід зазначити, що єдиною умовою, за якої можна зрозуміти зміст цього моменту, є трактування взаємодії як певної діяльності людини. Звісно, для розуміння процесів взаємодії важливо розуміти, наскільки наміри, установки та мотиви однієї зі сторін є «кваліфікованими» у сприйнятті співрозмовником і як обидва відображаються на прийнятті спільного розуміння. Справа в тому, що взаємини і взаємодія як дві сторони спілкування повинні базуватися на комплексному аналізі іміджу групи, обліку чинників, які мають вплив на особливості спілкування, правильному використанні знань і навичок у цій сфері.

1.2. Психологічні особливості міжособистісних взаємодій.

При розгляді словосполучення міжособистісна взаємодія, семантика вміщених у ньому слів привертає увагу насамперед до дій, які люди здійснюють у взаємостосунках: головні ролі відіграють актори, а також інструментально-технологічна сфера спілкування як предмет дослідження. Однак мова йде про дії кожної сторони у відповідь на пропозицію іншої, цікаво, як учасники переговорів узгоджують свої цілі та організовують їх досягнення, тобто як взаємно це досягається між учасниками комунікації. Залежно від глибини особистої участі в перетворенні стосунків виділяють три рівні спілкування: соціально-ролевий (або короткочасне соціально-ситуативне спілкування), діловий та інтимно-

особистісний. Берн запропонував розглянути шість методів часової структури, які є способами організації міжособистісних взаємодій: відхід від спілкування; церемонії; проведення часу; спільна діяльність; ігри; інтимність [10, с. 54-145].

Структура будь-якої соціальної ситуації включає наступні необхідні елементи: 1) ролі учасників взаємодії, тобто набір настанов щодо того, як повинна поводитися людина у сталій позиції серед людей, для яких вже сформовані соціальні норми; 2) склад і послідовність дій (прогнозовані наслідки); 3) встановлені правила та норми, нормативна взаємодія та характер взаємовідносин між учасниками соціальної ситуації. Особливості та обставини соціального оточення, де знаходяться ті чи інші люди, створюють певні норми та правила поведінки і сприйняття соціуму і є регулятором соціального спілкування. При цьому зменшення ступеня їхньої свободи не є перешкодою для міжособистісних контактів і поведінки, а навпаки, робить міжособистісне спілкування більш упорядкованим.

Міжособистісний простір формується і моделюється завдяки міжособистісній взаємодії. Складовими цього процесу є: 1) роль учасника взаємодії у стосунках з іншим, пристосування до позиції іншого, «перевірка на стійкість»; 2) усвідомлення меж комунікацій та обмежень з точки зору доцільності; 3) встановлення переговорної позиції з використанням у спілкуванні усіх можливих способів взаємодії [7].

Взаєморозуміння, обговорення, узгодження – основні процеси, що формують міжособистісний простір під час спілкування. На усіх ступенях розвитку спілкування найбільш важливим є стратегічне підвищення рівня взаєморозуміння, координації та розуміння, урахування усіх обставин та нормативної бази у учасників. Можливість оцінки ситуації, контролювати та спрямовувати власні почуття та поведінку відповідно до обставин, згідно з нормами поведінки у соціумі та ставлення інших людей є необхідною умовою комунікативної діяльності [24].

Термін взаємодія вкрай розпливчастий. З погляду філософії ця категорія є однією із загальних форм зв'язків між явищами та предметами. Його суть полягає у протилежному впливі одного предмета чи явища на інший. Таким чином, взаємодія – це процес взаємодії об'єктів, обумовлюючи один одного та створюючи одне явище з іншого. У соціології визначення «соціальна взаємодія» використовується для опису форми спілкування індивідів, соціальних спільнот, груп, у якій вони постійно впливають один на одного і реалізуються соціальні ролі кожного з партнерів. відповідність чийхось дій діям іншого, спільне розуміння ситуації, сенсу дій, між ними досягається певний ступінь солідарності чи порозуміння [59].

Зміст взаємодії та її смислове навантаження можна розглядати як на рівні індивідуальних контактів, так і в контексті спільної діяльності, тобто діяльності, що розвивається разом. Люди природно та історично схильні шукати міжособистісні зв'язки та діяти узгоджено з іншими людьми та групами.

Міжособистісне співтовариство включає в себе відносини з іншими людьми, а конкретний зміст цих відносин - співвідношення особистого внеску кожного учасника в спільну мету. Зазвичай виділяють три моделі спільної діяльності:

- індивідуальний тип (кожен учасник виконує свою роль, як правило, незалежно від інших);
- спільно-безперервний (кожен послідовно виконує спільне завдання);
- спільно пов'язаний (кожен учасник взаємодіє одночасно з усіма іншими).

Важливо пам'ятати, що організація спільної діяльності вимагає просторової та часової координації. У процесі спільної діяльності можуть виникати взаємодії з раніше невідомими людьми, пов'язані з виконанням певного спільного для них завдання. Взаємодія є основою колективної діяльності, яка передбачає, що в ході спільної діяльності суб'єкти послідовно і взаємно змінюють соціально-психологічні стани, цінності та наміри інших [60].

Основними ознаками спільної діяльності є:

- наявність спільної мети в учасників взаємодії (спільна дія, як і інші форми співробітництва, виникає внаслідок необхідності досягнення цілей, які неможливо досягти одній людині або частково досяжних; спільна дія доцільна, коли спільна дія має заздалегідь визначену мету);

- учасники спільної діяльності, крім особистої мотивації, повинні мати мотивацію до співпраці для досягнення спільної мети;

- єдиний процес досягнення колективної мети має бути розбитий на певні окремі компоненти, функціонально пов'язані між собою через сукупність заходів, засобів та їх розподіл між учасниками взаємодії;

- комбінування (або суміщення) окремих видів діяльності, що означає формування цілісної спільної діяльності та сприяння виникненню зв'язків і взаємозалежностей між учасниками цієї діяльності;

- узгоджене здійснення розподіленої та інтегрованої індивідуальної діяльності всіх учасників;

- необхідність загального керівництва та координації діяльності (зокрема самоврядування) як базова потреба в колективних діях;

- наявність спільного для учасників спільної дії конкретного кінцевого результату;

- єдина просторово-часова функція учасників взаємодії.

Якщо йдеться про власне психологічну складову спільної діяльності, то її аналіз зазвичай починають із визначення та характеристики спільної мети, яка є найважливішою складовою спільної діяльності. У процесі взаємодії формується загальна мета як спільний результат, який бачать у майбутньому усі взаємодіючі індивіди у процесі взаємодії. Він також може бути відредагований у вигляді кількох спільних завдань, поступове виконання яких наближає кожне з них до досягнення кінцевої мети діяльності. Обов'язковим психологічним компонентом спільної діяльності є загальна мотивація або сума особистих мотивів усіх учасників, тобто спонукання учасників до максимальної самовідданості завдяки

прагненню до спільної цілі. Колективні та особисті мотиви повинні знаходитися у гармонійному балансі на шляху до спільної мети.

Наступна психологічна складова – спільна діяльність. Спільні дії виконуються для вирішення різноманітних завдань колективної діяльності. Кінцевий результат доповнює вашу психологічну структуру. Для досягнення загальної мети важливий не лише матеріальний цільовий продукт, але і суб'єктивне бачення та усвідомлення результату особистих і колективних проблем. Безумовно, спільна діяльність складається з розподілу зусиль, координації, узгодження цілей, мотивів, дій та індивідуальних результатів.

Процес взаємодії завжди є сукупністю матеріального та духовного контакту. До матеріального (фізичного) контакту можна віднести будь-яку спільну фізичну діяльність. Колективна діяльність складається з низки основних компонентів, що взаємодію власно процесом – індивідуальна діяльність, спільна діяльність, інформаційні відносини, взаємовплив, стосунки, взаєморозуміння, управління спільною діяльністю. Форми влаштування колективу та діяльності у ньому дають побачити ту чи іншу ступень взаємодії, тобто спільних для досягнення кінцевого результату. Базові елементи структури діяльності (цілі, мотиви та інші) повинні невід'ємно використовуватись у спільній діяльності. Взаємодія як процес складається з постійних взаємовпливів між учасниками колективної діяльності, що з'являються на основі взаємин у процесі діяльності та викликають потребу виокремлення та використання нових елементів при вивченні колективної співпраці. Члени колективу взаємодіють між собою, створюючи низку елементів спільної діяльності – як індивідуальних, так і створених шляхом зосередження на спільній темі, тобто тематичні взаємодії. Тут під взаємодією розуміється сукупність спільних зусиль у межах колективу, завдяки якій дії однієї особи або групи людей викликають відповідні вчинки членів колективу, а дії останніх, у свою чергу, підштовхують до дій наступних людей у групі. Виникає питання про те, як пов'язана взаємодія з різними компонентами колективної діяльності.

При вивченні двостороннього впливу спілкування і діяльності, в ході якого виникає протистояння між учасниками, народжуються наступні положення. Перша позиція – колективна діяльність не можлива без стосунків учасників. Друга – спілкування є феноменом, що з'єднує учасників колективу між собою, а не з об'єктом спільної діяльності, і те й інше вивчається, як правило, у цілому і як автономний феномен. При цьому спілкування і діяльність розглядаються як явища, що перетинаються, але не тотожні, діяльність як сукупність взаємопов'язаних явищ власно діяльності та спілкування все ж таки не допускає їх ототожнення і взаємопроникнення. Спілкування може являтися складовою діяльності, але зберігає при цьому свою специфічність і унікальність як соціальний феномен, що йде поруч з матеріальною діяльністю. Дана особливість спілкування свідчить про складність процесів комунікації індивідів і може бути не тільки свідомим процесом, раціонально спланованим обміном інформацією, але й емоційним контактом між людьми. Це означає, що під час взаємодії досягаються конкретні цілі, взаємовплив та обмін інформацією, знаннями та емоційною спорідненістю, а також взаємовплив [3].

Міжособистісні взаємодії можуть бути деструктивними і конструктивними (результативними). Деструктивні міжособистісні взаємодії передбачають конфліктні дії, що викликають нетерплячість, психічне подразнення, здатні руйнувати стосунки і негативно впливають на одного або обох партнерів. Приклади такого типу стосунків включають авторитаризм, постійне прагнення до домінування та агресії, приховування важливої інформації від членів групи, маніпуляції у спілкуванні. Деструктивний тип стосунків не стримує негативні людські якості – брехня, хитрість, подвійні стандарти та інші. На меті у таких людей лише досягнення власної користі. Мотиви самоствердження, змагання і т. д. Термін агресія може вживатися у декілька тлумаченнях. Згідно з інстинктивної теорії соціальної поведінки (В. Макдугал, К. Лоренц, Е. Росс, З. Фрейд, Г. Юнг), агресивність є природною внутрішньою рисою та результатом сформованих еволюцією вродженими

інстинктами та рефlekсами. У цьому контексті агресивна енергія час від часу накопичується в людині і потребує вивільнення чи перетворення; у рамках психоаналітичного підходу З. Фрейд, крім інстинкту життя (ерос), відкрив інший аспект – прагнення до знищення. Тому, щоб уникнути самознищення, необхідно звільнитися від руйнівних сил, що згодом накопичуються в людині. За З. Фрейдом, агресивна поведінка відволікає деструктивну енергію, тим самим зменшуючи стрес. Але К. Лоренц дивився на це під іншим кутом, трактував породження агресії як адаптивну форму поведінки. Агресія описується як функція для виживання та еволюційного розвитку виду. На думку К. Лоренца, воно з'явилося в результаті природного відбору, підвищуючи шанси на подовження роду. Зрештою, і З. Фрейд, і З. Лоренц погоджуються, що агресія - це інстинкт, а його дія неминуча. Проте нині агресія усе частіше трактується не як інстинкт [2].

У теорії фрустрації Л. Берковіц та Д. Доллард трактують агресію як результат боротьби на шляху запланованої людиною дії або досягнення бажаного стану. К. Берковіц, на питання зв'язку фрустрації з породженням агресії дає відповідь, у якій фрустрація є насамперед джерелом мобілізації психіки на подолання перешкод, вона активує нервову систему і емоції і може не викликати агресію без відповідної ситуації чи комплексу обставин. При цьому така поведінка можлива лише за наявності в ситуації сигнальних подразників з агресивним відтінком. Отже, акт лише певний набір факторів може викликати агресію - соціальні обставини, психічний стан людини та гнів, що з'явився. К. Берковіц і його колеги під час дослідження поведінки людини прийшли до висновку, що з накопиченням досвіду деякі обставини та певні об'єкти асоціюються з агресією (сигнали агресії). Такий об'єкт може бути зброєю, яка не тільки провокує агресію з обох сторін, але й створює психологічну дистанцію між учасниками спілкування. У рамках теорії фрустрації-агресії можна сформулювати наступні основні висновки експериментальних досліджень:

- Агресія є важливою, але не єдиною реакцією людини на фрустрацію;

- Такі фактори, як культура, звичаї та освіта, можуть регулювати агресивну поведінку;

- Агресивна енергія не виникає автоматично в результаті внутрішнього процесу, а є результатом події, напр.

- Покарання і агресія взаємопов'язані: в одних випадках покарання може посилювати, в інших послаблювати або взагалі не впливати на прояви агресії [27].

1.3. Соціально-психологічні детермінанти міжособистісних взаємодій у процесі переговорів.

Спілкування - це не просто обмін інформацією, це життєва сила будь-якої групи, чи то сім'я, чи робоча команда, чи суспільство в цілому. Воно формує зв'язки, зміцнює відносини, визначає ідентичність та спрямовує колективні дії. Давайте розглянемо докладніше, як спілкування проявляється як атрибут групи.

Ролі спілкування у групі можна окреслити наступним чином.

Створення та підтримка зв'язків: Спілкування є будівельним матеріалом для соціальних зв'язків. Воно дозволяє людям впізнавати один одного, розуміти потреби та очікування, що є джерелом зміцнення почуття приналежності до групи. Формування загальної ідентичності: через спілкування члени групи поділяють цінності, переконання та норми, що сприяє формуванню загальної ідентичності. Це поєднує людей і створює почуття "ми". Координація дій: спілкування необхідне узгодження цілей, розподілу завдань та прийняття спільних рішень. Воно дозволяє групі діяти злагоджено та ефективно. Управління конфліктами: конфлікти неминучі у групі, але ефективно спілкування допомагає вирішувати їх конструктивно, зберігаючи у своїй відносини. Соціалізація: спілкування відіграє ключову роль у процесі

соціалізації нових членів групи, допомагаючи їм адаптуватися до нових норм та цінностей.

При спілкуванні з'являються певні міжособистісні зв'язки і реалізуються відносини, люди об'єднуються або розходяться, створюються традиції та соціальні постулати. Розвиток будь-яких відносин визначається рівнем спільного світогляду у контактуючих сторін. А для міжособистісних відносин повинен бути цілий спектр особливостей, комунікативних можливостей, соціальної значущості особистості, людських почуттів і бажань, любові і дружби, сумісності і несумісності. Створюється розподіл соціальних ролей і специфічна ієрархія суспільства. Стосунки між індивідами та групами потребують постійного вивчення для формування систем комунікацій, розвитку їхнього комунікативного потенціалу та засобів, які використовуються у взаємодії [66].

Спираючись на принципи фрейдизму, а саме на положення, що життя людини залежить від досвіду його дитинства, Уільям Шутц склав певний постулат - людина прагне задовільнити три міжособистісні потреби: 1) потреба бути членом групи; 2) потреба у контролі та владі; 3) потреба у любові та симпатії іншого. Першою з проблем є психологічна проблема соціалізації, тобто якщо людина вважає недостатньою власну соціалізацію, її поведінка у сфері контролю буде недостатньою: вона відійде від влади або, навпаки, буде прагнути до панування. Проблему встановлення контролю намагається вирішувати вже дитина, а дорослий, спираючись на досвід дитинства, приймає якусь з існуючих напрямків поведінки: відкидання (людина займає підлегле становище, яке захищає його як від влади, так і від відповідальності), автократична поведінка (індивід рветься до влади і готовий за неї боротися; однак основа такої поведінки така ж, як і умови відмови від влади: невіра у власні сили, потреба продемонструвати здатність брати на себе відповідальність) і демократична поведінка (людина може приймати рішення, несе відповідальність і нікому цього не доводить) [20].

Відкритість задовольняє природну потребу в тісних емоційних зв'язках у соціумі. Головною проблемою при цьому постає відчуття здатності людини любити і викликати в інших співчуття. В умовах, коли людина не впевнена у своїй здатності догодити іншим, її поведінка у сфері створення взаємодій буде екстремальною: повне уникнення інтимної близькості або надмірна відкритість. Знову ж таки, залежно від того, як ця проблема була вирішена в дитинстві, доросла людина може дотримуватися однієї з трьох стратегій у взаємодії з оточенням: суперособистість, яка виникає внаслідок страху бути неприязним і відкинутим, веде до уникнення відкритості, тобто людина підтримує стосунки з оточуючими на поверхні, всі його соціальні зв'язки епізодичні і поверхневі, але велика кількість контактів психологічно захищає людину від близьких стосунків з кимось; Гіперперсональність (поширення близькості у великій кількості стосунків і тим самим прагнення викликати страх через неприйняття даної людини; форми вираження цієї поведінкової моделі прагнуть отримати схвалення, звернути на себе увагу) та особистість (людина здатна відчувати безпеку на поверхневому рівні та в близьких стосунках) [47].

Можна виділити два типи взаємодії: колаборація та конкуренція. Колаборація (співробітництво, згода, адаптація, партнерство) – види діяльності, що зміцнюють організацію колективної діяльності, здійснюють координованість, дружність і ефективність. До другої групи належать види діяльності, які деякою мірою суперечать загальним завданням та створюють перешкоди для згоди. Сюди ж можна віднести такі поняття, як опозиція, суперництво, дисоціація. У цій класифікації використовується умовний дихотомічний розподіл типів комунікацій. Охарактеризувати взаємодію можна також у залежності від числа учасників, тобто кількості задіяних сторін. За наростаючою кількістю можна скласти наступний розподіл: між двома особистостями – діадна взаємодія, між групою та особистістю та між об'єднаннями індивідів. У психології використовуються різні класифікації

стратегій взаємодії. Однією з найбільш актуальних є класифікація Томаса - Кілмана, яка визначає основні стратегії конфліктної комунікації (див. табл.1.1).

Таблиця 1.1

Поведінка у конфлікті (особистісні можливості)

тип стратегії	Типові ознаки	Можливе застосування
Конкуренція	Суперництво та протистояння, учасники конфлікту, відстоювання своїх позицій за місце в колективі. Неминуче є переможець і переможений. При такому типі спілкування переможець задовольняє власні інтереси за рахунок інтересів інших, змушуючи прийняти рішення, у якому виграє тільки одна сторона.	Дійсний, коли: Учасник конфлікту наділений владою або певними соціальними можливостями, він впевнений у ефективній і правильній реалізації своєї позиції; сторону не цікавить взаємодія з іншими сторонами конфлікту, рішення приймається за власним бажанням; Відсутній пошук іншого рішення.
Уникнення	воно супроводжується униканням, втечею та зусиллями людини вийти з конфлікту. Вихід з протистояння без розв'язання наріжної проблеми, без чіткої власної позиції, без прагнення сформулювати спільне рішення у співпраці з іншою стороною.	Коли проблема не є значущою і не хочуть витратити енергію на прийняття рішень та боротьбу; кожна сторона усвідомлює, що перебуває у безвихідному стані; сторона усвідомлює деяку міру розсудливості у свого опонента; співрозмовник - «важка» людина, що потребує підтримувати контакт з іншою людиною; сторона, втягнена у конфлікт, має потребу у послабленні напруги.

Співробітництво	Вважається найефективнішою стратегією, оскільки спрямована на задоволення потреб усіх учасників. Така позиція учасників підштовхує до активної участі у вирішенні конфлікту та захищає свої інтереси, але водночас прагне до співпраці з протилежною стороною. Порівняно з іншими стратегіями, співпраця вимагає багато енергії, оскільки спочатку сторонам потрібно зрозуміти свої потреби, проблеми та інтереси та обговорити їх. Для цього потрібен час і навички спілкування. Ця стратегія є хорошим способом досягнення взаємної вигоди і прийняття кращого рішення.	Це особливо ефективно, коли: Існує кілька рішень проблеми Це важливо для обох сторін, і ніхто не хоче цього уникати; Сторони займають тверду і раціональну позицію та сформовані стосунки. Є час попрацювати над проблемою; сторони знають про проблему та свої бажання; сторони прагнуть обговорення ідей та роботі над розвитком; обидва опоненти можуть представити свою точку зору. Вони поважають інтереси один одного і прислухаються. Усі учасники мають однакові повноваження в команді.
Пристосування	Проблема вирішується через взаємні поступки: обидві сторони «капітулюють» та жертвують чимось, що забезпечує загальне вирішення проблеми.	Працює у умовах рівного статусу, можливостей і влади у сторін, але сторони мають суперечливі інтереси; швидко приймається рішення, тому що учасник не має часу займатися проблемою або вважає це більш раціональним і ефективним; сторона конфлікту може погодитися на тимчасове вирішення; учасник конфлікту може отримати короткострокову вигоду; інші підходи до вирішення проблеми

		неефективні; конфліктуюча сторона може змінити свою мету тощо.
--	--	--

Об'єднуючи психологічну та соціальну складові конфлікту, необхідно встановити аспект її аналізу в конфлікті, оскільки ця проблема є предметом дослідження багатьох інших дисциплін, таких як соціологія, політологія та ін. Тому соціальна психологія зосереджує увагу переважно на таких чинниках ба конфлікту, як поінформованість учасників конфліктної ситуації; Виокремлення соціально-психологічних елементів, що визначають внутрішні особливості конфлікту, тобто різноманіття світоглядів, мотивів, інтересів, цінностей, які спонукають людину або групу людей брати участь у вирішенні конфлікту; пояснення причин та етапів складання суб'єктивного бачення конфліктної ситуації [38].

Соціальний та індивідуальний зміст міжособистісного конфлікту може бути неоднозначним. За певних умов конфлікт може бути наслідком відмінностей у базових цінностях, моральних характеристиках та ідеологічних характеристиках індивідів; в інших випадках протиріччя можуть бути обумовлені вторинними причинами. Однак слід зазначити, що для самих учасників конфлікту причина, яка призвела до непорозуміння, не вважається

«тривіальною», оскільки вони додають до неї багато додаткового контексту [46]. У конфлікті міжособистісного рівня ми бачимо, як підсвідомість відіграє свою роль у зниженні здатності саморегуляції, у можливості виходу дій з під свідомого самоконтролю, провокації стресу і фрустрації. Але конфлікт можна розглядати і як ресурс у вирішенні тих чи інших проблем. Тобто, конфлікт може як створювати напружені стосунки між людьми і відволікати їх від поточних турбот, так і грати роль каталізатора розв'язання прихованих проблем у соціумі. Це не тільки руйнівна і деструктивна сила, а й конструктивна, використання якої сприяє підвищенню ефективності організації та покращенню стосунків і у групі. Творча і позитивна роль конфлікту полягає у укріпленні самосвідомості його учасників, якщо він спрямований на досягнення суспільно важливої мети; Розглядаючи конфлікт як ресурс, слід підкреслити його вплив на формування соціальної та психологічної культури, на відбудовування колективу, колективних цінностей, способом емоціональної розрядки і навіть генератором емоцій. Тому про сам конфлікт говорити з однозначним відношенням не можна. При аналізі конфлікту треба приділяти увагу його соціальним і психічним наслідкам [51].

Наявність відповідної культури та уявлень у сфері конфлікту дає можливість бачити причини конфлікту, як соціальні, так і приховані індивідуальні його складові. У напрацюваннях соціальних психологів достатньо ретельно були розкриті складові конфлікту та феномени, що функціонують у середині поняття конфлікт.

Загальні складові конфлікту можна окреслити наступним чином:

- сторони (опоненти), тобто суперники, що протистояють один одному і представляють принаймні дві сторони;
- розташування деталей (внутрішніх і зовнішніх);
- конфліктна ситуація;
- подія, тобто дія, спрямована на виникнення конфлікту;
- об'єкт конфлікту (існує реальна, об'єктивна причина протистояння);

- предмет конфлікту (наприклад, підсвідома ненависть протилежної сторони конфлікту);
- розвиток і вирішення конфліктів.

У груповому конфлікті у індивідів-сторін конфлікту з'являється почуття сили та віри у загальну групову правду, яку в першу чергу вони і відстоюють, і перемогу. Власні цілі відходять у такому випадку на другий план. Особлива ознака «влади» в теорії та практиці конфлікту називається рангом опонента. У цьому випадку супротивник першого ступеня - це особа, яка діє від його імені і прагне досягти особистих цілей у конфлікті. Актор другого порядку — це особистість, яка захищає інтереси невеликої групи в конфлікті. Учасник третього рівня - це структура, особа або група організацій чи осіб, які відстоюють спільний інтерес у протистоянні. А також виділяємо четвертий ступінь, де учасник конфлікту може виступати за інтереси певних цінностей, культури, моралі тощо. Також говорять про умовний нульовий ступінь, що представляє характеристику особи, яка не намагається виконувати загальні норми. При вирішенні конфлікту опоненти прагнуть до підвищення свого соціального значення і роблять зусилля з пониження соціального статусу опонента.

Зрозуміти той чи інший конфлікт та розібратись з його сутністю, ефективніше усвідомити конфлікт легше, якщо за ознаками складено певну класифікацію (типологію) конфліктів. Розмаїття способів та форм протистояння не дає можливість скласти чітку систему, однак певна класифікація, що дозволяє прости групування, існує.

Внаслідок безпосередніх соціально-психологічних причин виділяють такі типи міжособистісних конфліктів:

- конфлікти, викликані непорозумінням при передачі, прийомі та обробці даних (нестача інформації; неправдива інформація; розбіжності у пріоритетності даних та їх оцінки);

- конфлікти, зумовлені специфікою взаємодій (вираження почуттів, помилкові інтерпретації та стереотипи судження та недостатнє спілкування, постійний тиск та інші негативні дії, розбіжності у нормах поведінки тощо).

Треба також звернути увагу на наступний тип конфліктів – так звані вертикальні та горизонтальні. Вертикальні конфлікти виникають між рівнями ієрархії у організаціях. Це можуть бути розбіжності між керівником та підлеглим, керівником та групою підлеглих, різними рівнями менеджменту. Причини вертикальних конфліктів полягають у наступному: відмінності в цілях та пріоритетах, неефективна комунікація, відсутність чіткої системи делегування повноважень, різні стилі управління, несправедливий розподіл ресурсів та завдань.

Горизонтальні конфлікти відбуваються між співробітниками чи відділами, що є на одному рівні ієрархії. Причини таких конфліктів можуть бути пов'язані з конкуренцією за ресурси, відмінностями в цінностях та цілях, несумісністю особистостей, проблемами в координації, розбіжності між співробітниками одного відділу через розподіл робочого навантаження, конфлікти, пов'язані з різними підходами до вирішення завдань.

Поділ конфліктів за фактором об'єктивності-суб'єктивності можна скорочено викласти у наступному. Об'єктивні конфлікти пов'язані із зовнішніми факторами, такими як: брак ресурсів (обмеження доступу до ресурсів, таких як фінансові, матеріальні та інформаційні); відмінності в цілях (коли різні сторони мають різні цілі, які важко поєднати); розподіл повноважень (нерівномірний розподіл відповідальності чи влади); структурні протиріччя (проблеми в організації чи системі, які викликають конфлікт).

Суб'єктивні конфлікти пов'язані з такими внутрішніми факторами, як:

Ціннісні відмінності (коли люди мають різні переконання, світогляд або системи цінностей); емоції (негативні емоції, такі як гнів, образа, ревності, можуть загострити конфлікт); особистісні характеристики (індивідуальні особливості індивідів, такі як темперамент, характер, можуть впливати на

виникнення та розвиток конфлікту); неправильне тлумачення (неправильне розуміння ситуації чи слів іншої людини).

Важливо відзначити, що більшість конфліктів мають як об'єктивні, так і суб'єктивні причини.

Конфлікти між двома акторами, або «діадні», найбільш розповсюджений тип емоційного конфлікту, в якому двоє людей виступають як опоненти, обидва як суб'єкти зі специфічними цінностями, інтересами та поглядами. І саме діадний конфлікт протікає з найбільшим ентузіазмом і емоційним напруженням, а його учасники не приховують свого протистояння. Такий конфлікт зазвичай виникає на підґрунті розбіжності у оцінках, симпатій і антипатій через те, що в даній групі емоційні стосунки між людьми завжди тісно пов'язані у ділових, соціальних і побутових сферах. Якщо мова йде про конфлікти між індивідом і групою, вони часто проявляються як протиріччя між очікуваннями чи вимогами індивіда та нормами поведінки чи дій, виробленими в групі [85].

Інші відомі ознаки, за якими можна класифікувати міжособистісні конфлікти: за «тривалістю» (конфлікти поділяються на короткочасні та тривалі); залежно від ступеня їх впливу на психіку відповідні дії опонентів (конфлікти, що не порушують емоційно-ділової стійкості учасників, конфлікти непорозумінь і деструктивні конфлікти).

До найпоширеніших причин конфліктів, пов'язаних із психологічними та соціально-психологічними властивостями людей, втягнених у взаємодії, відносять:

- фактори сталих цінностей (чинники, які проголошуються або відкидаються сторонами конфлікту; системи цінностей учасників конфлікту);
- властивості спілкування, що може надавати почуття комфорту, що виникає в результаті взаємодії або її відсутності (з урахуванням її основи, сутності, балансу сил, важливості для себе та інших, сумісності/несумісності сторін тощо);

- поведінкові фактори (придушення інтересів, низька самооцінка, егоїзм, безвідповідальність, несправедливість, зосередженість на другорядному, жорстокість у поведінці, стрес тощо);

- ігнорування або неповага до певних психологічних особливостей іншої людини;

- неправильне тлумачення думок і дій (відсутність неформального спілкування, що призводить до поверхового уявлення про співрозмовника; психічна ригідність, невміння або страх проявити свої справжні якості; коли люди психічно втомилися від самих себе), що викликає зміну ритму роботи та негативних емоцій);

- недотримання загальноприйнятих моральних норм, переоцінка власних можливостей і недооцінка можливостей інших [86].

Поведінка опонентів формує ту чи іншу динаміку розвитку протистояння. Оскільки під час протистояння люди поведуться по-різному, проблему протиріччя можна вирішити не тільки поміркованим шляхом (порада, переконання), але і жорсткішим - розривом стосунків, наприклад. Оглянемо типи конфліктів за ознакою публічності:

- відкритий - характеризується чітким і помітним протистоянням, емоційною напругою задіяних учасників;

- прихований – сторони приховують справжні розбіжності під маскою спокійних форм взаємин);

- умовно «сліпий» конфлікт – усі сторони не визначають ситуацію, як конфліктну;

- «невідомий» конфлікт (справжні конфлікти приховані, на поверхні відносин залишається лише слабка відстороненість)

Різні типи конфліктів мають притаманні лише їм типи соціальної поведінки та форми міжособистісних стосунків. На етапі, коли стан напруги прихований, дуже важливо усвідомити цей комплекс обставин, як конфлікт, як суперечність, що вже виникла і не буде вирішена звичайним шляхом. Точка зору

на ситуацію, з якої можна побачити зародження конфлікту є початком перебудови повсякденних стосунків між учасниками конфлікту, виступає пусковим механізмом відповідних конфліктній ситуації психологічних механізмів і пропонує стратегії поведінки для вирішення конфлікт. проблема. На цьому етапі, який викликає різні емоції, різне бачення конфліктних обставин та поведінки опонентів, пропонуються різноманітні варіанти реагування у колективі:

- вихід із конфліктної ситуації (розуміючи народження конфлікту, зіставляючи можливі наслідки, одна або обидві сторони можуть прийняти рішення про припинення спілкування);

- переговори або кроки назустріч, взаємні поступки.

Учасники відкритого конфлікту вважають важливими власні ресурси та вважає, що їх буде достатньо для перемоги в конфлікті. Для досягнення бажаного максимуму розроблені та запропоновані певні форми хірургічного втручання:

- демонстрація збільшення власних задіяних ресурсів (суть способу рішення в переконанні опонентів, що вона має реальну можливість збільшити свої ресурси таким чином, щоб вони природно значно перевищували ресурси іншої сторони). Опонент може зробити таку дію і відреагувати по-іншому, тобто він виходить із конфліктної ситуації, тому що його можливості можуть здатися нижчими, але він отримує більший потенціал, він шукає шляхи посилення своїх ресурсів);

- використовувати вичікувальну позицію, зберігаючи попередній стан (ця тактика часто використовується для отримання додаткової інформації про опонентів, їхні ресурси тощо);

- небезпечні динамічні дії (сторона, використовуючи таку тактику, проводить швидкі, безперервні та, на її думку, високоефективні дії, які можуть носити провокаційний характер, створюючи таким чином умови для несподіванки та дезорієнтації противника, який за відсутності обширної інформації призводить до багатьох помилок і серйозних помилок);

- примус (тактика використання переваг сильнішої особистості або групи, яка має більші можливості для збільшення своїх ресурсів).

Вирішення міжособистісного конфлікту є найскладнішим завданням для його учасників і вимагає креативності та сили духу. Це міжособистісний пласт, який вимагає, насамперед, занурення в психологічну сутність протиріч між учасниками конфлікту, об'єктивної оцінки обставин конфлікту, без переваги того чи іншого опонента. На цій основі вироблено багато практичних рекомендацій як щодо запобігання, так і зменшення конфліктів. Характер конфлікту, вплив психічного стану його учасників, конкретні обставини конфлікту передбачає ту чи іншу низку методів і засобів усунування конфліктів. Якщо конфлікт не вирішити вчасно, це може призвести до неврозів, хворобливих ситуацій і тривалого розриву стосунків між людьми, які взаємодіють [51].

Деякі дослідники намагаються виділити менші елементи взаємодії, які можна емпірично спостерігати, контролювати та систематизувати.

Зокрема, Р. Бейлз розробив програму, яка дозволяє фіксувати різні види групових взаємодій за допомогою однієї програми. Усі моделі взаємодії, що були досліджені, розподілялися на дванадцять типів, які, у свою чергу, були згруповані в чотири групи. Коли група виконує певне спільне завдання, відбувається постійний перехід від одного етапу до іншого: ставлення членів групи до загального завдання, оцінювання результатів завдання, навчання та прийняття рішень. Варто зазначити, що цей процес і відповідні дії учасників групи супроводжуються емоціями, як позитивними, так і негативними. Незважаючи на те, що програма Р. Бейлза широко використовується і має мало відгуків про її кількість та якість. В основному вони полягають у тому, чому власне описані саме ці взаємодії, і чому фігурує саме ця кількість, тобто дванадцять. Одним з зауважень до програми є те, що певним чином враховується лише форма взаємодії, а не її зміст. Для визначення особистісної орієнтації вперше був опублікований (попередній) орієнтовний опитувальник Б. Басамом у 1967 р. [56].

ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ

Взаємодію можна розглядати як форму організації конкретної людської діяльності. Тобто вважається, що стан реалізації взаємодії в конкретній спільній діяльності розкриває її зміст. Виходячи з цього, спілкування зі зворотнім зв'язком - це обмін не тільки знаннями та ідеями, але й взаємодією при вирішенні спільних проблем. Взаємодія як елемент спілкування включає в себе як обмін інформацією, так і організацію спільної діяльності, тобто спілкування організовується у процесі діяльності. Таким чином, якщо зв'язок між спілкуванням і діяльністю порушується, ми бачимо негайний відрив розгляду всіх цих процесів від більш широкого соціального тіла, в якому вони відбуваються, тобто відмову від вивчення сутнісної сторони спілкування. Завдяки спілкуванню в суспільстві люди мають можливість контролювати та коригувати свою поведінку. Перебування поруч з іншими людьми, особливо з коханими та друзями, допомагає зменшити тривогу та зменшити наслідки фізіологічного та психологічного стресу. Дефіцит спілкування і соціальних зв'язків, як психогенний фактор, зазвичай викликає помилки і стрес, що різко знижує якість соціального спілкування.

Концептуальні положення щодо психологічних особливостей особистості у соціальної взаємодії розробляли такі українські вчені О. Бондарчук, В. Бочелюк, О. Блинова, І. Ващенко, С. Гарькавець, А. Добрович, М. Журба, Л. Засєкіна, В. Завацький, М. Каган, В. Москаленко, І. Попович, Л. Спицька Т. Титаренко, Н. Чепелєва, О. Шевяков та ін.

Соціальний та індивідуальний зміст міжособистісного конфлікту може бути неоднозначним. За певних умов конфлікт може бути наслідком відмінностей у базових цінностях, моральних характеристиках та ідеологічних характеристиках індивідів; в інших випадках протиріччя можуть бути обумовлені вторинними причинами. Однак слід зазначити, що для самих учасників конфлікту причина, яка призвела до непорозуміння, не вважається

«тривіальною», оскільки вони додають до неї багато додаткового контексту [46]. У конфлікті міжособистісного рівня ми бачимо, як підсвідомість відіграє свою роль у зниженні здатності саморегуляції, у можливості виходу дій з під свідомого самоконтролю, провокації стресу і фрустрації. Але конфлікт можна розглядати і як ресурс у вирішенні тих чи інших проблем. Тобто, конфлікт може як створювати напружені стосунки між людьми і відволікати їх від поточних турбот, так і грати роль каталізатора розв'язання прихованих проблем у соціумі. Це не тільки руйнівна і деструктивна сила, а й конструктивна, використання якої сприяє підвищенню ефективності організації та покращенню стосунків і у групі. Творча і позитивна роль конфлікту полягає у укріпленні самосвідомості його учасників, якщо він спрямований на досягнення суспільно важливої мети; Розглядаючи конфлікт як ресурс, слід підкреслити його вплив на формування соціальної та психологічної культури, на відбудовування колективу, колективних цінностей, способом емоціональної розрядки і навіть генератором емоцій.

Міжособистісний простір формується і моделюється завдяки міжособистісній взаємодії. Складовими цього процесу є: 1) роль учасника взаємодії у стосунках з іншим, пристосування до позиції іншого, «перевірка на стійкість»; 2) усвідомлення меж комунікацій та обмежень з точки зору доцільності; 3) встановлення переговорної позиції з використанням у спілкуванні усіх можливих способів взаємодії.

При вивченні двостороннього впливу спілкування і діяльності, в ході якого виникає протистояння між учасниками, народжуються наступні положення. Перша позиція – колективна діяльність не можлива без стосунків учасників. Друга – спілкування є феноменом, що з'єднує учасників колективу між собою, а не з об'єктом спільної діяльності, і те й інше вивчається, як правило, у цілому і як автономний феномен. При цьому спілкування і діяльність розглядаються як явища, що перетинаються, але не тотожні, діяльність як сукупність взаємопов'язаних явищ власно діяльності та спілкування все ж таки не допускає їх ототожнення і взаємопроникнення. Спілкування може являтися складовою

діяльності, але зберігає при цьому свою специфічність і унікальність як соціальний феномен, що йде поруч с матеріальною діяльністю. Дана особливість спілкування свідчить про складність процесів комунікації індивідів і може бути не тільки свідомим процесом, раціонально спланованим обміном інформацією, але й емоційним контактом між людьми. Це означає, що під час взаємодії досягаються конкретні цілі, взаємовплив та обмін інформацією, знаннями та емоційною спорідненістю, а також взаємовплив.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ АСЕРТИВНОСТІ НА ФОРМУВАННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ

2.1. Вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі

Розглядаючи проблеми теоретичного аналізу проблеми асертивності в українській та зарубіжній психологічних школах, ми натрапляємо на розбіжності у поглядах на природу її виникнення та деталі формування.

Зарубіжні психологи в більшості випадків пов'язують асертивність більшою мірою з такими соціально-психологічними категоріями, як особистісна успішність, самостійність, незалежність і цілеспрямованість. Описаний цей процес у працях Г. Блумера, Х. Байєра, М. Ганді, А. Козера, Г. Лассуелла Р. Нікольсона, Ч. Пірса, Д. Дьюї, Ч. Кулі, Г. Фенстергайма та ін.

Психологічна школа встановила основні орієнтири, що гарантують вивчення особистості як самостійного суб'єкта життєдіяльності з точки зору взаємозв'язку між об'єктом та середовищем. У наукових працях психологів поняття асертивність часто зустрічається в зв'язку з такими поняттями, як незалежність, відповідальність, особиста позиція, етична вихованість, здатність протистояти груповому [18].

Таким чином, у першому випадку асертивність репрезентує насамперед семантику як поведінковий компонент особистості, у другому – як семантичне, а отже, також інтрапсихологічне значення.

Вихідний природний потенціал особистості має складну структуру і складається щонайменше з трьох взаємопов'язаних компонентів: метапрагнень (потреб), характерних потенціалів і культурних потенціалів.

Основні положення поділяються на чотири основні адаптивні приводи:

- зберегти і продовжити життя - самоліквідуватися, загинути;

- зміцнення особистості (впевненість у собі та висока самооцінка) -
- ослаблення особистості (відсутність впевненості в собі, низька самооцінка).

І вторинна адаптація:

- за свободу, самовпевненість - залежність від інших;
- до розвитку, самореалізації, соціального зростання - для стереотипного функціонування.

Потенціал характеру включає мотиваційні компоненти темпераменту та риси характеру. Риси характеру формуються в 15-16 років і певною мірою підлягають вихованню і самовихованню; вони змінюють акценти і дають індивідуальну картину процесу реалізації базових та інших мотиваційних утворень. Така ж функція притаманна культурному потенціалу.

Культурний потенціал можна охарактеризувати як базові міжособистісні відносини: моральні – аморальні, естетичні – неестетичні, когнітивні – некогнітивні, психологічно регульовані – нерегульовані, фізично регульовані – нематеріальні. З них у майбутньому створюватимуться цінності, в тому числі й духовні [47].

Асертивна поведінка базується на чіткому розумінні своїх цілей і цінностей. Опора на особисті та спільні цінності надає особистості додаткову стабільність. Причому, чим більше ці цінності збігаються з вічними, тим міцніша внутрішня основа людини [29].

Сучасна психологія вважає асертивність однією з найконструктивніших форм міжособистісної взаємодії, засновану на принципах гуманізму, оскільки неприпустимі маніпуляції та недружелюбна поведінка щодо оточення. Асертивність — риса особистості, що складається з високого ступеню суверенитету людини від оцінок і тиску у соціумі, зі спроможності людини управляти власною поведінкою та соціальної відповідальності[85].

Незалежність — це відповідальність керувати своїм життям і бути собою.

Г. Мюррей вважав, що рівень незалежності дуже залежить від особливостей нервової системи людини, а також від виховання і життєвого досвіду.

Особистість, за його словами, постійно знаходиться між бажанням бути самотійним та необхідністю покладатись на інших.

Розвиток відповідальності йде шляхом від відповідальності за інших і обставини до відповідальності за себе. У особистостей з погано розвиненим почуттям відповідальності, напористість може бути виражена не повністю.

Асертивність та соціальна відповідальність – тісно пов'язані поняття, що описують усвідомлену взаємодію з навколишнім світом, але з різних боків.

Асертивність фокусується на вмінні людини відстоювати свої права та межі, висловлювати свої думки та почуття відкрито та чесно. Це внутрішня робота, спрямовану зміцнення власної особистості.

Соціальна відповідальність виходить за межі індивідуального та передбачає усвідомлення своєї ролі в суспільстві, розуміння взаємозв'язку з іншими людьми та готовність брати участь у вирішенні спільних проблем.

Самостійність і відповідальність роблять людину повноцінним соціальним суб'єктом, готовим до співпраці чи конструктивного протистояння та тримання внутрішнього Я. Виважена, вільна від радикалізму, але стійка позиція, яку людина може використовувати, щоб захистити свої соціальні кордони, не порушуючи кордонів інших [74].

Асертивна поведінка на думку вчених – це поведінка, при якій людина активно переслідує мету, але не порушує інтересів інших людей. Це поведінка, при якій досягається баланс взаємних інтересів, а використовувані засоби допомагають прийняти правильне рішення [71].

Асертивність означає відмову від протистояння думок і оцінок інших людей, вільну поведінку у будь-яких життєвих обставинах, відповідно до власного настрою, мотивів та інтересів (Т. Пол).

Вираз асертивності виражається у вірі у значущість особистості на основі впевненості в собі та ефективності. Бути асертивним означає бути самоактивним і саморегульованим [7].

Регулювати свої стосунки з соціальним оточенням залежно від обставин (що власно і можна назвати саморегуляцією) людині допомагають наступні основні компоненти регуляції поведінки – об'єктивна оцінка своїх здібностей, свого стану та статусу у соціальному оточенні, оцінка стабільності психічного стану як свого, так і у оточення. Виявлені структурні елементи відображають зв'язок із потребами, мотивами, емоційною основою настрою, самосвідомістю, Я-концепцією тощо. Регулятивна система є складним соціально-психологічним феноменом, а об'єднання всіх її шарів в єдине ціле забезпечує процес регуляції поведінки.

К. Шенон, розглядаючи асертивність у контекстуальній структурі свого головного концепту – бажання, наголошує, що «... це узагальнене поняття, за яким криється безліч різноманітних психологічних феноменів». Одним із компонентів цієї структури є моральна складова прагнення, тобто ідеали, світогляд, етичні позиції, сформовані в процесі навчання, а також інші (наприклад, особливості нервової системи) генетично зумовлені, не залежать від навчальної діяльності, а у дорослих майже не змінюються, тому розвиток тієї чи іншої будь-якої якості багато в чому залежить від того, в якому співвідношенні ці компоненти знаходяться в структурі цієї якості [61].

У своєму дослідженні Т. Парсонс визначає асертивність як здорову та зрілу особистісну рису з розвиненою установкою ненасильства [81]. Асертивність - це здатність бути собою, що виражається в потребі росту і розвитку (Т. Парсонс).

Важливим елементом формування асертивності з боку індивіду є норми соціальної поведінки у соціумі, правові та етичні, які забезпечують її здатність до адекватного сприйняття суспільства та конкретної соціальної ролі. Якості члену соціуму у галузі етичної нормативності особистості, відображають дві основні складові процесу соціальної адаптації: сприйняття норм морально-етичної поведінки та ступінь поваги до інтересів соціального оточення.

Спираючись на свій клінічний досвід, А. Лазарус виділяє чотири ключові типи поведінки, які по суті об'єднують поняття «асертивної» поведінки:

- вміння говорити «ні»;
- уміння не приховувати бажання, почуття, потреби та заявляти про них;
- вміння вступати у спілкування, зав'язувати і завершувати розмову;
- Здатність відкрито висловлювати будь-які почуття.

У його роботах ці навички проявляються не лише на поведінковому рівні, а й включають такі когнітивні компоненти, як світогляд, життєва філософія та оцінки.

Західні автори також сформулювали основні принципи асертивності [29]. Принципи асертивності, незважаючи на їх простоту і очевидність, можуть викликати труднощі спілкування між людьми і по відношенню до самого себе.

У суспільстві результати асертивних досліджень як практичні рекомендації відіграють іншу функціональну роль і формулюються відповідно до припущень демократичного ідеологічного суспільства з відповідними моральними стандартами, де найважливішими є:

- уміння оцінювати власну поведінку, думки та почуття та нести відповідальність за їх наслідки;
- здатність не давати пояснень і виправдань з метою реабілітації поведінки;
- прийняття самостійних рішень щодо поступливості та участі у вирішенні чужих проблем;
- здатність змінювати свою думку;
- відповідальність за помилки;
- вміння говорити «не знаю»;
- здатність стати незалежним від «доброї волі» інших людей;
- вчинення нелогічних дій;
- уміння сказати іншому: «Я тебе не розумію».

Комунікаційна якість або комунікативний потенціал особистості є важливою складовою майбутньої адаптації будь-якої людини у своєму соціумі чи у суспільстві взагалі, і її соціальний і професіональний успіх полягає у вмінні формувати стосунки з оточенням. Вміння комуніціювати (тобто вміння будувати

стосунки та взаєморозуміння із зовнішнім світом) відрізняються у різних людей. Вони, як правило, складаються з соціального досвіду, потреби перебування у взаємовідносинах, групової ідентифікації, способах вибудови стосунків, наявністю односторонніх тощо.

Щоб визначити межі асертивної поведінки, її можна порівняти з маніпулятивною поведінкою. Маніпулятивна поведінка є прямою протилежністю напористості. Метою маніпуляції є досягнення мети без урахування інтересів іншої сторони.

Маніпуляція характеризується:

- невпевненість, двозначність у висловленні думок і прохання приховати мету;
- використання емоційно насичених аргументів, коли акцент робиться на моральних чи інших цінностях, які мають впливати на партнера, який поділяє ці погляди;
- готовність перекласти відповідальність за негативний розвиток подій і наслідки подій на жертву;

Стиль маніпуляції залежить від типу особистості. Маніпуляція може здійснюватися за допомогою різних типів поведінки.

Пасивна поведінка: коли людина не чинить опір іншим у задоволенні своїх потреб і забезпеченні своїх прав за рахунок власних потреб і прав. Людина, яка поводить пасивно, не вміє виражати свої бажання та потреби та як їх захистити. Їй не вистачає впевненості у своїх діях і страждає, оскільки не може належним чином використовувати свої навички.

Пасивна людина часто потрапляє під вплив, оскільки не може протистояти маніпуляторам, а невдачі послаблюють її слабку самосвідомість. Але іноді він намагається контролювати ситуацію в прихованій боротьбі, маніпулюючи іншими людьми. Такі дії можна кваліфікувати як приховану агресію.

Агресивна поведінка означає психологічний і фізичний тиск на інших, задоволення власних потреб і забезпечення прав, нехтування потребами і

правами інших. Агресія - це не просто фізичне пошкодження чи сильний-сильний вираз. Сарказм та іронія діють агресивно, тому що спокійні, цілеспрямовані, а іноді навіть методичні розмови пригнічують особистість того, на кого вони розраховані. Чим складніше агресія, тим менше агресії суб'єкт бачить у своїх діях. Однак досвідчений тиран часто справляє на оточуючих неприємне враження, і люди схильні уникати спілкування з такими людьми.

На перший погляд, пасивна та агресивна поведінка дуже відрізняються один від одного. Однак в обох випадках супротивником вважається сторона, яка переслідує одну і ту ж мету: заподіяти шкоду. Різниця між пасивною та агресивною поведінкою полягає лише в тому, що агресивний отримує попереджувальні удари, тоді як пасивне відкриття дає зрозуміти, що він не має наміру перемагати [52].

Більш детальний розподіл типів маніпуляції наведено Е. Шостромом, який знаходить елементи маніпуляції в наступних типових стилях поведінки.

Типологія маніпуляторів.

Еверет Шостром визначає два терміни: актуалізатор і маніпулятор. Термін актуалізатор був введений Абрахамом Маслоу та Куртом Гольдштейном і стосується людини, яка розвиває свій позитивний потенціал. Актуалізатор – найчесніший і природний, протилежність маніпулятору. Маніпулятор бачить себе та іншу людину як одне ціле, його мета — контролювати інших. Кожна людина частково є оператором, маніпулятором. Маніпулятори діляться на види:

Диктатор. Характерне домінування, перебільшення своєї сили, скоріш за все, авторитет, намагається керувати людиною. Варіанти: Бос, Настоятелька, Молодші Боги, Керівник.

Ганчірка. Пара диктатора, його антипод. Цей тип маніпуляторів перебільшує свою слабкість та чутливість. Для ганчірки характерно: забудькуватість, пасивність, мовчання. Варіанти: Дурний, Хамелеон, Недовірливий, Сором'язливий, Конформіст, Відступаючий.

Калькулятор. Вважає за необхідне все контролювати. Заради контролю над іншими вдається до брехні, хитрощів, перевірки. Варіанти: Аферист, Гравець, Шантажист, Творець реклами, Ділок.

Прилипала. Антипод калькулятор. Даному типу характерно перебільшення власної залежності від іншого. Намагається привернути увагу, турботу. Непомітно змушує виконувати свою роботу. Варіанти: Нитка, Іпохондрик, Паразит, Безпорадна, Вічна Дитина, Іждів'янець.

Хуліган. Цей тип перебільшено агресивний, грубий, жорстокий. Метод управління іншими: різного роду загрози. Види: Ненависник, Гангстер, Образник, Погрозливий, Жіноча варіація Хулігана - Сварлива баба («Пила»).

Славний хлопець. Є гіпертурбота, гіперлюбов, надмірна уважність до іншого. Антипод Хулігана, причому з ним контактувати складніше. Його не можна подолати. У результаті зіткнення перемагає завжди Славний хлопець. Варіанти: Доброчесний Мораліст, Угодлива, Людина організація.

Суддя. Гіперкритичність. Відсутня довіра, звинувачує інших, не прощає чи прощає важко. Варіанти: Звинувачувач, Збирач доказів, Примушує визнати провину, Ганьба, Збирач доказів, Всезнаючий, Оцінювач, Месник.

Захисник. Антипод Судді. Він завжди підтримує (навіть якщо цього не потрібно) приймає чужі помилки. Своїм співчуттям він псує інших, забирає можливість проявити самостійність, у своїй не займається своїми справами, оскільки постійно йде на вирішення інших проблем. Варіанти: Утішитель, Покровитель, Самовідданий, Клумба з курчатами, Помічник.

Отже, принципи асертивності – це правила поведінки, створені емпіричним шляхом у суспільстві та в спілкуванні з оточенням. Спілкування засноване на природних гуманістичних принципах, заборонені маніпуляції, жорстокість і агресія по відношенню до інших. Людина з асертивною поведінкою висловлюється чітко й недвозначно, поводить пристойно, діє переконано, уникає маніпуляцій з боку оточуючих, розуміє потреби інших і вміє

наполягати на собі. Можна сказати, що асертивність – це адекватна оцінка ситуації та власної поведінки, це форма самореалізації, форма саморозвитку [29].

Теоретичний аналіз сутності та змісту асертивності в працях вітчизняних і зарубіжних психологів дозволив зробити такі висновки:

1) важливо трактувати асертивність як невід’ємну рису особистості, яка допомагає адекватно оцінювати обставини та власну поведінку, адаптуватися до мінливих умов життя та будувати відповідальні та творчі стосунки з оточенням;

2) проблема формування асертивності визначає взаємодією двох або більше зовнішніх елементів (деталі соціальної безпеки, особливості соціальної інтеграції) і внутрішнього потенціалу особистості (базові потреби, потенціал характеру, культурний потенціал), що розуміються в специфічній формі;

3) на основі визначення показників ефективності перерахованих компонентів можна виділити особистісний асертивний потенціал як основний адаптаційний потенціал у структурі особистості (нервово-психічна стійкість, комунікативні здібності, нормативність, доброчесність);

– методи і засоби контролю, взаємоконтролю та самоконтролю на рівні навчання навичкам асертивної поведінки.

6) передбачається системний розвиток структури особистості з метою підвищення асертивності та її значуща роль у процесі самореалізації особистості.

2.2. Дослідження впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі

Таблиця 2.1

Програма проведення констатувального експерименту

Години	Зміст тренінгу

10.00.-12.20.	Налагодження дружньої робочої атмосфери, вправи на включення кожного учасника в процес Теоретичний блок. Обговорювання питань. Принципи побудови ділового іміджу відповідно стратегіям компанії. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація. Поняття мотивації та мотиву. Мотиваційні характеристики особистості. Навчання впродовж життя. Партнерська взаємодія: вимірювання індивідуально-типологічних особливостей і їх вплив на особистісну зону комфорту особистого комфорту. Позиції в спілкуванні (формальна та неформальна). Планування комунікації (інтуїтивне та логічне мислення). Практичний блок. Обговорювання питань. Проведення психодіагностичної методики на визначення моделі поведінки у комунікаційному процесі тест-опитувальник Велика п'ятірка (див. Додаток А). Визначення показників по шкалах: інтроверсія – екстраверсія, емоційна стійкість – нейротизм, обмеженість (вузькість інтересів) – відкритість новому досвіду, безтурботність – сумлінність, ворожість – доброзичливість.
12.20-12.40.	Кава - пауза
12.40.-14.40.	Теоретичний блок. Обговорювання питань. Конфліктна взаємодія. Особистісне реагування та керування конфліктами. Подолання конфліктів. Конфлікт як ресурс. Асертивна поведінка. Маніпулятивне спілкування. Мистецтво комунікативного впливу: переконання, наслідування, навіювання. Типи комунікативних бар'єрів. Профілактика синдрому емоційного вигорання. Практичний блок. Проведення психодіагностичної методики: опитувальник Томаса - Кілмена визначення моделі поведінки у

	конфлікті(див. Додаток Б). Суперництво (конкуренція), пристосування, компроміс, уникнення, співробітництво – це стратегії поведінки які особисто обираються при реагуванні на конфліктну взаємодію.
14.40.-15.40.	Обідня перерва
15.40.-17.40.	Теоретичний блок: Особистісна готовність до змін. Вплив світогляду на ефективність професійної діяльності. Знання, цінності, переконання як основні компоненти світогляду. Практичний блок: проведення психодіагностичної методики на визначення моделі стресодолання BASIC Ph (див. Додаток В). Визначаються складові моделі, які допомагають розуміти прояви поведінкового, емоційного, когнитивного реагування на складні ситуації у житті: Belief (віра), Affect (афект), Social (соціум), Imagination (уява), Cognition (когніція), Physiology (фізіологія)
17.40.- 18.00.	Кава - пауза
18.00.-18.30.	Вправа на завершення. Підведення підсумків програми, зворотній зв'язок.

2.3. Психологічний та статистичний аналіз констатувального експерименту

Таблиця 2.2

**Результати визначення моделі поведінки у комунікаційному процесі
тест-опитувальник Велика п'ятірка
(констатувальний експеримент 30 респондентів)**

Шкали вимірювання								
	високий		середній				низький	
			нс	с	вс			
1. інтроверсія – екстраверсія	10		3	1	14		2	
2 емоційна стійкість – нейротизм	9		5	10	5		1	
3.обмеженість (вузкість інтересів) – відкритість новому досвіду	5		1	12	7		5	
4.безтурботність – сумлінність	1		2	24	2		1	
5.ворожість – доброзичливість	9		8	0	12		1	

Результати по шкалі ВОРОЖІСТЬ-ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ представлено на рис. 2.1. (див. рис. 2.1.)

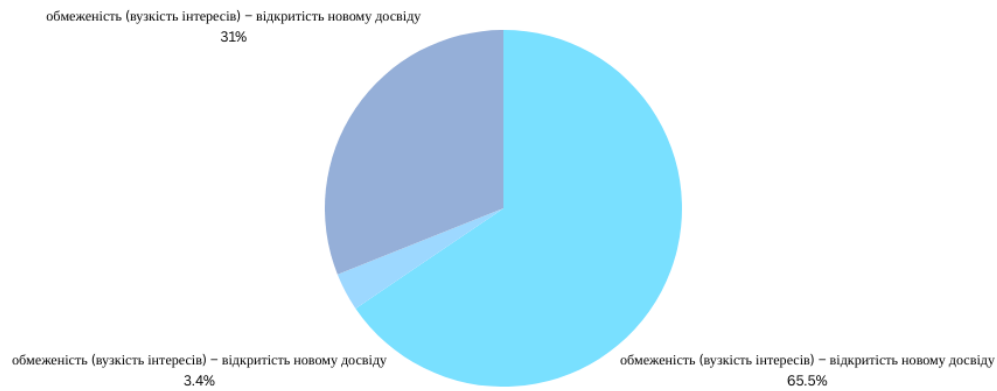


Рис.2.1. Результати по шкалі ВРОЖІСТЬ-ДОБРОЗИЧЛИВІСТЬ

Результати по шкалі БЕЗТУРБОТНІСТЬ – СУМЛІННІСТЬ представлено на рис. 2.2. (див. рис.2.2.)

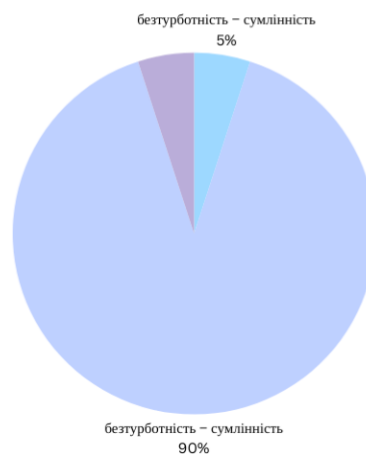


Рис.2.2. Результати по шкалі БЕЗТУРБОТНІСТЬ – СУМЛІННІСТЬ

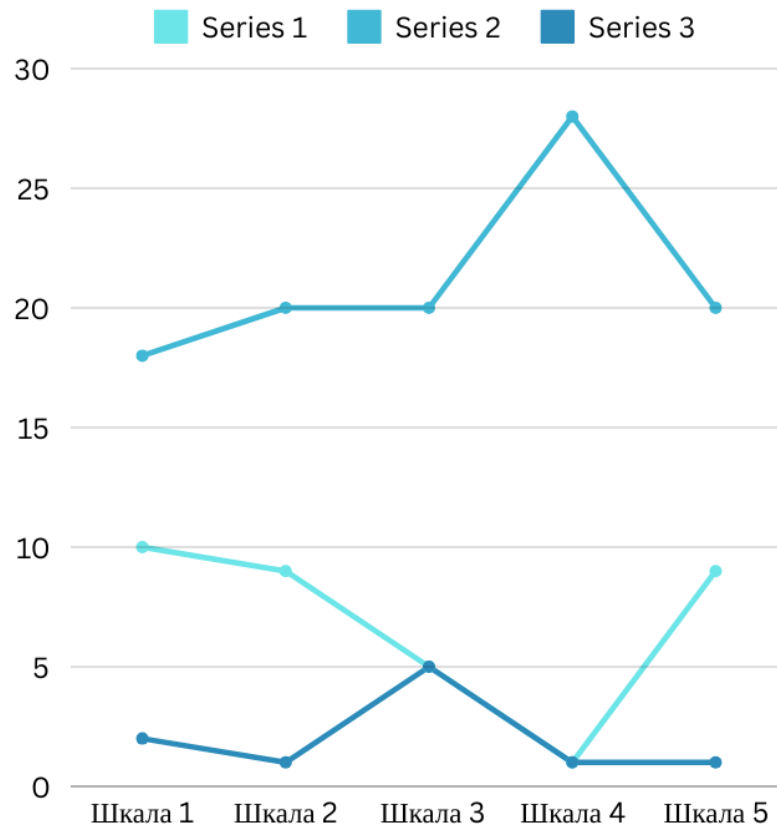


Рис. 2.3. Результати визначення моделі поведінки у комунікаційному процесі (тест-опитувальник Велика п'ятірка)

За методикою на визначення стилю (стратегії) поведінки в конфліктній ситуації" (Кілмен - Томас) (див. рис. 2.4, 2.5.).

В опитуванні за данною методикою брали участь 30 респондентів (див. табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Стиль поведінки в конфліктній ситуації за методикою Кілмена-Томаса розподіл по групі
(констатувальний експеримент 30 респондентів)

Конф. компетентність	Компроміс	Протистояння	Співпраця	Уникнення	Пристосування
N=30					
Домінуюча стратегія	10	18	12	7	9
Кількість людей, які є переговорники	6	-	10	4	6

Конфліктологічна компетентність

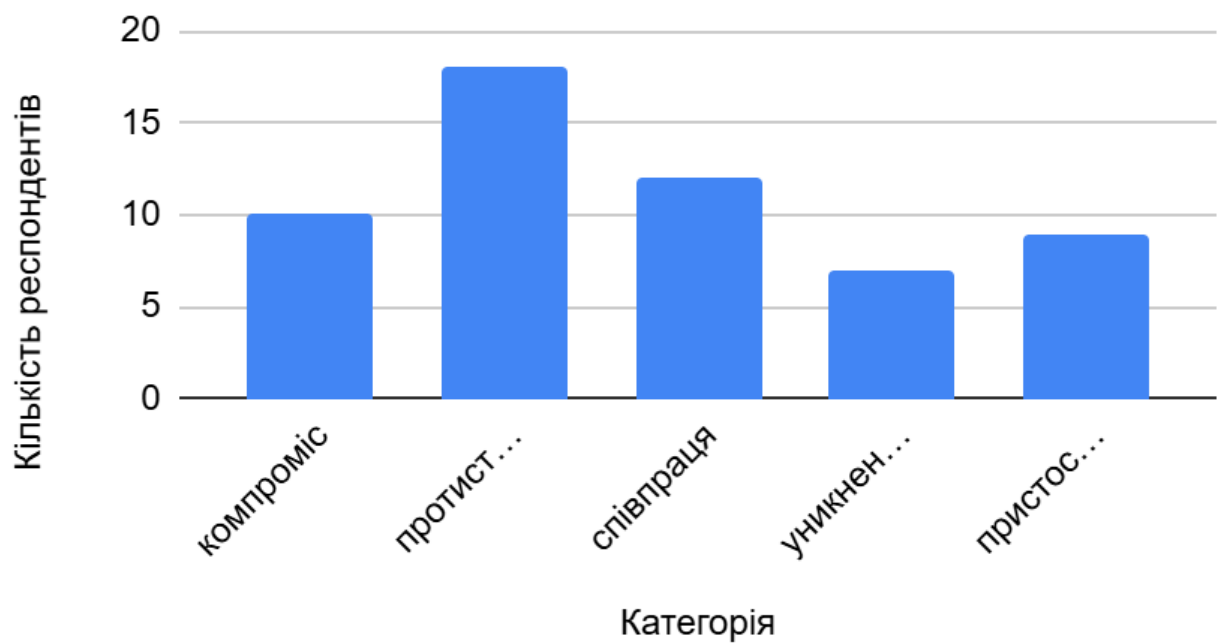


Рис. 2.4. Розподіл результатів домінуючої стратегії у конфліктологічній компетентності за методикою Томаса



Рис. 2.5. Розподіл респондентів за методикою Томаса-Кілмена

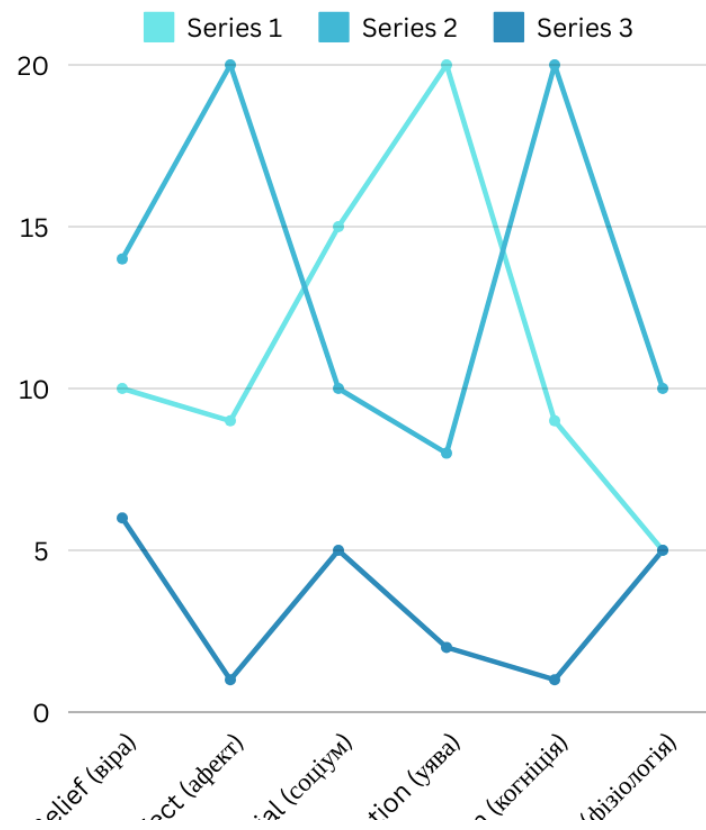
При проведенні психодіагностичної методики на визначення моделі стресодолавання BASIC Ph та обробці результатів дослідження отримано наступні результати (див. табл. 2.4).

Таблиця 2.4

**Результати визначення моделі поведінки
Ресурсоорієнтована модель стресодолавання BASIC Ph**

Шкали вимірювання								
	високий		середній				низький	
			нс	с	вс			
Belief (віра)	10		3	1	10		6	
Affect (афект)	9		5	10	5		1	
Social (соціум)	15		1	2	7		5	
Imagination (уява)	20		2	4	2		2	
Cognition (когніція)	9		8	0	12		1	
Physiology (фізіологія)	5		5	2	3		5	

За психодіагностичною методикою на визначення моделі стресодолавання BASIC Ph експеримент показав такі результати (див. рис. 2.6)



**Рис. 2.6. Розподіл респондентів за методикою стресодолатання
BASIC Ph**

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Сучасна психологія вважає асертивність однією з найконструктивніших форм міжособистісної взаємодії, засновану на принципах гуманізму, оскільки неприпустимі маніпуляції та недружелюбна поведінка щодо оточення. Асертивність — риса особистості, що складається з високого ступеню суверенитету людини від оцінок і тиску у соціумі, зі спроможності людини управляти власною поведінкою та соціальної відповідальності.

Зарубіжні психологи в більшості випадків пов'язують асертивність більшою мірою з такими соціально-психологічними категоріями, як особистісна успішність, самостійність, незалежність і цілеспрямованість. Описаний цей процес у працях Г. Блумера, Х. Байєра, М. Ганді, А. Козера, Г. Лассуелла Р. Нікольсона, Ч. Пірса, Д. Дьюї, Ч. Кулі, Г. Фенстергайма та ін.

Принципи асертивності створені емпіричним шляхом у суспільстві та в спілкуванні з оточенням. Спілкування засноване на природних гуманістичних принципах, заборонені маніпуляції, жорстокість і агресія по відношенню до інших. Людина з асертивною поведінкою висловлюється чітко й недвозначно, поводить пристойно, діє переконано, уникає маніпуляцій з боку оточуючих, розуміє потреби інших і вміє наполягати на собі. Можна сказати, що асертивність — це адекватна оцінка ситуації та власної поведінки, це форма самореалізації, форма саморозвитку.

На етапі констатувального етапу дослідження було вивчено вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі. Проведено констатувальний експеримент з метою вивчення впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі.

Було розроблено та впроваджено програму психолого-педагогічного експерименту (констатувальний етап), проведено спостереження, опитування - тестування: психодіагностична методика на визначення моделі поведінки у комунікаційному процесі тест-опитувальник Велика п'ятірка;

психодіагностична методика- опитувальник Томаса - Кілмена визначення моделі поведінки у конфлікті; психодіагностична методика визначення моделі стресодолаття BASIC Ph.

За масивом даних ми отримали результати по шкалах: інтроверсія – екстраверсія; емоційна стійкість – нейротизм; обмеженість (вужкість інтересів) – відкритість новому досвіду; безтурботність – сумлінність; ворожість – доброзичливість; філософія: уклад життя, вірування та моральні цінності; почуття, емоції; соціальність: приналежність, соціальні комунікації, звязки; уява як психічний процес: творчість, гра уяви, інтуїція; когнітивна гнучкість: знання, логіка, реальність, думки; фізика тіла (фізіологія): фізична, чуттєва модальність та діяльність; шкали моделі та стратегій поведінки у суперечках: конкуренція, пристосування, компроміс, уникнення, співробітництво. За числовими показниками на етапі констатувального експерименту було сформовано групу, яка буде брати участь на формувальному етапі. Мета впливу на формувальному етапі спробувати створити атмосферу міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності за стратегіями співпраці та договороспроможності.

3. ФОРМУВАННЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ПЕРЕГОВОРНОМУ ПРОЦЕСІ ПІД ВПЛИВОМ АСЕРТИВНОСТІ

3.1. Програма соціально психологічного тренінгу формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності

Кількість учасників: 16 учасників групи

Цільова група: здобувачі вищої освіти СНУ ім. Даля, викладачі СНУ ім. Даля, працівники СНУ ім. Даля, члени громади.

Тренер: **Ю. Ю. Івчук** здобувач вищої освіти другого освітнього рівню спеціальності 053 Психологія, членкіня Університетського центру медіації Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля.

Ідея тренінгу:

Тема: «Психологічні технології у створенні атмосфери асертивності у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу»

Питання тренінгу:

1. Ефективна комунікація. Сконструювана особистісна модель комунікативного процесу.
2. Виникнення стресу. Психічна втома. Як с цим справлятись? Реагування на стрес. Визначення рівня нервово-психічної напруги (за допомогою психодіагностики).
3. Конфліктологічні компетенції. Конфлікт як ресурс. Аналіз особистої ефективності у ситуації конфліктної взаємодії. Впевнене стратегування у конфліктної взаємодії.
4. Відновлення активного життя. Життєва активна позиція особистості в умовах невизначеності. Конструювання соціально-корисного типу поведінки завдяки розвитку активності та підвищення соціального інтересу.

5. Можливості для відновлення. Відновлювання втраченої мотивації до активного життя. Розвиток Soft Skills. Робота з емоціями та уявою: адаптація до змін, що викликані непередбаченістю (за допомогою психодиагностики). Можливості кожного.

Компетентності які набудуть учасники під час тренінгу:

1.Засобами інтерактивних технологій напрацювати навички стабілізації нервової системи у стані психічної втоми.

2. Вміння використовувати когнітивну гнучкість для вирішення задач повсякдення і скласти стратегію, знайти можливості, розробляти та презентувати власні результати діагностичних вимірювань, робити висновки, відновлюватись.

3. Відповідально ставитися до взаємодії, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, створювати неконфліктне середовище за допомогою розвитку Soft Skills.

1 етап тренінгу: дискусійний клуб

Тема: Інноваційне мислення та створення системи міжособистісних відносин для розвитку інтелектуального працівника у кожному.

Мета: виходячи з предмету конфлікту, сформулювати методику володіння ситуацією, що дозволяє розкрити інтелектуальний потенціал інноваційно мислячих учасників міжособистісної взаємодії.

Інструменти:

- Виявлення з учасників соціальної комунікації найбільш придатних до управління та прийняття інноваційних рішень;

- розвивати у учасників соціальної комунікації здатність покласти на себе відповідальність, знаходити ресурс та вирішувати питання;

- створювати умови медіаторами (особами, що керують діалогом) асертивної атмосфери для розвитку внутрішньої мотивації кожного учасника соціальної взаємодії.

Теми, які будуть розглянуті під час дискусійного клубу:

1. Базові показники інноваційного мислення.

2. Опір змінам.
3. Позитивне ставлення до інновацій.
4. Ступінь свободи, яка потрібна інтелектуальній особистості для творчого вирішення проблем.

2 етап тренінгу: 4 тижні по 4 години на тиждень.

Програма тренінгу:

Тема: «Психологічні технології у створенні атмосфери асертивності у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу»

Мета тренінгу: об'єднання учасників у команду однодумців для ефективного розробки поставлених питань та знаходження вирішення цих питань у ситуаціях невизначеності (відповідно стратегій соціальної взаємодії)

Таблиця 3.1

Програма тренінгу

Години	Зміст тренінгу
	1 сесія: 1 тиждень – 4 години
	Налагодження дружньої робочої атмосфери, вправи на «включення» кожного учасника в процес.
4 години	Теоретичний блок. Принципи побудови ділового іміджу відповідно стратегіям компанії. Комунікація та імідж. Класифікації, технології спілкування. Партнерська взаємодія: вимірювання індивідуально-типологічних особливостей і їх вплив на особистісну «зону комфорту». Практичний блок. Інтерактивні вправи щодо розвитку навичок командної роботи. Техніки вербальної і невербальної поведінки відповідно до цілей ситуації (подолання бар'єрів у міжособистісному спілкуванні). Вправи на встановлення контакту та взаємодії. Вправи на розвиток допустимих невербальних засобів спілкування.
	Вправа на завершення. Підведення підсумків тренінгу, зворотній зв'язок. Оцінка досягнення цілей тренінгу
	2 сесія: 2 тиждень – 4 години
4 години	Теоретичний блок. Ознайомлення з універсальними принципами ефективної комунікації. Позиції в спілкуванні (формальна та неформальна). Планування комунікації (інтуїтивне та логічне мислення). Мистецтво комунікативного впливу: переконання, наслідування, навіювання. Типи комунікативних бар'єрів. Практичний блок. Інтерактивні вправи: «Зіпсований телефон», «Інтуїція» «Когнітивні спотворення» (інтерактивні вправи). Обговорювання результатів - «розмовне коло».

	Вправа на завершення. Підведення підсумків тренінгу, зворотній зв'язок. Оцінка досягнення цілей тренінгу
	3 сесія: 3 тиждень – 4 години
4 години	Теоретичний блок. Конфліктна взаємодія. Особистісне реагування та керування конфліктами (див. Додаток Г). Стресостійкість. Подолання конфліктів. Конфлікт як ресурс. Маніпулятивне спілкування. Профілактика синдрому емоційного вигорання. Практичний блок. Відпрацювання навичок міжособистісної взаємодії: проведення тестової методики: опитувальник Томаса «Поведінка в конфлікті», інтерактивна вправа «Моя поведінка у конфлікті», обговорення вправи.
	Вправа на завершення. Підведення підсумків тренінгу, зворотній зв'язок. Оцінка досягнення цілей тренінгу
	4 сесія: 4 тиждень – 4 години
4 години	Теоретичний блок: Теорія поколінь VXYZ. «Гравці» команди та ієрархічні стосунки у команді. Готовність до змін. Вплив світогляду на ефективність професійної діяльності. Знання, цінності, переконання як основні компоненти світогляду. Виконання поточних задач, проектів тощо з урахуванням теорії поколінь. Практичний блок: комплекс вправ на практичне застосування теорії поколінь VXYZ щодо конструювання професійної поведінки особистості в умовах прийняття рішень, обговорення вправи.
	Вправа на завершення. Підведення підсумків тренінгу, зворотній зв'язок. Оцінка досягнення цілей тренінгу
	Вправа на завершення. Підведення підсумків тренінгу, зворотній зв'язок. Оцінка досягнення цілей тренінгу

3.2. Результати формувального експерименту

На другому етапі дослідження (формувальний етап), було проведено проведено консультації та повторний етап тестування за методиками: опитування - тестування: тест-опитувальник Велика п'ятірка; опитувальник Томаса - Кілмена (поведінки у конфлікті); методика визначення моделі стресодолати BASIC Ph (див. табл. 3.2, 3.3)

Таблиця 3.2.

**Результати визначення моделі поведінки у комунікаційному процесі
тест-опитувальник Велика п'ятірка
(формувальний експеримент 16 респондентів)**

Шкали вимірювання	16 респондентів							
	високий		середній				низький	
			нс	с	вс			
1. інтроверсія – екстраверсія	5			1	9		1	
2 емоційна стійкість – нейротизм	7		1	1	5		2	
3.обмеженість (вузкість інтересів) – відкритість новому досвіду	7		1	1	7			
4.безтурботність – сумлінність	10		2	2	2			
5.ворожість – доброзичливість	9			0	7			

Результати по шкалам

1. інтроверсія – екстраверсія

2 емоційна стійкість – нейротизм

3.обмеженість (вузкість інтересів) – відкритість новому досвіду

4.безтурботність – сумлінність

5.ворожість – доброзичливість на рис. 3.1. (див. рис. 3.1.)

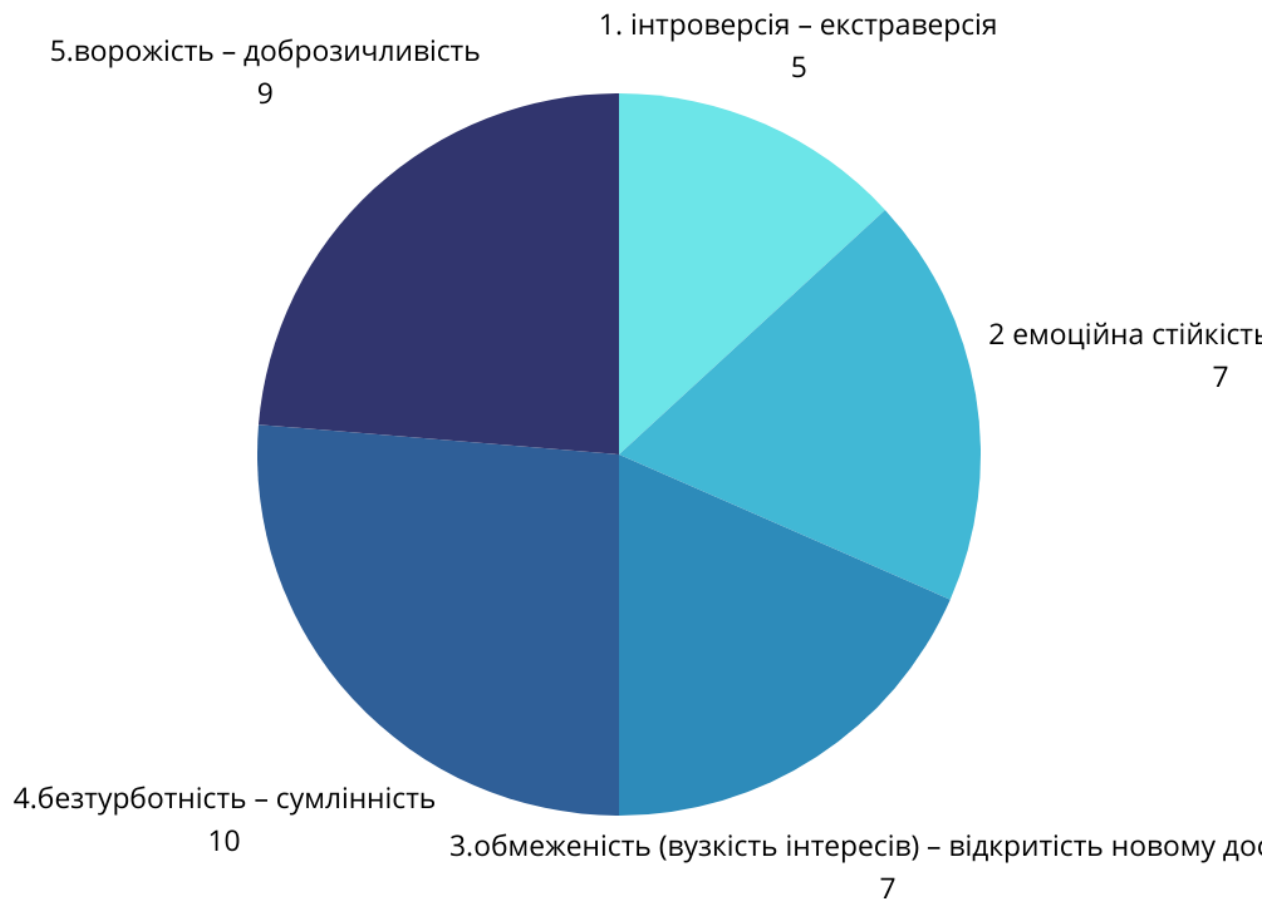


Рис.3.1. Результати формувального етапу за психодіагностичною методикою Велика п'ятірка

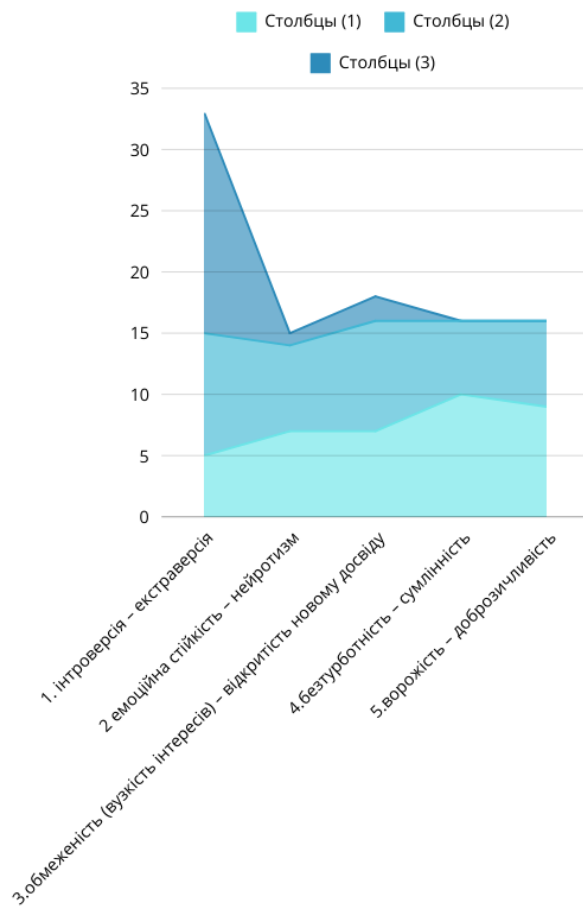


Рис. 3.3. Моделі поведінки у комунікаційному процесі за психодіагностичною методикою Велика п'ятірка (формувальний етап)

На формувальному етапі було порівняно результати першого тестування (констатація) з етапом після проведення соціально-психологічного тренінгу. Методика Кілмена -Томаса показала наступні результати (див. рис. 3.4, 3.5.).

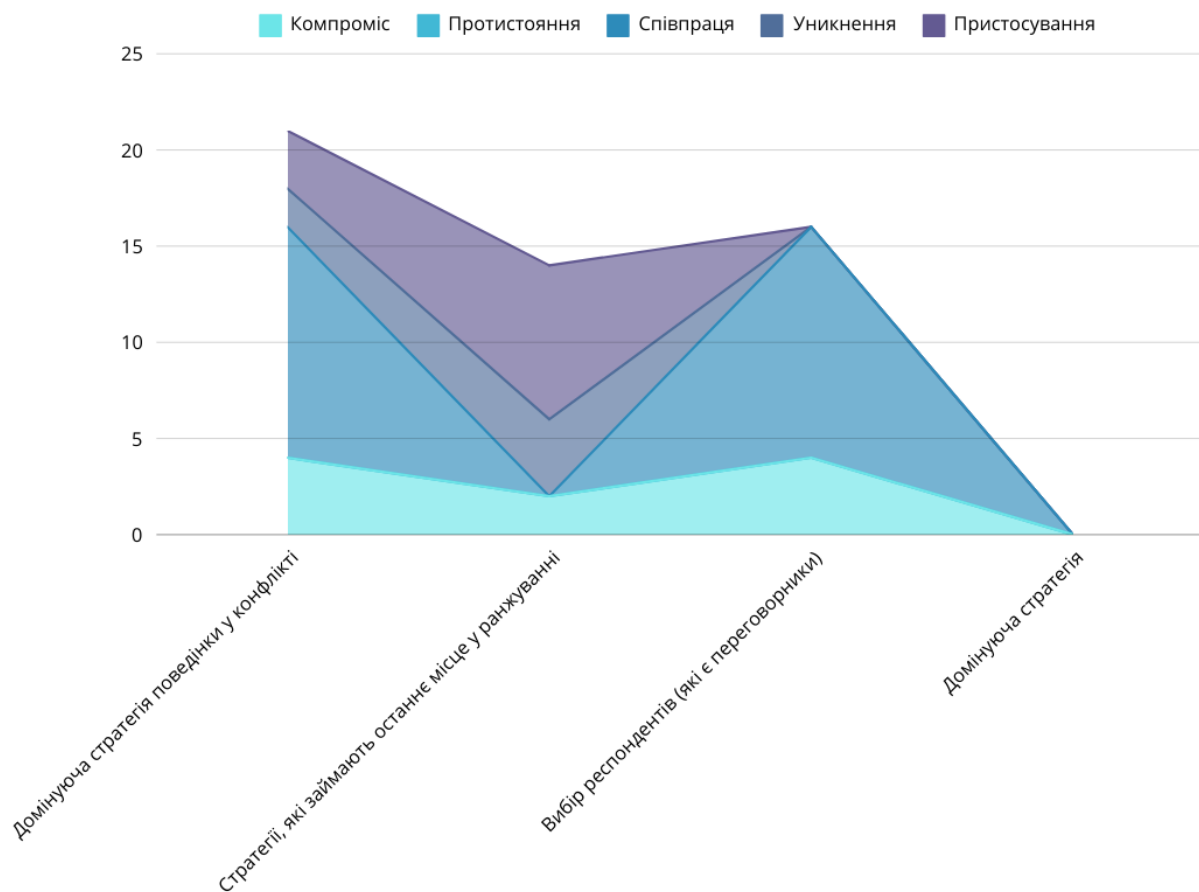
У соціально психологічному тренінгу брали участь 16 респондентів (див. табл. 3.3).

Таблиця 3.3

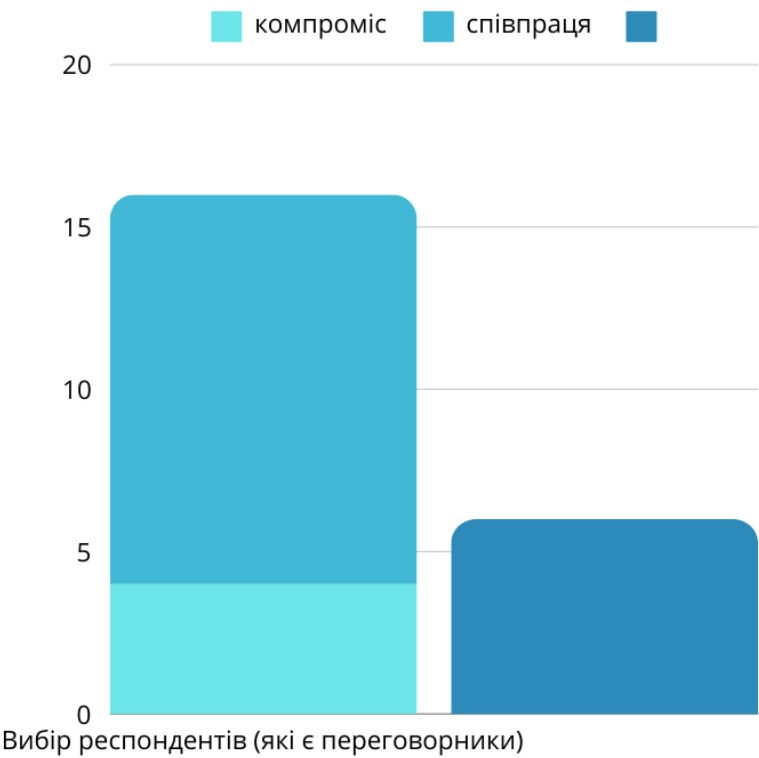
**Розподіл результатів за методикою Кілмена- Томаса
(формувальний експеримент 16 респондентів)**

Конф. компетентність	Компроміс	Протистояння	Співпраця	Уникнення	Пристосування
N=16					
Домінуюча стратегія поведінки у конфлікті	4		12	2	3
Стратегії, які займають останнє місце у ранжуванні	2			4	8
Вибір респондентів (які є переговорники) Домінуюча стратегія	4	-	12		

Результати представлені у площадній діаграмі на рис. 3.4. (див. рис. 3.4.)



**Рис. 3.4. Результати за методикою Томаса -Кілмена на етапі
формувального експерименту**



**Рис. 3.5. Розподіл респондентів за методикою Томаса-Кілмена
(16 респондентів) формувальний експеримент**

На етапі формувального експерименту за методикою Моделі стресодолання BASIC Ph отримано результати(див. табл. 3.4).

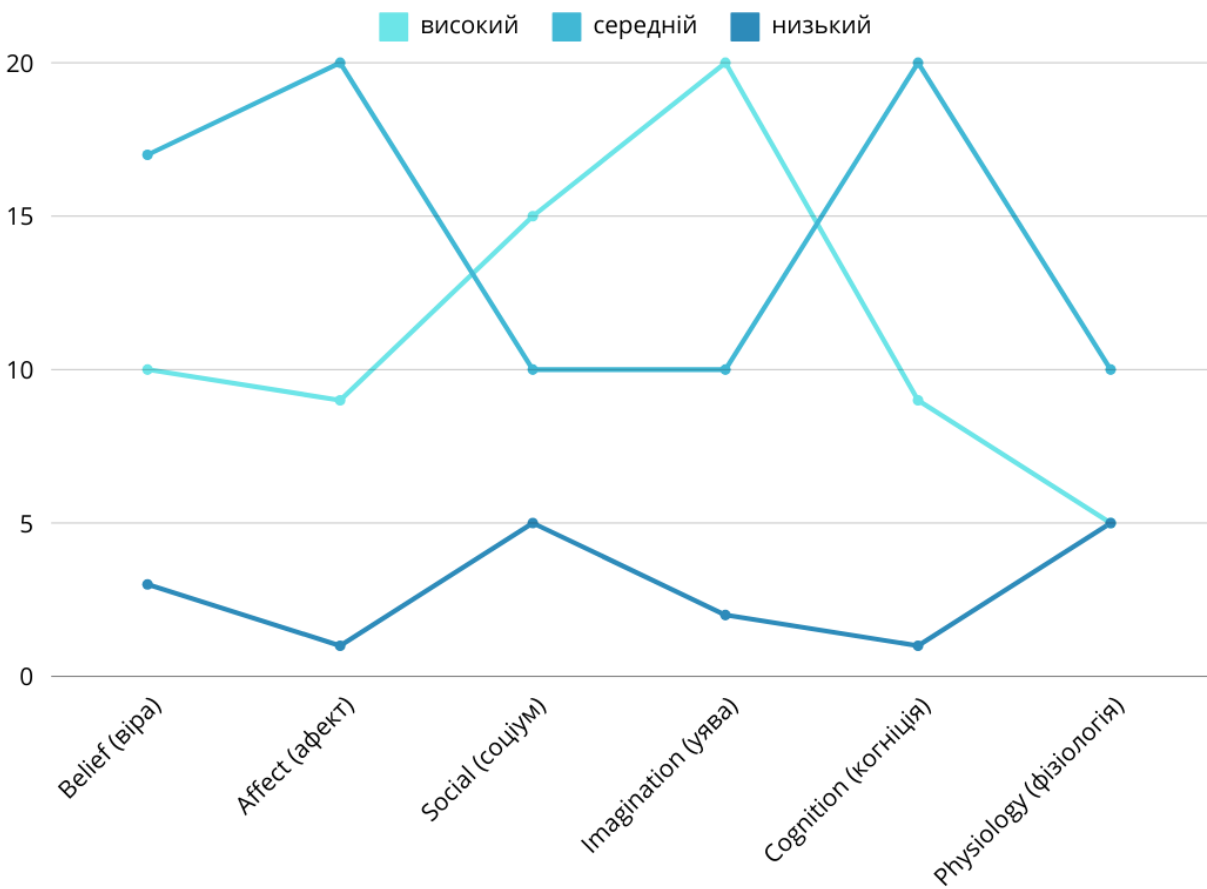
Таблиця 3.4

Ресурсоорієнтована модель стресодолання BASIC Ph

Шкали вимірювання								
	високий		середній				низький	
			нс	с	вс			
Belief (віра)	10		6	1	10		3	
Affect (афект)	9		10	10			1	
Social (соціум)	15		1	2	7		5	
Imagination (уява)	20		2	4	2		2	
Cognition (когніція)	9		4	4	12		1	

Physiology (фізіологія)	5	5	2	3	5	
-------------------------	---	---	---	---	---	--

Результати повторного тестування на особисту модель BASIC Ph надано на графіку (див. рис. 3.6)



**Рис. 3.6. Графік результатів за методикою стресодолатання
BASIC Ph**

3.3. Аналіз ефективності програми соціально-психологічного тренінгу

Ефективність програми соціально психологічного експерименту було перевірено з методами математичної статистики. Коефіцієнт t-статистика Ст'юдента визначив наступні результати (див. рис. 3.5., 3.6.,3.7.):

Таблиця 3.5

Результати розрахунку коефіцієнт t-статистики Ст'юдента за методикою Томаса-Кілмена (шкала компроміс)

№ респондента	M1	M2	Відхилення (di)	Квадратне відхилення (di-d̄)²
1	10	10	0	1,76
2	6	7	-1	0,36
3	7	7	0	1,56
4	10	10	0	1,56
5	7	8	-1	1,16
6	9	9	0	1,56
7	6	7	-1	1,56
8	9	9	0	1,56
9	7	8	-1	1,56
10	8	9	-1	1,56
11	5	5	0	1,36
12	9	9	0	1,56
13	8	8	0	1,56
14	7	7	0	1,56
15	6	5	1	1,56
16	9	9	0	1,36
17	9	9	0	1,56
18	5	6	-1	0,36
19	8	8	0	1,56
20	9	9	0	0,36
21	8	8	0	1,56
22	7	9	-2	2,16
23	7	9	-2	1,56
24	8	9	-1	2,76
25	5	8	-3	1,56
26	7	8	-1	1,36
27	8	8	0	2,16
28	7	10	-3	0,36
29	7	10	-3	1,16
30	10	10	0	1,56
Ср.значення	7,34	8,16	2,15	

Коеф. t-
статистика
Ст'юдента
2,67

Таблиця 3.6

Результати розрахунку коефіцієнт t-статистики Ст'юдента за методикою Велика п'ятірка (шкала обмеженість (вузкість інтересів) – відкритість новому досвіду)

№ респондента	M1	M2	Відхилення (di)	Квадратне відхилення (di-d ⁻) ²
1	60	65	-5	1,14
2	65	69	-4	0,00
3	53	53	0	15,47
4	41	41	0	15,47
5	43	52	-9	25,67
6	49	49	0	15,47
7	43	43	0	15,47
8	67	67	0	15,47
9	62	62	0	15,47
10	33	33	0	15,47
11	41	48	-7	9,40
12	67	67	0	15,47
13	55	55	0	15,47
14	37	37	0	15,47
15	45	45	0	15,47
16	47	55	-8	16,54
17	51	51	0	15,47
18	31	45	-14	101,34
19	42	42	0	15,47
20	41	51	-10	36,80
21	55	55	0	15,47
22	43	49	-6	4,27
23	54	54	0	15,47
24	47	56	-9	25,67
25	45	59	-14	101,34
26	29	37	-8	16,54
27	37	42	-5	1,14
28	42	55	-13	82,20
29	33	39	-6	4,27
30	49	49	0	15,47
Ср.значення	46	50,7	2,98	541,05

Коеф. t-
статистика
Ст'юдента
3,009

Таблиця 3.7

**Результати розрахунку коефіцієнт t-статистики Ст'юдента за
методикою методикою стресодолення BASIC Ph
(шкала Imagination (уява))**

№ респондента	M1	M2	Відхилення (di)	Квадратне відхилення (di-d̄)²
1	18	20	-2	0,40
2	22	26	-4	1,87
3	24	24	0	6,93
4	28	28	0	6,93
5	9	14	-5	5,60
6	22	22	0	6,93
7	24	24	0	6,93
8	28	28	0	6,93
9	26	26	0	6,93
10	17	17	0	6,93
11	20	26	-6	11,33
12	28	28	0	6,93
13	27	27	0	6,93
14	33	33	0	6,93
15	16	16	0	6,93
16	18	26	-8	28,80
17	23	23	0	6,93
18	21	25	-4	1,87
19	22	22	0	6,93
20	26	30	-4	1,87
21	17	17	0	6,93
22	24	30	-6	11,33
23	16	16	0	6,93
24	22	28	-6	11,33
25	12	18	-6	11,33
26	14	18	-4	1,87
27	12	16	-4	1,87
28	24	30	-6	11,33
29	18	32	-14	10,4
30	26	26	0	6,93
Ср.значення	21,78	23,9	2,58	

Коеф. t- статистика Ст'юдента -4,209

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

На етапі формування було розроблено та впроваджено програму запропановано тренінгу за темою «Психологічні технології у створенні атмосфери асертивності у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу». Програмою тренінгу вирішувались наступні питання: Ефективна комунікація. Сконструювана особистісна модель комунікативного процесу. Виникнення стресу. Психічна втома. Як с цим справлятися? Реагування на стрес. Визначення рівня нервово-психічної напруги (за допомогою психодіагностики). Конфліктологічні компетенції. Конфлікт як ресурс. Аналіз особистої ефективності у ситуації конфліктної взаємодії. Впевнене стратегування у конфліктної взаємодії. Відновлення активного життя. Життєва активна позиція особистості в умовах невизначеності. Конструювання соціально-корисного типу поведінки завдяки розвитку активності та підвищення соціального інтересу. Можливості для відновлення. Відновлювання втраченої мотивації до активного життя. Розвиток Soft Skills . Робота з емоціями та уявою: адаптація до змін, що викликані непередбаченістю (за допомогою психодіагностики). Можливості кожного.

В процесі роботи сформовано наступні компетентності:

1.Засобами інтерактивних технологій напрацювати навички стабілізації нервової системи у стані психічної втоми.

2. Вміння використовувати різноманітні засоби розв’язання задач і проблем психології, уміння презентувати власні результати діагностичних вимірювань, робити висновки, відновлюватись.

3. Відповідально ставитися до взаємодії, створювати соціальні комунікації, бути ефективним у зв’язках, будувати неконфліктне середовище за допомогою розвитку Soft Skills.

Після впровадження програми було проведено індивідуальні консультації та повторне тестування за методиками:

- 1.тест-опитувальник Велика п'ятірка;
2. опитувальник на визначення поведінки у конфлікті (особистісна модель);
3. методика визначення моделі стресодолаання BASIC Ph.

Наступним етапом було зрівняння результатів констатувального та формувального експерименту за допомогою методів математичної статистики. Розрахунок коефіцієнт t-кореляції Ст'юдента надав результат, який свідчить про дієвість розробленої та впровадженої програми. В процесі проведення експерименту ми отримали зміни на особистісному рівні респондентів, які допоможуть більш ефективно учасникам тренінгу спрацьовувати у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу.

ВИСНОВКИ

1. Було проаналізовано теоретико-методологічні засади проблеми міжособистісних відносин у переговорному процесі. Визначено, що вагомий внесок у розв'язання соціально-психологічних проблем формування міжособистісної взаємодії у переговорному процесі внесли українські вчені О. Бондарчук, В. Бочелюк, О. Блинова, І. Ващенко, С. Гарькавець, А. Добрович, М. Журба, Л. Засєкіна, В. Завацький, М. Каган, В. Москаленко, І. Попович, Л. Спицька, Т. Титаренко, Н. Чепелєва, О. Шевяков та ін.. Суспільство використовує переговори як засіб досягнення важливих цілей і водночас переслідування особистих інтересів, вирішення цілком конкретних проблем через прямий вплив однієї людини на іншу. Ф. Бекон дав ряд конкретних рецептів, які не втратили своєї актуальності й сьогодні й можуть успішно використовуватися в організації спілкування: краще домовитися усно, ніж письмово і краще використовувати інших посередників, ніж себе у вирішенні складних питань непорозуміння, потрібно готувати досвідчених людей, які виконують завдання, дають правильну відповідь. У складних випадках не можна чекати миттєвих результатів, їх треба підготувати і дати їм розвинутись.

Потужне розширення комунікативних можливостей суспільства, доступність засобів спілкування для кожної людини фактично породили комунікаційний поворот, який стався у філософії кінця XX – початку XXI ст., перетворив логіку висловлювання на реальність, етичний і естетичний імператив бесіди та переговори, їх представлення в практиці сучасної політики та економіки, технології зв'язків з громадськістю.

Нині в теорії та практиці соціально-гуманітарного знання спостерігається постійний інтерес до вивчення феномену переговорів як особливої галузі вербальної комунікації. На відміну від розмови, діалогу чи бесіди, переговори ґрунтуються на обміні інформацією, що включає укладання угоди як правового засобу забезпечення результату з метою врегулювання інтересів сторін або

учасників. Характерною рисою переговорів є відносно суворе регламентація процедури, що впливає з комплексу вимог і правил, серед яких особливе місце займають правила мовного етикету. Вони є основним орієнтиром суспільних моральних норм. При цьому суспільну мораль слід трактувати як особливу сферу практичних принципів, у якій прийняття рішень і судження базуються на загальних уявленнях про благо кожної людини як представника суспільства, незалежно від її особистих пріоритетів.

2. Розглянуто вплив асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі. Сучасна психологія вважає асертивність однією з найконструктивніших форм міжособистісної взаємодії, засновану на принципах гуманізму, оскільки неприпустимі маніпуляції та недружелюбна поведінка щодо оточення. Асертивність — риса особистості, що складається з високого ступеню суверенитету людини від оцінок і тиску у соціумі, зі спроможності людини управляти власною поведінкою та соціальною відповідальністю. Незалежність — це відповідальність керувати своїм життям і бути собою.

Г. Мюррей вважав, що рівень незалежності дуже залежить від особливостей нервової системи людини, а також від виховання і життєвого досвіду. Особистість, за його словами, постійно знаходиться між бажанням бути самостійним та необхідністю покладатись на інших.

Розвиток відповідальності йде шляхом від відповідальності за інших і обставини до відповідальності за себе. У особистостей з погано розвиненим почуттям відповідальності, напористість може бути виражена не повністю. Асертивність та соціальна відповідальність — тісно пов'язані поняття, що описують усвідомлену взаємодію з навколишнім світом, але з різних боків. Асертивність фокусується на вмінні людини відстоювати свої права та межі, висловлювати свої думки та почуття відкрито та чесно. Це внутрішня робота, спрямовану зміцнення власної особистості.

3. Було проведено констатувальний експеримент з метою вивчення впливу асертивності на формування міжособистісних відносин у переговорному процесі. Експериментальне дослідження проводилося на базі Університетського центру медіації Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. В експериментальному дослідженні були задіяні респонденти. Цільова група: здобувачі вищої освіти СНУ ім. Даля, викладачі СНУ ім. Даля, працівники СНУ ім. Даля, члени громади у кількості 30 осіб.

4. Було розроблено та впроваджено програму соціально-психологічного тренінгу з формування міжособистісних відносин у переговорному процесі під впливом асертивності. На етапі формування було розроблено та впроваджено програму запропановано тренінгу за темою «Психологічні технології у створенні атмосфери асертивності у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу». Емпірично перевірено та проаналізовано програму соціально-психологічного тренінгу. Було напрацьовано компетентності які набудли учасники під час тренінгу:

1.Засобами інтерактивних технологій напрацювати навички стабілізації нервової системи у стані психічної втоми.

2. Вміння використовувати когнітивну гнучкість для вирішення задач повсякдення і скласти стратегію, знайти можливості, розробляти та презентувати власні результати діагностичних вимірювань, робити висновки, відновлюватись.

3. Відповідально ставитися до взаємодії, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, створювати неконфліктне середовище за допомогою розвитку Soft Skills.Програма складалась з двох етапів:

1 етап тренінгу: дискусійний клуб. Тема: Інноваційне мислення та створення системи міжособистісних відносин для розвитку інтелектуального працівника у кожному. Було використано наступні інструменти: виявлення з учасників соціальної комунікації найбільш придатних до управління та прийняття інноваційних рішень; розвивати у учасників соціальної комунікації здатність покладати на себе відповідальність, знаходити ресурс та вирішувати

питання; створювати умови медіаторами (особами, що керують діалогом) асертивної атмосфери для розвитку внутрішньої мотивації кожного учасника соціальної взаємодії. На другому етапі було проведено тренінг (програма проводилась 4 тижні по 4 години кожного тижня).

5. На формувальному етапі дослідження було емпірично перевірено та проаналізовано ефективність програми соціально-психологічного тренінгу. Наступним етапом було зрівняння результатів констатувального та формувального експерименту за допомогою методів математичної статистики. Розрахунок коефіцієнту t-кореляції Ст'юдента надав результат, який свідчить про дієвість розробленої та впровадженої програми. В процесі проведення експерименту ми отримали зміни на особистісному рівні респондентів, які допоможуть більш ефективно учасникам тренінгу спрацьовувати у міжособистісному спілкуванні переговорного процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Андріянова Ю. В. Конфлікт як явище управлінської діяльності / Ю. В. Андріянова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. праць. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2012. – №3(14). – С. 183–192.
2. Андросович К.А. Соціальний розвиток особистості у суспільстві інформаційних технологій. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2023. № 1 (60). С. 111-122
3. Базова інформація з корпоративної соціальної відповідальності / [Лазоренко О., Колишко Р. та ін.]. К.: Енергія, 2008. 96 с.
4. Білосорочка С. І. Шляхи попередження та виходу з конфліктів в органах влади / С. І. Білосорочка // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2012. – № 2(42). – С. 372–380.
5. Берлач А. І. Конфліктологія : навч. посіб. для дистанційного навчання / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К. : Університет «Україна», 2007. – 204 с.
6. Белей М. Д. Основи діагностичної психології / М. Д. Белей, Л. Д. Тодорів. – Івано-Франківськ: Тіповіт, 2008. – 296 с.
7. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Запровадження альтернативних способів врегулювання спорів: європейський досвід для України [Текст] / Н. Л. Бондаренко-Зелінська // Приватне право і підприємництво. – 2009. – Вип. 8. – С. 167–168.
8. Балусьва О.В., Боднарук О.В. Соціальна відповідальність. Маріуполь: ДонДУУ, 2017. 284 с. 337
9. Баюра Д.О. Оцінювання рівня корпоративної соціальної відповідальності компаній. Теоретичні та прикладні питання економіки. К.: ВПЦ «Київський університет». 2009. № 18. С. 259-264.

10.Баюра Д.О. Формування системи корпоративного управління на засадах соціальної відповідальності. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. 2013. № 10. С. 18-22.

11.Безпрозванна А. Формування соціальної відповідальності у студентів вищих навчальних закладів. URL: http://library.udpu.org.ua/library_files/stud_konferenzia/2012_1/visnuk_7.pdf.

12.Безрукова О.А. Соціальна відповідальність в сучасному українському суспільстві: соціологічна концептуалізація та досвід емпіричного дослідження. Запоріжжя: Класичний приватний ун-т, 2015. 36 с.

13.Блискун О.О., Турбан В.В., Завацька Н.Є., Сколота Е.В. Стереотипні та індивідуальні прояви соціальної аномії особистості в процесі її інтеграції умовах сучасного соціуму. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СХУ ім. В. Даля, 2024. № 1 (63). С. 88-98

14.Борець Ю.В. Соціальна компетентність як інтегральна характеристика розвитку особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Северодонецьк: Вид-во СХУ ім. В. Даля, 2017. № 1 (42). С. 29-38.

15.Бочелюк В.Й. Психологічні основи розвитку особистості: монографія. Запоріжжя: Просвіта, 2020. Т. 7. 420 с.

16.Бочелюк В.Й. Соціально-психологічні особливості соціальної відповідальності та ціннісних ідеалів особистості / Актуальні проблеми освітньо-реабілітаційного простору: педагогіка, психологія, соціологія: монографія / за заг. ред. В.В. Нечипоренко, за ред. М.А. Дергач. Запоріжжя: Вид-во Хортицької національної академії, 2021. Т. 1. С. 4-26.

17.Бочелюк В.Й. Трансформація особистості в період глобальної соціально-економічної кризи. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. 2019. Вип. 3. С. 114-121.

18.Бочелюк В.Й. Формування життєвої позиції на різних етапах соціалізації дорослої особистості. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. 2020. Вип. 1. С. 109-118.

19.Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К. : Знання, 2013. – 210 с.

20.Васильчак С. В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. – 2016. – Вип. 20.14. – С. 133-137.

21.Вірна Ж.П., Коширець В.В. Формування особистісного простору: оцінка, тенденції і закономірності. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. № 1 (36). С. 75-94.

22.Вітковська І.М. Соціальна відповідальність: теоретичний аспект аналізу. Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. 2011. № 948. С. 45-48.

23.Гарькавець С.О. Соціальні конфлікти: Словник довідник / С. О. Гарькавець. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 120 с.

24.Гарькавець С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі: [монографія] / С. О. Гарькавець. – Луганськ: вид-во «Ноулідж», 2010. – 343 с.

25.Гарькавець С.О. Проблема когнітивних конфліктів і шляхів їхнього подолання. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2021. № 1 (54). С. 51-63.

26.Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. –222 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah.

27.Гейко Є.В. Соціально-психологічні особливості корекції полісистемної цілісності особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. № 3 (41). С. 6-15

28.Грень Н. М. Медіація як новітнє соціальне явище / Н. М. Грень // Митна справа. – 2014. – № 5(2.2). – С. 201–205.

29.Гусейнова Р. З. Перспективи розвитку медіації в Україні / Р. З. Гусейнова / [електронний ресурс]. – режимдоступу: <http://yur-gazeta.com/publications/actual/perspektivi-rozvitku-mediacyi-v-ukrayini.html>.

30.Гошовський Я.О., Гошовська Д.Т. Психологічна реінтеграція особистості в умовах глобальних трансформацій: засадничі положення. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. № 3 (38). С. 134-142.

31. Гриненко А.М. Корпоративна соціальна відповідальність: теоретико-методологічний аспект оцінювання соціальної діяльності. Формування ринкової економіки: зб. наук. праць. Спец. вип. «Праця в ХХІ столітті: новітні тенденції, соціальний вимір, інноваційний розвиток»: у 2 т. К.: КНЕУ, 2012. Т. 2. С. 58-68.

32.Грицина Л.А. Формування концепції корпоративної соціальної відповідальності підприємств у контексті циклічності розвитку світової економіки. Наука й економіка. 2013. Вип. 4 (1). С. 251-254.

33.Грищук В.К. Соціальна відповідальність. Львів: Львівський державний ун-т внутрішніх справ, 2012. 152 с.

34.Грищук В.К. Філософсько-правове розуміння відповідальності людини: монографія. Хмельницький: Хмельницький ун-т управління та права, 2013. 766 с.

35.Грішнова О.А., Думанська В.П. Екологічний вектор соціальної відповідальності. Економіка та управління. 2011. № 3. С. 32-41.

36.Грішнова О.А., Міщук Г.Ю., Олійник О.О. Соціальна відповідальність у трудових відносинах: теорія, практика, регулювання ризиків: монографія. Рівне: Нац. ун-т вод. госп-ва та природокористування, 2014. 217 с.

37.Гуляс І.А., Гоян І.М. Гендерні відмінності ціннісно-цільових координат особистості в період ранньої дорослості. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2022. № 1 (57). Т. 2. С. 142-153.

38.Гурлєва Т.С. Відповідальність, совість і високі життєві смисли у процесі професійного становлення. Психологія праці та управління: зб. статей за матеріалами VI Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 21 травня 2009 р.). К.: АПН України, Ін-т підготовки кадрів державної служби зайнятості України, 2009. Ч. 1. С. 200-204.

39.Данилюк І.В. та ін. Психологічні технології самодетермінації розвитку особистості: монографія. К.: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. 192 с.

40.Дейч М.Є. Становлення та розвиток багаторівневої системи соціальної відповідальності: управлінський аспект: монографія. Дн.: НАН України, Інститут економіки промисловості, 2014. 351 с.

41.Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

42.Дюркгайм Е. Первісні форми релігійного життя: Тотемна система в Австралії. К.: Юніверс, 2002. 423 с.

43.Євтушенко В.А. Оцінка корпоративної соціальної відповідальності: методи, об'єкти, показники. Вісник НТУ «ХП». 2013. № 46. С. 53-63.

44.Жаліло Я.А., Акімова І.М., Ляпін Д.В. Економічний діалог: партнерство заради прогресу. К.: МСД, 2007. 123 с.

45. Журавлева Л.П. Особистісне зростання в умовах трансформації сучасного суспільства: монографія / Ред. кол.: Т.В. Коломієць, Т.Ю. Кулаковський, Г.В. Пирог; за наук. ред. проф. Л.П. Журавльової. Житомир: Вид. О.О. Євенок, 2020. 308 с

46. Жмай О. В. Формування емоційного інтелекту як необхідна складова процесу розвитку soft skills [Електронний ресурс] / О. В. Жмай // Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління. — 2018. — Т. 17. — № 2 (39). — Режим доступу : <http://rinek.onu.edu.ua/article/view/144919>

47. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». — Електронний ресурс. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2866-15>

48. Землянська В. Вивчення досвіду Польщі у сфері медіації / В. Землянська // Право України : загальнодержавне наук.-практ. період. юридичне видання. — Київ, 2004. — №3. — С. 137.

49. Завацька Н.Є., Сафонов А.Ю., Побокіна Г.М., Смирнова О.О., Шелест О.В. Вплив функціонування складових адаптаційного потенціалу особистості на її асертивність в процесі соціальної реадaptaції. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2023. № 2 (61). С. 198-212.

50. Іваненко О. Визначення поняття, сутності та видів соціальної відповідальності: актуальні проблеми. Право України. 2006. № 1. С. 60-64.

51. Ільницький Я.В. Соціальна відповідальність партнерів у сфері зайнятості населення: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.07 / Ярослав Васильович Ільницький. К., 2012. 19 с.

52. Йонас Г. Принцип відповідальності: у пошуках етики для технологічної цивілізації; [пер. з нім.]. К.: Лібра, 2001. 400 с.

53. Калашникова Л.В. Его-альтруїстична спрямованість просоціальної поведінки у контексті діалогічного підходу. Теоретичні і прикладні проблеми

психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2019. № 1 (48). С. 106-115.

54.Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – 285–287 с.

55.Ковальчук З.Я. Особистісна рефлексія в умовах постійних соціальних змін. Соціально-правові студії: науково-аналітичний журнал / гол. ред. О. Балинська. Львів: ЛьвДУВС, 2021. Вип. 4. С. 177-183.

56.Ковальчук З.Я. Особистісний та рольовий аспекти професійного спілкування. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту 347 психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Ніжин: ПП Лисенко М.М., 2014. Т. 11. Вип. 7. Ч. 1. С. 443-451

57.Лосієвська О.Г. Психологічні засади розвитку комунікативних компетенцій професіоналізму майбутнього фахівця гуманітарного профілю : [монографія] / О.Г. Лосієвська. – К. : ПВТП «LAT&K», 2020. – 320 с.

58.Лосієвська О. Г. Психологія суспільної кризи : [монографія] / Ю. О. Бохонкова, С. О. Гарькавець, О. Г. Лосієвська та інш. / За заг. ред. проф. Ю. О. Бохонкової. – Сєверодонецьк: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – 280 с.

59.Лосієвська О.Г. Стратегії поведінки особистості в конфліктних ситуаціях / Ю. О. Бохонкова, О. Г. Лосієвська, Ю. А. Хунов, Ю. В. Сербін, М. В. Кобиляцька // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць – Сєверодонецьк : Вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2021. – № 2 (56). – Т.2. – С. 113 – 121. (фахове видання). Внесено до наукометричної бази Index Copernicus. ISSN 2219-2654.

60.Лосієвська О. Г. Неконфліктне середовище закладу вищої освіти як складова успішності організації освітнього / О. Г. Лосієвська, А. О. Ляшко // «Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія»: Зб. наукових праць. – Київ : Вид-во МАУП 2021. – № 4 (53).– С. 46-51. (фахове видання). Внесено до наукометричної бази Index Copernicus. ISSN 2786-5134

61.Losiyevska O.G. Modern approaches to the formation of the management style of management in the aspect of the development of his social capital / Zavatska N.Ye., Losiyevska O.G., Fedorov A.Yu., Zhyharenko I.Ye., Toba M.V. / Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – № 1 (57) 2022 Т.1 – С. 66-75. (фахове видання). Внесено до наукометричної бази Index Copernicus. ISSN 2219-2654

62.Лосієвська О. Г. Soft-skills» як ключовий компонент професійної ефективності здобувачів вищої освіти / О. Г. Лосієвська, А. О. Ляшко // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць – Київ : Вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2024. – № 2 (62). Т.1. – С. 101-111. (фахове видання). Внесено до наукометричної бази Index Copernicus. ISSN 2219-2654.

63.Лосієвська О. Г. Компетентнісний підхід у формуванні базових навичок медіатора / О. Г. Лосієвська, В. І. Лосієвський, О.В. Пелешенко // Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць – Київ : Вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2024. – № 2 (62). Т.1. – С. 89-101. (фахове видання). Внесено до наукометричної бази Index Copernicus. ISSN 2219-2654.

64. Лосієвська О. Г. Моделі формування іміджу здобувача вищої освіти / О. Г. Лосієвська // Ментальне здоров'я особистості та організації : колективна монографія. Академія праці, соціальних відносин і туризму / За заг. ред. : Г. А. Пріба, Л. Є. Бегези. – Київ : ТОВ «Типографія АМГ», 2024. – 518 с.

65.Лазос Г.П. Резильєнтність: концептуалізація понять, огляд сучасних досліджень. Актуальні проблеми психології. Т. III: Консультативна психологія і психотерапія: зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. К., 2018. Вип. 14. С. 26-64.

66.Лєпіхова Л. А. Соціально-психологічна компетентність як передумова успішної самореалізації особистості / Л. А. Лєпіхова // Наукові студії з соціальної та політичної психології. зб. статей. – Вип. 6(9). – К. : Міленіум, 2002. – С. 57-71.

67.Мемель Ф.Й. Ведення переговорів / Ф.Й. Мемель // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола посадовців, які займають керівні посади в органах виконавчої та судової влади у рамках реалізації спільної програми Європейського Союзу та Ради Європи: матеріали Міжнародної науково%практичної конференції (м. Київ, 10%15 жовтня 2010). – 26 с.

68.Марченко А.Д., Царенок Л.Б., Завацька Н.Є., Побокіна Г.М., Коваленко В.О. Процес соціальної адаптації особистості: онтогенетичний аспект. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СХУ ім. В. Даля, 2022. № 1 (57). Т. 2. С. 134- 141

69.Огрєнчук Г. О. Визначення медіації в правовій доктрині та законодавстві / Г. О. Огрєнчук // Порівняльно-аналітичне право. – К., 2014. – № 6 – С. 96–99.

70.Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. –К.: Центр учбової літератури, 2007. – 159 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>.

71.Пірен М.І. Конфліктологія. Підручник. / М.І. Пірен. - К.: МАУП, 2007. 360 с

72.Петроє О.М. Соціальний діалог як інструмент формування корпоративної соціальної політики: монографія. К.: Центр учбової літератури, 2008. 152 с.

73.Подшивалкіна В.І. Соціальні умови та психологічні виміри тенденцій використання потенціалу особистості. Психологія і суспільство. 2009. № 4. С. 127-137.

74.Родченкова І.В., Вишнеvsька О.П., Завацький Ю.А., Жигаренко І.Є., Лукашов О.О. Смысловиттеві орієнтації та самоактуалізація особистості: огляд наукових парадигм. Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. К.: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2023. № 1 (60). С. 98-110

75.Розвиток медіації в Україні. Польсько-українська співпраця: Збірник статей / Наук. редактор Войтюк І. А. – Київ: Арт-Бюро, 2004, – 228 с.

76.Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. / Ж. В. Савич, О. В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С. 35–37. Режим доступу: <http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/Talk-and-act.pdf>

77. Савченко І.Г. Категорія соціальної відповідальності в основних філософських парадигмах. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України: наук. журн. К.: Вид-во НАДУ, 2005. № 2. С. 454-459.

78.Савченко І.Г. Соціальна відповідальність в контексті розбудови соціальної держави в Україні. Актуальні проблеми державного управління: наук. праці. Х.: НАДУ «Магістр», 2005. № 2 (24). Вип. 1. С. 454-461.

79.Савчин М.В. Психологія відповідальної поведінки: монографія. Івано-Франківськ: Місто НВ, 2008. 280 с. 363

80.Садова М.А. Психологічні складові потенціалу самореалізації особистості. Вісник Одеського національного університету. Серія: Психологія. 2010. Т. 15. Вип. 9. С. 102-109.

81.Санніков О.І., Шаблій Д.М. До проблеми когнітивної регуляції вибору особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєвєродонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. № 3 (53). Т. 3. С. 77-94.

82.Саннікова О.П., Ласкава Г.В. Факторна структура особистості асертивних і неасертивних осіб. Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєвєродонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. № 3 (53). Т. 3. С. 41- 60.

83.Франс ван Арем. Медіація в Нідерландах: [Текст] // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола суддів Верховного Суду України, Вищих спеціалізованих суддів та представників вищих навчальних закладів у рамках реалізації спільної програми Європейського Союзу та Ради Європи. (м. Київ 20%25 березня).– 2011. – С. 33.

84.Moore C.W. The Mediator Process. – San Francisco, London: Jossey-Bass, 1986. – 145 p.

85.Susan S. Raines, Sunil Kumar Pokhrel, Jean Poitras. Mediation as a Profession: Challenges That Professional Mediators Face // Conflict Resolution Quarterly 31, no. 1 (2013). – p. 79–97

86.Strasser F., Randolph P. Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution / F. Strasser, P. Randolph. – London: Continuum, 2004. – 196 p.

87.Fisher R. Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving in. [Text]/ R. Fisher. – Houghton Mifflin Harcourt, 1991.– 200 p.

88.Tuckman, B. W., Jensen, M. A. Stages of small group development revisited. Group and Organizational Studies. 1977. Vol. 4. P. 419–427.

ДОДАТОК А

П'ятифакторний особистісний опитувальник

Інструкція: необхідно оцінити можливість застосування до себе кожного з запропонованих тверджень. Відповідати необхідно швидко, не замислюючись над питаннями. Записуйте перший варіант, який прийшов у голову.

Текст опитувальника

№ пит.	Питання	ні це не про мене	іноді це про мене, іноді ні	так це точно про мене
1	Для мене найкращий відпочинок – поспілкуватись у веселій компанії			
2	Я іноді відчуваю себе дуже веселим або сумним навіть без серйозної причини			
3	Мене дуже цікавить все нове, що з'явилося навколо			
4	Я завжди виконую те, що запланував			
5	Коли я с кимось у сварці, то зазвичай сам роблю перший крок, щоб примиритися			
6	Я часто потребую друзів, які могли б мене підтримати і втішити			
7	У мене легко змінюється настрій			
8	Мені здається, що прислів'я «все нове це добре забуте старе» неправильне			
9	Я вмію розраховувати свій час так, що встигаю зробити все необхідне			
10	Мене можна назвати м'якосердною людиною			
11	Я дуже люблю ходити у гості			
12	Іноді я хвилююся так сильно, що не можу всидіти на місці			
13	Мене можна назвати людиною вельми допитливою			
14	Думаю, що оточуючі вважають мене дуже відповідальною людиною			
15	Я людина довірлива			
16	Мене часто тягне до пригод, я люблю «підбадьоритися»			
17	Одноманітність мені швидко набридає, викликає нудьгу			
18	У мене широке коло інтересів, різноманітні захоплення			
19	Я акуратний і обачний в словах і справах			
20	Я охоче відгукуюся на найрізноманітніші прохання друзів і знайомих			
21	Більшість знань я отримую із спілкування з іншими, а не з книг або занять			
22	Буває, я відчуваю себе дуже втомленим без будь-якої причини			
23	Я легко орієнтуюся в несподіваних ситуаціях			

24	Якщо мої бажання суперечать тому, що потрібно, то я завжди вибирає не те, що хочу, а те, що повинен робити			
25	Думаю, що оточуючі не вважають мене егоїстом			
26	Я людина балакуча			
27	Вважаю, що характеристика «спокійний» - до мене не підходить			
28	Думаю, що більшість оточуючих вважають, що я людина творча, з багатою уявою			
29	Вважаю, що назвати мене ледачим не можна			
30	Я уникаю суперництва з іншими людьми			
31	Мені подобаються великі галасливі компанії			
32	Мене часто не полишає сумнів щодо різних питань			
33	Я люблю роздумувати над причинами та наслідками подій, що відбуваються в моєму житті			
34	Коли я поставив перед собою мету, то готовий долати перешкоди на шляху до неї			
35	Думаю, що я людина щедра			
36	У мене краще виходить працювати в оточенні інших людей, а не на самоті			
37	Мене легко розвеселити або засмутити			
38	Мені подобається дізнаватися все нове – навіть коли це йде врозріз з моїми знаннями й переконаннями			
39	Перше, ніж зробити що-небудь я завжди замислююся про можливі наслідки			
40	Мені приносить задоволення допомагати іншим людям			

Підрахувати бали згідно: «0» - ні це не про мене; «1» - іноді це про мене, іноді ні; «2» - так це точно про мене.

Результати своїх відповідей занесіть до бланку відповідей:

I. інтроверсія – екстраверсія		II. емоційна стійкість – нейротизм		III. обмеженість (вузкість інтересів) – відкритість новому досвіду		IV. безтурботність – сумлінність		V. ворожість – доброзичливість	
1.		2.		3.		4.		5.	
6.		7.		8.		9.		10.	
11.		12.		13.		14.		15.	
16.		17.		18.		19.		20.	
21.		22.		23.		24.		25.	
26.		27.		28.		29.		30.	
31.		32.		33.		34.		35.	
36.		37.		38.		39.		40.	
Σ=		Σ=		Σ=		Σ=		Σ=	

Ключі інтерпретації

Показники ступеня вираженості якостей особистості:

0-3 – низький	інтроверсія; емоційна стійкість; обмеженість (вузкість інтересів); безтурботність; ворожість
4-6 – нижче середнього	
7-9 – середній	

10-12 – вище середнього	екстраверсія; нейротизм; відкритість новому досвіду; сумлінність; доброзичливість
13-16 – високий	

ДОДАТОК Б**Методика Томаса - Кілменна «Стратегії поведінки у конфлікті»**

Інструкція: Із тридцяти пар думок з приводу того, як Ви звичайно поводитесь, коли у Вас виникають розбіжності у відносинах з людьми, потрібно вибрати тільки одну думку, яку Ви вважаєте вірною по відношенню до Вас.

1. а) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
б) Краще ніж обговорювати, в чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми згодні.
2. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.
3. а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
б) Я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки.
4. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. а) Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого.
б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
6. а) Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.
б) Я намагаюся досягти свого.
7. а) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.
б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти бажаного.
8. а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
б) Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають спільні інтереси.
9. а) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Б

б) Я докладаю зусиль, щоб досягти свого.

10. а) Я твердо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. а) Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають спірні питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

12. а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.

б) Я даю можливість іншим залишитись при своїй думці, якщо вони теж йдуть мені назустріч.

13. а) Я пропоную компромісний варіант.

б) Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. а) Я повідомляю іншого про свою точку зору і питаю про його думку.

б) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.

15. а) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16. а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого у перевагах 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, дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19. а) Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси.

б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно..

20. а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Б

- 21. а)** Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.
- 22. а)** Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини.
- б) Я відстоюю свої бажання.
- 23. а)** Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.
- б) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
- 24. а)** Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.
- б) Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
- 25. а)** Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.
- б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
- 26. а)** Я пропоную компромісну позицію.
- б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.
- 27. а)** Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.
- б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
- 28. а)** Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
- б) Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.
- 29. а)** Я пропоную компромісну позицію.
- б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
- 30. а)** Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.
- б) Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

Обробка результатів. Ключ до опитувальника:

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В.
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про вираженість у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях.

ДОДАТОК В

Ресурсоорієнтована модель стресодолання BASIC Ph

Інструкція. Подумайте про себе, коли ви знаходитесь в кризі чи сильному стресі, що ви зазвичай робите, щоб допомогти собі впоратися з цим станом? Що, на вашу думку, допомагає вам найкраще, а що – незначною мірою? Зважте кожен вислів і поставте хрестик («х») у відповідній клітинці навпроти номера твердження, де цифри означають:

0 – ніколи не користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

1 – я рідко користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

2 – я іноді користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

3 – я періодично користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

4 – я часто користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.

5 – я майже завжди користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.

6 – я завжди користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

Опитувальник

- 1 Я здаюся і покладаюся на вищі сили чи долю у вирішенні проблеми
- 2 Я не говорю про свої емоції прямо, але виражаю їх опосередковано, – до прикладу, плачу, коли думаю про себе
- 3 Я шукаю підтримки інших людей
- 4 Я фантазую і даю волю своїй уяві, – наприклад, уявляю себе у спокійному, безтурботному місці
- 5 Я збираю інформацію, щоб бути певним/ною у тому, що я маю найкращий варіант вирішення проблеми
- 6 Я їм або сплю менше, ніж звичайно, – або ж, навпаки, я їм та сплю більше, аніж зазвичай
- 7 Я вірю у мої власні сили і мою здатність долати перешкоди
- 8 Я висловлюю мої почуття у власний завуальований спосіб – через натяки, сарказм або навіть флірт
- 9 Я веду бесіди з друзями по телефону
- 10 Я згадую свої улюблені історії, байки, притчі або ж казки – як спосіб пошуку вирішення проблеми
- 11 Я аналізую проблеми, намагаючись знайти їх вирішення
- 12 Я постійно займаю себе фізично працею – наприклад, прибиранням, приготуванням їжі, роботою з деревом, ремонтом автомобіля чи навіть створенням моделі літака
- 13 Моє кредо: «Я зможу пережити це, незважаючи ні на що»

14 Я звільняюсь від почуттів через плач, сміх або крик і не тримаю все це всередині

15 Я намагаюся знайти підтримку у друга або членів моєї сім'ї

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ В

16 Слухаючи музику, я даю волю своїй уяві

17 Я створюю спеціальний план і дію згідно з ним крок за кроком

18 Я використовую вправи для розслаблення

19 Я прошу допомоги у Бога в молитві

20 Я накручую себе емоційно, щоб посилити свою мотивацію

21 Я глибоко занурююсь у стосунки з членами моєї громади або організації, до якої я належу

22 Я згадую часи, коли мені було набагато краще, ніж зараз, або ж думаю про час, коли все зміниться на краще

23 Насамперед я намагаюся зрозуміти, що, власне, відбувається

24 Я розслабляюся, коли роблю щось: приймаю душ або ванну, йду на прогулянку або бігаю підтюпцем

25 Я опираюся на свої духовні переконання або на свою життєву філософію

26 Я розповідаю або слухаю жарти і смішні історії

27 Я шукаю людей, з якими можна провести час, нічим особливо не займаючись

28 Я переглядаю спортивні змагання, фільми або читаю книги, уявляючи себе на місці дійових осіб

29 Я зважую всі можливі варіанти вирішення проблеми і, якщо це можливо, обираю найкращий з них

30 Я намагаюся постійно займати себе якоюсь фізичною діяльністю

31 Моє кредо: «Те, що не вбиває мене, робить мене сильнішим»

32 Я даю вихід моїм емоціям

33 Я пишу листи та е-мейли до друзів – з надією на їх відповідь

34 Я мрію, думаю про кращі часи, уявляючи собі їх

35 Я намагаюся знайти вирішення проблеми у найкращий спосіб, з тих, які знаю, обмірковуючи кожен з них

36 Я виходжу з дому або намагаюся бути активним/ною для того, щоб позбутися надлишку енергії

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ В

Опрацювання результатів. Перенесіть отримані бали у таблицю, що наведена нижче, та підрахуйте по вертикалі у кожній з шести колонок

Особистісні ресурси					
В (віра і цінності)	A (емоції)	S (соціальний)	I (уява)	С (пізнання і думка)	Ph (фізіологія і діяльність)
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36

Модель містить шість основних параметрів, що складають ядро індивідуального стилю поведінки під час перебування у несприятливих обставинах (кожна літера в назві моделі BASIC Ph означає якийсь ресурс).

1. Belief (віра): філософія життя, вірування та моральні цінності.

Цей спосіб подолання кризи базується на вірі (в Бога, в людей, в диво чи в самого/саму себе, у свою місію). Це система переконань, цінностей та смислів, потреба в самореалізації та самовираженні. Вірування можуть бути не тільки релігійні, але й політичні тощо. Важливий сам факт наявності віри.

2. Affect (афект): почуття, емоції.

Афективна стратегія проявляється через емоції: плач, сміх, розмову з кимось про свої переживання. Цей спосіб подолання кризи вимагає, насамперед, виявлення різних почуттів та їх ідентифікацію. Далі слідує спроба висловити розпізнані почуття прийнятними для людини способами: словесно, письмово (в оповіданні чи в листі); без слів – в танці, малюнку, в музиці, в драмі. Можна записувати в щоденник свої почуття чи малювати їх.

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ В

3. Social (соціум): приналежність, родина, друзі.

Даному способу подолання кризи властиве прагнення до спілкування. Можна звертатися за підтримкою до сім'ї, друзів чи психологів. Можна допомагати іншим постраждалим, занурюватися у волонтерську роботу. Тобто, важлива соціальна включеність: прагнення бути серед людей, почувати себе частиною системи, організації і т.п. Отримати від інших людей підтвердження, що ти живий/жива, чимось корисний/корисна, можеш на щось впливати.

4. Imagination (уява): творчість, гра уяви, інтуїція.

Цей спосіб подолання кризи базується на творчих здібностях. Завдяки уяві можна мріяти, імпровізувати, уявляти собі майбутнє, розвивати інтуїцію, змінюватися, шукати розраду у світі гри та фантазії. Практикувати рукоділля, гончарство тощо. Фантазія допомагає відволіктися від жорстокої реальності, проявити почуття гумору; знайти креативне рішення актуальних проблем.

5. Cognition (когніція): знання, логіка, реальність, думки.

Спосіб подолання кризи через актуалізацію ментальних здібностей, вміння логічно та критично мислити, оцінювати ситуацію, пізнавати нові ідеї, планувати, навчатися, збирати інформацію, аналізувати проблеми та раціонально вирішувати їх. Когнітивна стратегія передбачає аналітичну роботу, складання списків чи планів.

6. Physiology (фізіологія): фізична, чуттєва модальність та діяльність.

Спосіб подолання кризи через концентрацію на фізичній діяльності тіла. Цей спосіб пов'язаний зі здатністю відчувати себе завдяки органам чуття. Передбачає фізичну активність: спорт, фізична праця, медитація, прогулянки на природі, походи в гори і т.д. Також, отримання задоволення (релаксу) через їжу.

ДОДАТОК Г

Ймовірність вирішення конфлікту

Фаза	Етапи конфлікту	Ймовірність вирішення
Латентна стадія	Виникнення і розвиток конфліктної ситуації	92%
Фаза наростання	Початок відкритої конфліктної взаємодії	46%
Пік конфлікту	Розвиток відкритого конфлікту	менше 5%
Фаза спаду	Протиборство згасає	20%

Основні періоди та етапи динаміки конфлікту

