

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**на тему: ГЕНДЕРНА АСЕРТИВНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ В
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ**

Виконала студентка IV курсу,
групи 6.0530-1
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Стеценко Діана Леонідівна
Керівник: к.філол.н., доцент кафедри
психології, Томченко М.А.
Рецензент: к.філос.н., доцент кафедри
педагогіки та психології освітньої
діяльності Іванова Л.С.

Запоріжжя
2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент Н.О. Губа

« ____ » _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Стеценко Діана Леонідівна

- 1 Тема роботи (проєкту) Гендерна асертивність особистості в конфліктних ситуаціях
керівник роботи Томченко Марина Анатоліївна кандидат філологічних наук, доцент
кафедри психології _____,
затверджені наказом ЗНУ від «05» 02 2024 року № 235—с
- 2 Термін подання студентом роботи _____ травень 2024 _____
- 3 Вихідні дані до роботи _____ аналіз літератури з психології _____
- 4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати теоретичний матеріал
щодо асертивної поведінки; порівняти асертивні ознаки чоловіків і жінок, керуючись
результатами минулих досліджень; визначити поняття конфлікту та описати
взаємозв'язок конфліктних ситуацій із асертивною поведінкою; підібрати потрібні
методики для дослідження гендерної асертивності респондентів; провести
дослідження та зробити відповідні висновки.
- 5 Перелік графічного матеріалу _____ 2 таблиці та 7 рисунків _____

6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Томченко М.А., доцент		
Розділ 1	Томченко М.А., доцент		
Розділ 2	Томченко М.А., доцент		
Висновки	Томченко М.А., доцент		

7 Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Грудень 2024 р.	Виконано
2	Пошук наукового матеріалу та укладання основних джерел інформації	Березень 2024 р.	Виконано
3	Ухвалення основного плану роботи із керівником	Квітень 2024 р.	Виконано
4	Написання вступу	Квітень 2024 р.	Виконано
5	Написання першого розділу	Квітень 2024 р.	Виконано
6	Написання другого розділу	Квітень 2024 р.	Виконано
7	Формування висновків	Квітень 2024 р.	Виконано

Студент _____ Стеценко Д.Л.

Керівник роботи (проекту) _____ Томченко М.А.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Неманежина А.О.

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 46 сторінок, 2 таблиці, 7 рисунків, 25 джерел, 8 додатків.

Об'єкт дослідження – гендерна асертивність.

Предмет дослідження – відмінності гендерної асертивності.

Мета роботи – порівняння особистісної асертивності жінок і чоловіків.

Гіпотеза дослідження: жінки більш асертивні, ніж чоловіки.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел; емпіричні: опитувальник С. Райдаса «Впевненість в собі», опитувальник асертивності В.П. Шейнова, опитувальник Томаса-Кілмана «Типи поведінки у конфлікті».

Галузь використання: дисципліни соціології, загальної психології та гендерної психології.

Наукова новизна: дослідження та порівняння асертивності поведінки жінок та чоловіків.

АСЕРТИВНІСТЬ, АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА, КОНФЛІКТ, КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ, ВПЕВНЕНІСТЬ, САМООЦІНКА.

SUMMARY

Stetsenko D.L. Gender Assertiveness of the Individual in Conflict Situations.

Bachelor's thesis: 46 pages, 2 tables, 7 figures, 25 sources, 8 appendices.

The object of research is gender assertiveness.

The subject of the study is differences in gender assertiveness.

The purpose of the work is to compare the personal assertiveness of men and women.

Solved problems:

1. Analyze theoretical material on assertive behavior.
2. Compare the assertiveness characteristics of men and women, guided by the results of past research.
3. Define the concept of conflict and describe the relationship of conflict situations with assertive behavior.
4. Choose the right methods for researching the gender assertiveness of respondents.
5. Conduct research and draw appropriate conclusions.

In the first section, I analyzed the concept of “assertiveness”, described the behavior of an assertive person and the characteristics of his characteristics, and reviewed the main approaches of scientists to the study of this topic. I examined the concept of conflict and the relationship between conflict situations and assertive behavior. I also analyzed previous studies comparing the assertive behavior of women and men and drew conclusions regarding them.

In the second section, I conducted questionnaires tailored to the topic of studying manifestations of assertiveness in people. Having received the results of the questionnaires, I analyzed them and drew conclusions for each of them.

During the survey, I used Google Forms, which was necessary for the convenience of surveying 65 respondents. The questionnaires contained closed questions with a list of possible answers. I analyzed the respondents' responses and found that the results confirmed the hypothesis. Women are more assertive in their behavior than men.

In conclusion, I would like to note that the results obtained are an impetus for further research on the topic of gender assertiveness, as well as the development of a system of methods for developing assertive behavior in women and men and increasing the relevance of this topic.

ASSERTIVENESS, ASSERTIVE BEHAVIOR, CONFLICT, CONFLICT SITUATIONS, CONFIDENCE, SELF-ESTEEM.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ АСЕРТИВНОСТІ ОСОБИСТОСТІ. ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ У ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ІЗ АСЕРТИВНОЮ ПОВЕДІНКОЮ.....	12
1.1. Асертивність як важливий аспект розвитку гармонійної особистості.....	12
1.2. Підходи до вивчення асертивної поведінки.....	13
1.3. Аналіз результатів досліджень асертивних проявів у жінок і чоловіків.....	16
1.4. Поняття конфлікту. Асертивна поведінка у конфліктних ситуаціях.....	18
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ АСЕРТИВНОСТІ ЧОЛОВІКІВ І ЖІНОК.....	22
2.1. Результати дослідження за опитувальником Сперсера Райдаса «Впевненість в собі».....	22
2.2. Показники дослідження за опитувальником асертивності (А26) В.П. Шейнова.....	26
2.3. Опис результатів за опитувальником Томаса-Кілманна «Типи поведінки у конфлікті».....	32
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку відносин в суспільстві ефективність функціонування особистості тісно стикається з рядом соціально значущих якостей, що виробляють стратегію взаємодії суб'єктів. Однією з таких якостей, як вважають сучасні дослідники в області психології, є асертивність.

Вивчення асертивності у вигляді концептуального чинника емоційного інтелекту здійснювалося М. Баркер, М. Сміт, Є.В. Андрієнко, Г. Фенстергейм, Ф. Бруно, Н.Є. Харламенкова, Т. Пауелл, Є.П. Нікітін та багато інших вчених. Загалом, асертивність — це можливість самоствердження методом конструктивної діяльності, а також прагнення довести до ідеалу навички безконфліктного спілкування.

Щодо вчених, які вивчали асертивну поведінку, вони вважають її влучним центром серед агресивного та пасивного проявів поведінки людини. Спрямованість асертивності відмічається у реалізації власних потреб та бажань при реалізації інтересів другої конфліктуючої сторони. Саме за допомогою асертивної поведінки можна уникнути виникнення конфліктів, а при прямому конфлікті з'являється можливість віднайти конструктивне та підходяще усім рішення.

Сама концепція асертивності бере свій початок у 50-х – поч. 60-х років, а перше згадування цього терміну відмічається у працях А. Солтера у 1949 році та Д. Вольпе у 1958 році. У роботах авторів, перерахованих вище, визнається необхідність особистості відстоювати свої права та індивідуальність, а саме це і підштовхнуло вчених до поняття асертивності, навчання якому сприяє розвитку соціальних навичок у особистості та опануванню механізмів здорової комунікації.

Щодо вітчизняної психології термін "асертивність" мав змогу показати себе світові після публікації книги вчених В. Каппоні і Т. Новака з Чехії, а після зайняв непохитні позиції. Розуміючи цей термін, люди мали на увазі особистісну незалежність від навколишнього впливу та оцінок інших людей, можливість саморегулювання та здатність до пошуку потрібного та влучного рішення при виникненні конфліктних ситуацій у спілкуванні, уникаючи деструктивності.

Особливу увагу вчені надають аспекту асертивності, що тісно пов'язаний із можливістю запобігання та подолання конфліктних ситуацій. Саме через це особистісна відповідальність має прямий зв'язок із асертивною поведінкою. Аби подолати конфліктні ситуації ефективно потрібно тренувати у собі наступні складові асертивності: упевненість та здорова самооцінка, позитивність настрою на вирішення ситуації, змогу слухати і розуміти потреби іншої людини.

Розглядаючи вітчизняні дослідження у сучасності щодо поняття «асертивність» можна сказати, що воно часто має сенс у використанні у тренінгах для дорослих потребуючих цього людей, де поняття «упевненість» та «асертивність» не мають чіткого розмежування. До прикладу, американські вчені Д. Вольпе і А. Лазарус виділяли основним аспектом асертивності – впевненість, а В.Г. Ромек у основу опитувальника «Упевненість» поклав ознаки асертивності.

З іншого боку, В.А. Семиченко доповідає, що саме асертивність є основним важелем формування самоповаги та власної гідності. Вчена виділяє асертивність як індивідуальну якість особистості, яка має прояв у діях та поведінці, наприклад, у збереженні незалежності при униканні різних маніпулятивних дій від оточуючих.

Сучасні психологи інтерпретують асертивність як більш конструктивний метод міжособистісної взаємодії, який має за основу гуманізм, де відсутні маніпуляції, агресивні прояви та неповага до іншої людини. Під асертивною поведінкою мають на увазі риса особистості, що визначається автономністю при зовнішніх впливах і оцінках, саморегуляцією та відповідальним ставленням до

себе та інших, де автономність має значення у контексті бути самим собою, керувати власним життям.

Отже, асертивність — це комплексна характеристика людини, яка має на увазі баланс між правами та відповідальністю, повагою до себе та власних меж, а також повагою до інших. Іншими словами, асертивністю можна назвати здорову впевненість у собі, яка позбавлена агресії у бік оточуючих людей. Також асертивність як виражена сторона потенціалу особистості, виступає необхідною умовою для самореалізації. Коли у людини відсутні необхідні життєві навички, моделі поведінки, можливості впоратися з новими соціальними вимогами, це може спричинити розвиток відхилень в поведінці і привести до девіантних її проявів.

Актуальністю теми є саме гендерна асертивність у контексті порівняння якостей притаманних чоловікам та жінкам. Цей бік питання є малоосвітленим, тому дослідження гендерної асертивності можна також віднести до категорії наукової новизни.

Об'єкт дослідження – гендерна асертивність.

Предмет дослідження – відмінності гендерної асертивності.

Мета роботи – порівняння особистісної асертивності жінок і чоловіків.

Гіпотеза: жінки більш асертивні, ніж чоловіки

Задання:

1. Проаналізувати теоретичний матеріал щодо асертивної поведінки.
2. Порівняти асертивні ознаки чоловіків і жінок, керуючись результатами минулих досліджень.
3. Визначити поняття конфлікту та описати взаємозв'язок конфліктних ситуацій із асертивною поведінкою.
4. Підібрати потрібні методики для дослідження гендерної асертивності респондентів.
5. Провести дослідження та зробити відповідні висновки.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел; емпіричні: опитувальник С. Райдаса «Впевненість в собі», опитувальник асертивності В.П. Шейнова, опитувальник Томаса-Кілмана «Типи поведінки у конфлікті».

Практична значущість полягає в результатах та висновках методичного дослідження щодо порівняння проявів асертивності у жінок і чоловіків.

Структура кваліфікаційної роботи бакалавра. Складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел із 25 найменувань та 8 додатків. Загальний обсяг основного тексту 62 сторінок. Робота містить 2 таблиці та 7 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ АСЕРТИВНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

1.1 Асертивність як важливий аспект розвитку гармонійної особистості

Асертивність у психології поєднує у собі широкий комплекс необхідних навичок, які дають можливість людині в особистому та професійному житті почувати себе впевнено. Іншими словами, можна сказати, що асертивність – це розуміння у людини, як відстоювати свої права та ідеї, не порушуючи кордонів інших, не застосовуючи агресивні методи досягнення цілей. Саме поведінка асертивної людини передбачає впевнену позицію, а також дотримання балансу серед відстоювання власних інтересів і повагою до інтересів інших. Характеристикою асертивної поведінки є те, що людина чітко усвідомлює свої права та мету і активно заявляє про них, а також відстоює їх [1].

До прикладу, люди, що приходять додому до іншої людини, просять відкрити двері аби надати закликаючу інформацію щодо релігійних об'єднань почують від асертивної людини впевнену відмову. Така людина не буде зриватися на крик, жорстко та агресивно відстоювати своє небажання слухати, також не буде начебто із ввічливості вислуховувати непотрібну інформацію та витратити на це свій час.

Буває, що таких людей вважають невихованими, а відмови сприймаються за грубість. Але, насправді, це більш пов'язано із особистісними установками або вихованням співрозмовника, якому зовсім не знайома впевненість у собі. Адже люди із ознаками асертивності вміють прямо говорити «ні» і приймати відмову співрозмовника як безумовне його право, не переносючи це на навмисне бажання зачепити або образити [1].

Асертивність має вплив на всі сфери життя людини. Обов'язковою є відповідальність за свою поведінку, коли людина не звинувачує інших за власну реакцію на їх поведінку. Також важливим аспектом є наявність у асертивних людей більш розвиненої самоповаги та поваги до інших людей [1].

Основою асертивної поведінки є такі якості як чесність, прямота та відкритість у розмові. Мається на увазі вміння сказати про те, що ви думаєте щодо певного питання, не використовуючи методи тиску або агресії у бік свого співрозмовника, але спираючись на особисті думки та відчуття [1].

Також асертивність - вкрай важливий навик у роботі. Буває таке, що люди не висловлюють своє невдоволення на роботі, не хочуть говорити про проблеми. Асертивний підхід гарантує чесність, відкритість та вирішення виникаючих проблем. Ця тактика гарно впливає і на начальників, і на співробітників, бо вони менше тратять зусиль та часу на замовчування та не вирішення проблем і ці ресурси витрачаються, безпосередньо, на роботу.

Якщо поспостерігати за важливими переговорами, то можна дійти висновку, що в них беруть участь саме асертивні люди, з розвиненими необхідними для цього навичками. Вони ведуть діалог, спокійно і впевнено висловлюючи свою позицію, не утискають права інших. Тут дуже важлива якість – це прагнення до досягнення компромісу та взаєморозуміння, бо, загалом, часто виникає потреба у пошуку виходу із ситуації, який би задовільнив усі сторони.

1.2 Підходи до вивчення асертивної поведінки

Багатогранність проявів поведінки асертивної людини, беззаперечний вплив на якість усіх сфер діяльності обґрунтували складність і різноманітність розуміння вченими даної категорії.

Наприклад, соціальна психологія представляє теоретичний підхід, який визначає дослідження особливостей поведінки індивіда через біхевіоризм.

Представники розглядають асертивну поведінку як, так би мовити, «особистісну рису, незалежну від зовнішніх впливів і оцінок здатність самотійно формувати власну поведінку» [20]. Отже, виходить, що концепція представників біхевіоризму лежить в основі розуміння асертивної особистості.

Щодо наукового підходу - поняття «асертивність» використовують у сенсі найменування впевненої та успішної людини, незалежної від зовнішніх впливів, яка може саморегулювати власну поведінку. Близько аналогічним є поняття «упевненість», що прописане у словникові з психології.

Якщо зануритися у дослідження А. Прихожан, то можна відмітити спробу пошуку суміжних крапок у поняттях асертивності та впевненості у поведінці людини. Але за межами поведінкових дій та вчинків є також і інші не менш важливі аспекти особистості такі як: здорова самооцінка, доброзичливість, відповідальне ставлення щодо вчинків самої людини, турбота про себе, саморозвиток, саморефлексія, задоволеність якістю власного життя, спокій та гармонія із собою, що також мають сукупні характеристики.

Аргументну згодну позицію можливо знайти у працях Р. Фріча. Під асертивністю вчений розуміє окрім впевненої людини, яка здатна відповідати за свою поведінку та дії, ще й ту, котра приймає на себе відповідальність за це. Асертивну особистість психоаналітики Г. Фенстерхейм і Дж. Бейер розглядають через призму чотирьох основних характеристик:

1. Людина із асертивними ознаками активно висловлює свої почуття, а також думки;
2. Самоповага є основною характеристикою дій такої людини;
3. Людина здатна на чесне та адекватне спілкування із іншими незалежно від того, чи то родина, друзі або незнайомці;
4. Людина має свою цілеспрямованість у житті, вона бажає і досягає.

Розглядаючи писання А. Бандури, можна зробити висновок, що вчений вважав центром асертивності саме самоефективність у розумінні свідомої

здатності людини володіти власною поведінкою у різних ситуаціях. Якщо власна ефективність знаходиться на високому рівні, це дає сприйняття себе як людини, що здатна досягнути поставлених цілей, що приводить до потрібного успіху, а саме він зміцнює власну ефективність. Також протилежна сторона питання звучить так: знижена власна ефективність підкріплює очікування безуспішності та надмірної самокритичності, що невблаганно призводить до невдач, які зовсім не сприяють збільшенню самоповаги та мотивації. За вченням автора люди, що мають низьку самоефективність «більш схильні до уявного подолання невдалого сценарію і зосереджується на тому, що все буде погано. Нездатність досягти успіху послаблює мотивацію і заважає вибудовувати адекватну поведінку». Отже, ми дійшли висновку, що така поведінка, що описана вище призводить до того, що людина не задоволена якістю власного життя, боїться соціуму та не здатна до побудування свого майбутнього.

Також вважаємо за необхідне відзначити основні поняття, які впливають на визначення людини з асертивними ознаками у наукових колах:

- «Зріла особистість» Г. Оллпорта [17];
- «Самоактуалізуюча особистість» А. Маслоу [2];
- «Позиція – Я-дорослий» Е. Берна;
- «Автономія особистості» А. Бандури;
- «Я-концепція» особистості Р. Бернса [15].

Автори цих понять мають намір окреслити проблему особистості, у якій суб'єкт здатний сприймати норми визначеного способу дій, а також виявляти їх у вчинках і поведінці.

Таким чином, ми дійшли висновку, що, спираючись на гуманістичний напрямок психології, асертивність подається як якість людини та можливість бути собою, що виражається у біологічній основі природи людини як в потребах розвитку та росту.

1.3 Аналіз результатів досліджень асертивних проявів у жінок і чоловіків

На початку підрозділу розкриємо тему стилів поведінки. Лікар-психологиня Наталка Аврамчук виокремлює чотири основні стилі комунікації: пасивний, агресивний, пасивно-агресивний та асертивний [21]. Важливим є уточнення, що особистість не завжди керується лише одним із стилів, адже при умові гнучкості поведінки людина може опанувати усі чотири. Отже, пасивний стиль комунікації сприймає події та поведінку інших без опору, поступливо і покійно. Таку стратегію можна віднести до категорії слабкості, проте, якщо людина не має інтересу до того, що відбувається навколо, вона може притримуватися позиції пасивного спостерігача [24].

Пасивно-агресивний стиль поведінки характеризується тим, що людина не відстоює свої інтереси, а також дратує інших і демотивує до дії або ж ігнорує слова, вчинки та дії [21].

Агресивний стиль комунікації має декілька значень: змога атакувати і захищатися (може визначатися як ворожа, загрозлива поведінка), переслідування цілей різними методами (може визначатися як активна та тверда, смілива поведінка). Якщо говорити про цей стиль комунікації у чоловіків, то частіше їм приписують друге значення, а жінкам – перше. Як уже згадувалося вище, асертивність визначається впевненістю у собі, змозі відстоювати активно і чесно права та свободи особистості, таку поведінку можна описати як тверду, визначену та урівноважену [24].

Судячи із результатів минулих досліджень вчених робиться висновок, що опис менеджера чоловіка з агресивним стилем комунікації отримує позитивне значення успішного працівника. Це визначення не застосовується щодо успішної менеджерки жінки. Агресивна комунікація робітниці жіночої статі на роботі інтерпретується як негативна [24].

Жіночі прояви асертивної поведінки мають додаткові складнощі. Це обумовлено тим, що жінок сприймають надто жіночними, що виключає професійні якості або ж навпаки надто професійними з мінімумом ознак жіночності [25].

Згадуючи компанії заходу, спостерігається така тенденція, що переважні маскуліні характеристики комунікації, у тому числі і асертивність. До прикладу, ввічливість має можливість негативного впливу на прояви асертивної поведінки та розуміння повідомлення людини, тобто позитивна ввічливість свідчить про занадто зосереджену на якості відносин особистість, тоді як негативна і зовсім може сприйматися за пасивну агресію [25].

Орієнтуючись на дослідження 2004-го та 2011-го років про менеджерок жінок, які намагалися не доводити до вищеописаного сприйняття ввічливості можна сказати наступне: колеги жінок характеризували їх жорсткими, чії вимоги часто піддавалися саботажу, а самі жінки - дискримінації. Також жінки із позивом перегляду компенсації мають ще більше негативні характеристики. Чому так? Бо вважається, що такі махінації є надто асертивними для жінок із автоматично суспільно визнаною високою ознакою ввічливості [25].

Щодо дослідження Т. Пфафман, вчений звертає увагу на те, що чоловіки мають змогу говорити асертивно відкрито, тоді як жінки, що теж приймали участь у дослідженні мають іти маневреними шляхами, виробляючи стратегію комунікації, у результаті якої більша вірогідність збереження гарних відносин із робітниками, зокрема чоловіками. Також у дослідженні було наведено, до яких методів вдаються жінки задля досягнення цього: негативна ввічливість, прив'язання якісних аргументів і доказів до своєї позиції, наведення необхідних прикладів користі обраного підходу до вирішення ситуації для їх колег [25].

Отже, вважаємо, що асертивність є обов'язковим аспектом успішної та результативної комунікації між людьми, а також досягнення цілей окремої особистості. Залежно від вибору стиля комунікації можна досягнути різної якості

порозуміння та налагодження контакту. При пасивному стилі людина займає роль спостерігача або ж поступливо та без вагань відмовляється від своєї позиції у користь іншої людини; при агресивному – людина може чинити опір та захищатися або цілеспрямовано і вперто іти до своєї мети, не дивлячись ні на що; при асертивному стилі людина поводить себе впевнено, активно, спокійно при контакті із людьми та захисті своєї позиції. В ідеалі буде, якщо людина розвиває гнучкість поведінки та опановує усі три стилі, опираючись на потрібний у різних ситуаціях.

Також з результатів оглянутих досліджень спостерігається така тенденція, що чоловіки більш схильні до асертивної поведінки при контакті з іншими, вони кажуть те, що вважають за потрібне відкрито, чесно та впевнено, тоді як жінки схильні до агресивного стилю комунікації, який може сприйматися іншими вороже.

1.4 Поняття конфлікту. Асертивна поведінка у конфліктних ситуаціях

Загальне поняття конфлікту звучить наступним чином: конфлікт – це загострення суперечностей між людьми при умові відмінностей у їх поглядах, потребах, цілях, які оцінюються співрозмовником як несумісні із його власними. У конфліктах часто характерні спроби тиску та примусу примкнути до позиції однієї із конфлікуючих сторін, що негайно призводить до напруженості та суперництва. Основні та невід'ємні частини конфлікту:

- учасники конфлікту (двоє осіб чи більше);
- причини виникнення конфлікту;
- загальне сприйняття сторін конфлікту один одного;
- виразність емоцій у діях сторін конфлікту.

Серед ознак конфлікту: наявність протиріччя, яке відбувається у результаті вчинків, висловлювань, сприйняття та поведінки конфлікуючих; характер

спілкування близький до негативного з однієї чи з обох сторін; суперництво між конфліктуєчими, яке переходить в осуд, шантаж, агресивні засоби спілкування; надмірна емоційність, нагнітання негативної атмосфери [11].

Серед причин конфлікту є об'єктивні та суб'єктивні. Обидва варіанти мають негативний вплив на стосунки особистісного характеру та офіційні, а також на психологічні стани осіб, які приймають участь у конфлікті. До об'єктивних можна віднести [11]:

- погану організаційну складову роботи;
- недостатність окремого простору для роботи у кожної людини;
- несправедливий розподіл роботи між працівниками;
- об'єднання в робочі підрозділи не враховуючи сумісність робітників

на психологічному рівні.

У свою чергу, до суб'єктивних причин можна віднести:

- поганий психологічний клімат у колективі;
- ворожнеча між угрупованнями, де одні підтримують офіційного лідера, а інші – неформального;
- психологічні бар'єри, які заважають комунікації;
- індивідуальні особливості (агресивність, тривожність, запальність, неадекватна самооцінка і т.д.)

За класифікацією конфліктів можна виділити наступну за характером учасників: внутрішньоособистісні, міжгрупові, міжособистісні та між групою та особистістю.

Щоб зберігати кордони, мирно жити з іншими країнами, мати змогу досягати розвитку та збереження традиційних цінностей країнам між собою потрібно вміти вирішувати конфлікти дипломатичним методом, шукати загальні точки дотику, які задовільняють потреби усіх, тобто компроміси, бути вправними у веденні перемовин, здатними до співпраці, цьому усьому слугує асертивна поведінка політичних лідерів. Асертивність – це адекватна відповідь на те, що

потреби людини незадоволені, здатність спокійно і впевнено відстояти свої права та кордони, висловити відчуття та думки, ідеї, вилучати потрібне чесно та з поважливим ставленням до себе та інших [14].

Якщо порівнювати агресивну поведінку, де людина не зважає на потреби інших, бо її власні важливіше, пасивну поведінку, де, навпаки, людина не зважає на свої бажання, але звеличує бажання інших та асертивну поведінку, якій характерне співробітництво, спілкування обох сторін на рівних та збереження стосунків у різних випадках та ситуаціях, то зрозуміло, що саме асертивність як ознака особистості більш за інші влучна для здорового, екологічного розв'язання конфліктних ситуацій. При асертивних ознаках людина має здатність дійти до компромісного рішення, задовільнивши потреби обох сторін конфлікту, ще на початку самого конфлікту. Це неймовірно скорочує час, який витратився би на суперечки та з'ясування відносин, а також зберігає гарний соціально-психологічний клімат у колективі та не псує стосунки між людьми.

Для того, щоб дійти мирного розрішення конфліктної ситуації за допомогою асертивності треба залучити наступні дії [3]:

- зберігайте наполегливість, але уникайте дратівливості та агресивних проявів;
- будьте уважними до того, що каже вам співрозмовник, зчитуйте інформацію від нього, яка допоможе у наведені аргументів;
- рефлексуйте ваше відношення до інформації від співрозмовника;
- уникайте негативної реакції на критику у ваш бік та не переходьте до контратаки;
- визнайте наявність непорозуміння, розкажіть про свої відчуття;
- погодьтеся із логічними висновками партнера та спокійно, аргументовано заперечуйте неточності і помилки;
- приступайте до пошуку компромісу.

В цілому, асертивність в умовах конфліктних ситуацій допомагає у висловлюванні почуттів і думок, при цьому не звинувачуючи співрозмовника, що покращує контакт та порозуміння між сторонами. Також значимий внесок є у кращому розумінні почуттів і проблем інших, підвищеної саморефлексії, здатності до пошуку оптимального рішення задля задоволення потреб обох сторін, підтриманні рівноправності у взаємовідносинах, запобігу агресивних способів впливу у конфліктних ситуаціях таких як маніпуляції, пасивна агресія, провокації та ін.

Але все ж таки варто знати, що навіть стовідсоткове володіння асертивним підходом до вирішення конфліктів не дає гарантії, що вийде завжди обходитися без гострих ситуацій та отримувати бажане, при цьому зберігати відносини із іншими. Та саме так у вас буде можливість зберігати самоповагу у різних ситуаціях, навіть найприкріших. Адже асертивність також має значення, що ти цінний, але ніхто не цінніший за іншого.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ АСЕРТИВНОСТІ ЧОЛОВІКІВ І ЖІНОК

2.1 Результати дослідження за опитувальником Сперсера Райдаса «Впевненість в собі»

Опитувальник «Впевненість в собі» Спенсера Рейдаса призначений для діагностики рівня впевненості в собі, іншими словами асертивності. Цей опитувальник є психодіагностичним методом, який має орієнтацію на визначення ступеня впевненості у собі, використовуючи набір закритих питань, що допоможуть виявити наявний рівень впевненості у респондентів.

Але, для початку, розглянемо поняття самооцінки та її види, причетність до впевненості та асертивної поведінки. Самооцінка – це важливе особистісне утворення, що регулює поведінку і діяльність людини, надає змогу індивіду оцінити власний духовний та фізичний стан, значущість, відношення до навколишнього світу та людей, свої можливості та потреби. Центром самооцінки вважаються цінності [13].

Саме самооцінка є значущим аспектом у відтворенні саморегуляції та самоконтролю у контексті керованої поведінки.

Існує два види самооцінки: адекватна (здорова) та неадекватна (занижена, завищена). Занижена самооцінка – стан особистості, коли індивід думає, що його компетентність в тій чи іншій справі недостатня, як і недостатньо приваблива зовнішність, ніж це є насправді, він може почуватися неповноцінним та непотрібним. Такі люди скоріш незадоволені якістю свого життя, своїми успіхами, їх часто відвідує відчуття нікчемності, вони залежні від думки інших, бо хочуть

усім подобатися, їм властивий страх перед публічним виступом чи знайомством з новими людьми.

Завищена самооцінка також не є здоровою, хоча із такою проблемою до спеціаліста звертаються значно рідше, аніж із проблемою заниженої самооцінки. Завищена самооцінка має на увазі захисний механізм заниженої самооцінки, який характеризується потребою у захисті свого внутрішнього «я» від безпорадності та наступних розчарувань, невдоволеності собою. Людина, що має завищену самооцінку ставить себе вище за інших, прагне бути першою у всьому, виказує низький рівень емпатії до інших, хоча й дуже залежить від схвалення її досягнень і переваг від соціуму. У такої людини спостерігається складність у формуванні відносин із людьми, адже вона доходить до зухвалої або навіть агресивної поведінки.

Щодо здорової самооцінки, вона необхідна для адекватної оцінки власних здібностей та навичок, властивостей характеру, побудування гарних та міцних відносин, досягнення поставлених цілей. Людина із здоровою самооцінкою має більшу вірогідність до успіху у навчанні і роботі, ніж людина із неадекватною самооцінкою. Вона впевнена у собі, у власних силах та можливостях, гідно поводить себе з іншими, спокійно та вільно відстоює свої права та думки, не маючи наміру порушити моральний стан іншої людини, може ввічливо та в міру жорстко сказати «ні» у потребуючій того ситуації, що перетинається із поняттям «асертивність».

Текст опитувальника із бланком тверджень та інтерпретацією відповідей знаходиться у додатку А. У опитувальнику прийняли участь 65 респондентів, з яких 60% жінок та 40% чоловіків, таблиця відповідей чоловіків знаходиться у додатку Б, таблиця відповідей жінок – у додатку В.

Далі розглянемо діаграму із показниками чоловічих результатів опитувальника у відсотковому співвідношенні.



Рис. 2.1. Показники рівня впевненості чоловіків за результатами опитувальника

Аналізуючи результати відповідей чоловічої частини респондентів, виявляється, що 13 осіб (52%) мають середній рівень впевненості, 10 осіб (40%) впевнені у собі, 2 особи (8%) занадто впевнені.

Отже, більшість опитуваних мають середнє значення впевненості, низького рівня впевненості не було виявлено у жодного респондента чоловічої статі, але у двох чоловіків спостерігається самовпевненість, яка може межувати із агресивною та зневажливою поведінкою. Менша половина опитуваних мають здоровий рівень впевненості, а це свідчить про наявність адекватної самооцінки, можливості відстоювати свої права спокійно і чесно, не маючи намір завдати шкоди моральному стану іншої людини, здатності чітко та в міру жорстко казати «ні» при необхідності, вільно і прямо висловлювати свої почуття та думки, що перетинається із поняттям «асертивність».

Наступною до розгляду є діаграма із показниками жіночих результатів у відсотковому співвідношенні.



Рис. 2.2. Показники рівня впевненості жінок за результатами опитувальника

Підсумовуючи результатів жінок, маємо 9 осіб (22%) із недостатнім рівнем впевненості, 20 осіб (50%) із середнім значення впевненості та 11 осіб (28%) із здоровим рівнем впевненості.

У цьому відсотковому співвідношенні більшість жінок мають середній рівень впевненості, тобто вони здатні захищати свої права та кордони, але за умови крайньої необхідності та при характерному емоційному стані, в інших ситуаціях вони обирають стратегію замовчування та уникнення конфлікту. Менші частини поділилися на недостатньо впевнених і тих, у кого задовільний рівень впевненості. Занадто самовпевнених серед жінок респондентів не виявилось.

Щодо загальних висновків по опитувальнику Спенсера Райдаса «Впевненість у собі» нам вдалося визначити наступне: що у жінок, що у чоловіків більша частина респондентів відійшла у категорію середнього значення впевненості. Цікавим є декілька фактів. У чоловічому варіанті відповідей немає жодної особи із недостатнім рівнем впевненості, тоді як у жіночому таких осіб 22%. Також серед відповідей чоловіків є 8% занадто самовпевнених осіб, тоді як серед жінок такої категорії відповідей немає. Загалом, кількість впевнених

чоловіків (40%) більша, аніж жінок (28%). За аналізом описаного вище робимо висновок, що чоловіки мають більшу кількість відповідей категорії впевненості у собі, що свідчить про асертивність поведінки, яка характеризує цих осіб як тих, хто може відстоювати свою позицію, не порушуючи кордонів інших, не застосовуючи агресивні методи та методи маніпуляцій, бо вони мають повагу до себе і до інших, такі люди не бояться активно заявити про себе.

Також важливим до врахування є факт, що відсоткове співвідношення середнього рівня впевненості і у чоловіків, і у жінок переважає. Такі люди за власним бажанням можуть навчитися вихованої та ввічливої поведінки задля того, щоб у майбутньому в міру жорстко і активно досягати своїх цілей у спілкуванні із іншими людьми.

2.2. Показники дослідження за опитувальником асертивності (A26) Шейнова В.П

Опитувальник асертивності (A26), розроблений В.П. Шейновим у 2014 році орієнтується на оцінювання ступеня асертивної поведінки, яка характеризується автором як змога людини гідно та із усією впевненістю відстоювати власні права та думки, при цьому з повагою ставитися до прав іншої людини.

У житті кожної людини відбуваються такі ситуації, в яких необхідно попросити допомоги, впевнено та зрозуміло висловити свою точку зору чи дати відсіч та сказати «ні». Є три типи поведінки людей у таких випадках:

- Пасивна, іншими словами невпевнена (людина не зважає на свої інтереси та усіма методами уникає конфліктів);
- Агресивна (людина відстоює лише власні інтереси, не дивлячись ні на що);
- Упевнена або асертивна (людина відстоює свої права, не ображаючи інших).

Тепер розглянемо кожний тип поведінки ширше. Пасивна поведінка характерна людям, котрі не можуть відстояти себе та не здатні не погоджуватися на те, що їм не потрібно або навіть небезпечно. Такі люди добре піддаються навіюванню від навколишнього світу, мають високий ризик бути обдуреними шахраями чи потрапити в небезпечні угруповання. Люди із невпевненою поведінкою порівнюють часто себе з оточуючими та дуже залежать від того, що думають про них інші, уникають ініціативності та відповідальності.

Агресивна поведінка характеризується відсутністю ввічливості до оточуючих, просуненням погроз, лайкою та застосуванням фізичної сили. Таких людей не поважають, а бояться, тому є загроза бути обвинуваченим у тому, що навіть і не робив. Жорсткість та прямолінійність при контакті із іншими часто переходить до грубості, маскуючи те, що людина не хотіла б показувати, а саме внутрішню нерішучість.

Асертивна поведінка – це змога відстояти своє «Я» у соціальних стосунках із самоповагою та повагою до інших. До цієї поведінки входять: вміння відмовлятися із ввічливістю та твердістю та вміння іти на компроміс, який буде вигідним усім сторонам. Як було написано раніше, це партнерський, дипломатичний та рішучий тип спілкування.

Я вважаю, що важливим вмінням для людини є можливість розпізнавання ознак описаних вище типів поведінки, а також усвідомлення та розуміння їх наслідків.

Пропоную розглянути вербальні і невербальні ознаки асертивної, пасивної (невпевненої) та агресивної поведінки (табл. 2.1).

Вербальні і невербальні ознаки асертивної, пасивної (невпевненої) та агресивної поведінки

Назва ознаку	Стиль поведінки		
	Пасивний	Агресивний	Асертивний
Положення тіла	Плечі і голова опущені	Напружене, загрозливе	Розправлені плечі, піднята голова
Погляд	Жалісливий	Пронизливий	Відкритий
Вираз обличчя	Відсторонений	Напружений, брові насуپлені	Приязний, розслаблений
Жести	Благальні, захисні	Стиснуті кулаки, руки в боки	Спокійні, рішучі
Як розмовляє	Часто вибачається, виправдовується	Погрожує, лається, знущається	Висловлює повагу, доброзичливість
Голос	Тихий, несміливий	Сердитий, зневажливий	Твердий, середньої інтенсивності

Отже, маємо основні вербальні та невербальні аспекти розглянутих трьох типів поведінки. Загалом, прочитавши про кожну з них, можна намалювати собі певний карикатурний образ людини, якій властивий той чи інший тип поведінки. Наприклад, образ людини із невпевненою поведінкою є таким: тиха людина, що нічим не виділяється, має відсторонений вигляд, вона не сприймається через несміливу подачу інформації та невиразну жестикуляцію, її мало хто хоче слухати. Щодо людини із агресивним типом поведінки, ми бачимо її такою: закрита загрозлива позиція тіла, сердитий та серйозний погляд, підвищений та

саркастичний тон голосу, активна та різка жестикуляція, через що її бояться та уникають суперечки із нею. Людина із асертивною поведінкою має наступний вигляд: впевнена та стійка позиція тіла, доброзичливий та спокійний вигляд, зосереджений та стрімкий голос, поважне ставлення до інших, через що до такої людини буде гарне відношення.

Далі проаналізуємо інформацію щодо наслідків кожного з типів поведінки (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Наслідки асертивного, агресивного та пасивного (невпевненого) типу поведінки

Назва наслідків	Стиль поведінки		
	Пасивний	Агресивний	Асертивний
Як ухвалює рішення	Інші вирішують за нього	Тільки у власних інтересах	Шляхом переговорів
Що відчуває	Безпорадність, образу, тривогу, пригнічення	Гнів, відчуженість, страх помсти	Самоповагу, упевненість, задоволення
Як ставиться до інших людей	Цінує інших, не цінує себе	Цінує себе, не цінує інших	Цінує себе і інших
Як ставляться до нього	На його думку не зважають	Його не люблять і бояться	З ним дружать, його поважають

Тобто, кожен із наведених типів поведінки має невідхильні наслідки. Зрозуміло, що більш комфортні, потрібні та вигідні з них для гарної комунікації із оточуючими людьми характерні асертивній поведінці. Більш негативні, непоступливі та вигідні для однієї лише із сторін ознаки характерні агресивній поведінці. А вразливі, зневажливі до себе та малоефективні ознаки є у невпевненій або пасивній поведінці.

Тепер повернемося, власне, до опитувальника асертивності А26. Текст опитувальника із бланком тверджень та інтерпретацією відповідей знаходиться у додатку Г. У опитувальнику прийняли участь 65 респондентів, з яких 60% жінок та 40% чоловіків. Таблиця відповідей чоловіків знаходиться у додатку Д, таблиця відповідей жінок – у додатку Е.

До аналізу представляється діаграма у відсотковому співвідношенні відповідей на опитувальник асертивності А26 респондентів чоловіків.

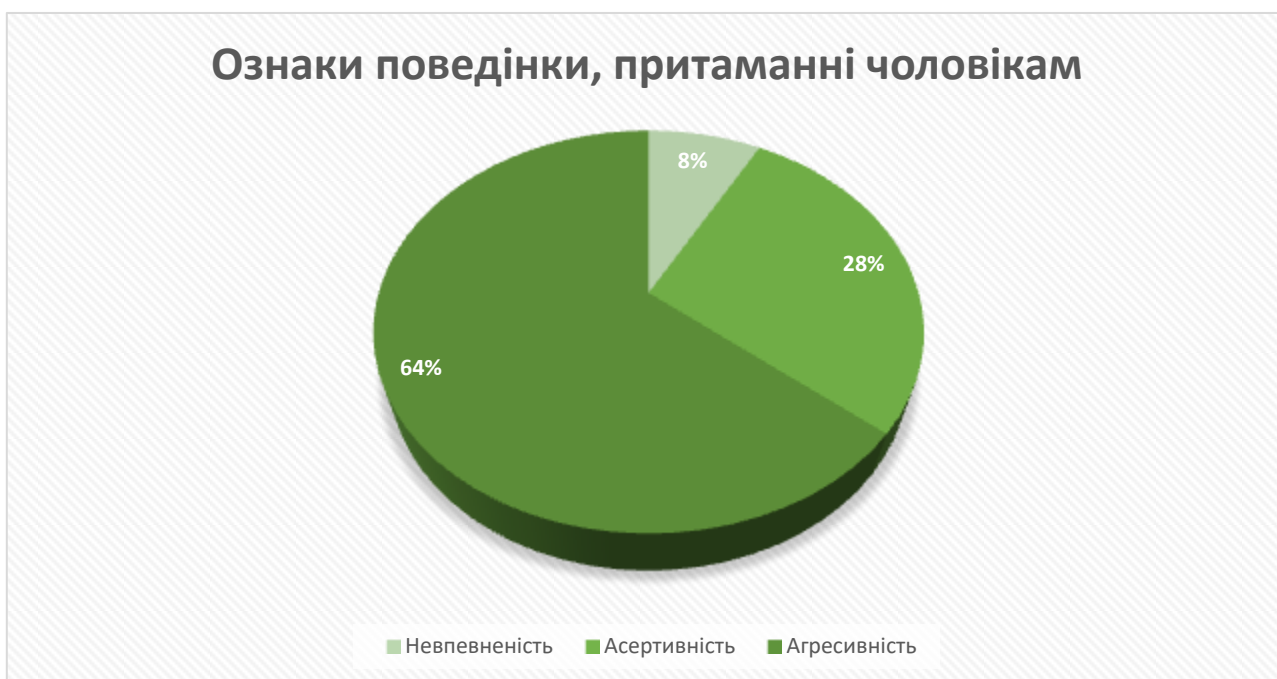


Рис. 2.3. Показники чоловіків за результатами опитувальника асертивності А26

Отже, ми бачимо, що серед опитуваних є 2 особи (8%) із невпевненістю, 7 осіб (28%), що мають результат асертивної ознаки та 16 осіб (64%) із результатом схильності до агресії.

Очевидно, що серед чоловіків більш вираженою характеристикою є схильність до агресії (64%). Такий результат характеризується любою формою недоброзичливої та активно-негативної соціальної взаємодії, якою особистість керується задля досягнення власних цілей, а проявляється у стресових ситуаціях, при конфлікті інтересів сторін у вербальній, пасивній чи фізичній формі. Лише

28% респондентів, навіть не третина, мають асертивну ознаку. Що є цікавим – зовсім малий відсоток опитуваних чоловіків мають невпевненість, що межує із результатами попереднього опитувальника.

Далі розглянемо відсоткову діаграму результатів жінок відносно опитувальника асертивності A26.



Рис. 2.4 Показники жінок за результатами опитувальника асертивності A26

Тож, маємо такі результати, котрі майже пропорційно поділилися на три категорії стосовно позначених характеристик: 11 осіб (27%) мають невпевненість, 15 осіб (38%) з ознакою асертивності і 14 осіб (35%) з нахилом до агресії.

Отже, більшість респондентів жінок мають саме асертивність як провідну характеристику із усіх означених. Трохи менше жінок із агресивними ознаками та жінок із невпевненістю. Цікавий факт, що цифри, загалом, не мають великого відриву, як це продемонстровано вище у діаграмі із результатами чоловіків.

Ми дійшли висновків стосовно опитувальника асертивності A26, проведення самого опитування та інтерпретації результатів. У підрахунках була цікавою умова, що у декількох питаннях підміняється цифра відповіді, яку потрібно додавати до загальної суми, це трохи ускладнило роботу із підрахунками, але і

показало інший бік обґрунтованості цього опитувальника. Наприклад, у твердженні «Я відстоюю свої права», відповідь «завжди» зовсім не говорить про ознаку асертивності, скоріш про наявність агресії. Щодо результатів, очевидним є те, що відсоток жінок із притаманною ознакою асертивності (38%) більший за відсоток у чоловіків (28%), але не з «розривною» різницею. Проте відсоток чоловіків, яким характерна схильність до агресії значно більший за відсоток результатів жінок, що свідчить про притаманність цієї якості, в більшій мірі, чоловікам. Та відсоток невпевнених жінок перебільшує відсоток таких чоловіків, що обґрунтовано соціально-культурними та історичними фактами і тими факторами, які формують невпевнену особистість жінки.

2.3 Опис результатів за опитувальником Томаса-Кілманна «Типи поведінки у конфлікті»

Найактуальнішими типами поведінки у конфлікті є ті, що запропонували Кеннет Томас та Ральф Кілманн, а саме опитувальник Томаса-Кілманна «Типи поведінки у конфлікті». Висунута авторами модель дарує можливість людині, що проходить опитувальник вибрати власну стратегію виходу із конфліктів, що відбуваються між людьми [5;6]. Пропонуємо розглянути розроблену авторами сітку стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, що розташована нижче на рисунку 2.5.

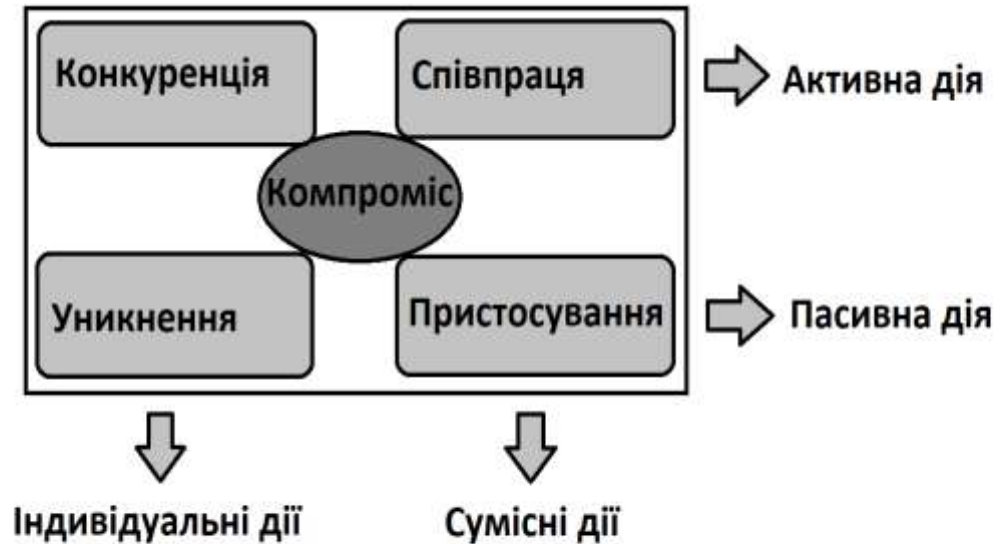


Рис. 2.5. Сітка типів поведінки людини під час конфліктів

Отже, на рисунку зображено ті стилі поведінки, що К. Томас та Р. Кілманн виділяють як основні у вирішенні конфліктів: конкуренція, ухилення, компроміс, співробітництво, пристосування. Розглянемо ці типи поведінки ширше [6;8;9;10;16;17;22]:

Стиль конкуренції, який ще називають стилем суперництва має перше місце серед поширеності цього типу поведінки. Люди, яким він характерний мають мету задовільнити власні інтереси та добитися домінації над співрозмовником. Присутня потреба нав'язати іншому свою думку, як вигідніше вирішити конфлікт. Люди з цим типом поведінки у конфліктах мають виражений авторитет на нерухому впевненість у собі, силу волі. Доцільність використання цього типу полягає у наступних ситуаціях:

- наявність авторитету людини, через який її думка сприймається як правильна;
- необхідність вибору саме непопулярного рішення для вичерпання конфлікту;

- у конфлікті із авторитарними людьми;
- при впевненості у тому, що рішення людини є найкращим;
- при переконаності у тому, що немає чого втрачати;
- критичність ситуації не терпить затягування.

Але є і негативні наслідки цього стилю поведінки, через які він не має стовідсоткової ефективності, а саме: відстороненість, самотність та недоліки у використанні у особистому житті.

Стиль співробітництва є дуже складним у правильному використанні, але має найефективніший ступінь для вирішення конфлікту. Основна перевага цього типу поведінки – це пошук та знаходження варіантів вирішення конфлікту, які влаштовують кожного учасника. Також обов'язковим аспектом є те, що усі сторони конфлікту причасні до його вирішення, саме так задовольняються цілі та бажання кожного. Отже, при співробітництві треба виявити розбіжності, їх зміст, виразити власні думки та почути інших, при цьому всьому контролюючи свої емоції. Актуальність використання цього типу полягає у наступному:

- коли всі варіанти вирішення є допустимими та треба вибрати одне, що влаштувало б всіх;
- основна ціль – досягнення спільного досвіду роботи в конфлікті; довготривалі міжособистісні відносини;
- необхідним фактом є потреба у тому, щоб кожен із учасників брав участь у вирішенні конфліктної ситуації.

Стиль компромісу має таку характеристику, де конфлікуючі сторони хочуть відрегулювати розбіжності методом компромісних рішень. Тут кожна із сторін конфлікту поступається своїми потребами та бажаннями для досягнення виходу із конфліктної ситуації. Ефективність цього стилю визначається бажанням усіх сторін конфлікту вивести одне рішення проблеми при розумінні учасників, що усі їх потреби не будуть задовільненими. Мінусом цього стилю є можливість

недотримання учасниками потрібних вимог та методів вирішення конфлікту.

Компромісний стиль вартий застосування при таких умовах:

- вплив та аргументи сторін мають однакову значущість;
- не придається великого значення задоволенню потреб однієї сторони;
- замість не вирішення конфлікту необхідно знайти одне спільне рішення.

Стиль ухилення потрібен у використанні у таких випадках, коли конфлікт не має впливу на потреби конфліктуючих сторін чи якщо проблематика конфлікту не має значущості для учасників. Актуальність цього типу поведінки у конфліктах полягає у тому, що одна із конфліктуючих сторін наділена більшою владою, аніж інша або ж відчуває свою поразку. Цей стиль гарний до використання, якщо не має сенсу продовжувати конфлікт. Доцільність використання продемонстрована у наступних випадках:

- Признання не важливості центру конфлікту однією із сторін;
- Учасник конфлікту знає, що не зможе вирішити його у свою користь;
- Недостатність влади однієї із сторін;
- Для вибивання часу, який потрібен для зважування і ухвалення рішення;
- Існуюче рішення може нашкодити фізичному та психічному здоров'ю сторін;
- Участь у конфлікті сторін із завищеним рівнем агресії.

Важливим є те, що даний стиль, не дивлячись на його назву, не завжди означає втечу від проблем та відповідальності.

Стиль пристосування має наступну характеристику: взаємодія сторін все ж таки відбувається, але з важливою ознакою – відсутністю потреби у відстоюванні своїх інтересів та бажань аби не збільшувати ступінь напруги ситуації та утримання гарних відносин між сторонами конфлікту. Людина, що має цей стиль поведінки у конфлікті має схильність до самопожертвування інтересами та

відмови від своїх пропозицій вирішення конфлікту, бо її потреби тепер на задньому плані і мають шанс на реалізацію у більш підходящий момент. Доцільність використання полягає у наступному:

- Основна мета конфліктуючих – у відновленні мирної та спокійної атмосфери у міжособистісних відносинах;
- Актуальність важливості розбіжностей не є центральною;
- Потреба у збереженні гарних відносин та взаємодії між сторонами;
- Розуміння однієї із сторін власної правильності суджень ті рішень;
- Недостатність необхідних ресурсів (наприклад, влади) для вирішення конфлікту у свою користь;

Отже, виходить, що вище розписані основні стилі поведінки людини в конфлікті. Але важливим є такий аспект, що доцільність використання одного стилю не є ефективним на всі сто відсотків у ситуаціях, що можуть відбуватися, так і усі стилі не можна назвати однаковими по ефективності. Чудовою характеристикою є те, що людина вміє влучно користуватися різними стилями в залежності від ситуації, в якій опинилася. А краще розуміння кожного із стилів дає можливість обирати вірно та ефективно.

А щодо асертивності та тематики дослідження є наступний аргумент доцільності використання опитувальника Томаса-Кілманна «Типи поведінки у конфлікті». Після аналізу типів поведінки, які виділили автори опитувальника, ми можемо розділити їх на три категорії ознак, що можуть бути притаманні людині (які, до речі, розглядалися вище у підрозділі 2.2): асертивність, схильність агресії та невпевненість. До асертивних типів вважаємо можна віднести стиль співпраці та компромісу, бо обидва з них тісно пов'язані із взаємоповагою, взаємовиручкою, прислуханням до думки один одного, спокійним вирішенням конфліктної ситуації та, загалом, взаємодії. До типу з ознаками агресії віднесемо стиль конкуренції, адже він характеризується задоволенням лише власних потреб, маніпулюванням іншої сторони для власної користі, відсутністю надання важливості потребам та

бажанням іншого, необхідністю власної перемоги у суперечці ні дивлячись ні на що. А стиль пристосування та уникнення віднесемо до невпевненості у собі людини, якій властиві ці стилі, бо вони мають відповідну характеристику: людина відмовляється від власної точки зору та позицій, вона не проявляє ініціативність у конфлікті через власну надуману необхідність у збереженні контактів та гарних відносин, невпевненість у тому, що власна позиція є вірною. А з такими переконаннями дуже важко досягнути порозуміння, поваги один до одного та задоволення своїх потреб та цілей.

Загальна інформація щодо респондентів та статистичних додатків, які використовувалися у ході аналізу тесту, текст опитувальника та інтерпретація результатів [20]. У опитувальнику прийняли участь 55 респондентів, з яких 62% жінок та 38% чоловіків. Таблиця відповідей чоловіків знаходиться у додатку Ж, таблиця відповідей жінок – у додатку И.

Тож, пропонуємо до розгляду діаграму із типами поведінки у конфлікті в відсотковому співвідношенні результатів опитованих чоловіків.



Рис. 2.6. Результати стилів поведінки у конфліктних ситуаціях у опитованих чоловіків (за Томасом-Кімланном)

Згідно з відсотковими результатами, що ми бачимо на діаграмі у 6 осіб (29%) виявлено стиль компромісу, у 4 осіб (19%) показник стилю уникнення, 2 осіб (9%) мають результат стилю співпраці, 3 особи (14%) схильні до суперництва та 6 осіб (29%) мають стиль пристосування. Зрештою, якщо спиратися на класифікацію ознак поведінки людини у симбіозі із стилями поведінки у конфліктних ситуаціях, маємо наступні результати:

- до асертивних ознак поведінки опитуваних чоловіків відносяться відсоток стилю компромісу у сумі з відсотком співпраці, що дорівнює 38%;
- до ознак агресії – відсоток суперництва, що дорівнює 14%;
- до ознак невпевненості – сума відсотків результатів уникнення та пристосування, що дорівнює 48%.

Виявляється, що респондентів чоловіків з ознакою невпевненості більше, ніж з ознакою асертивності. Але ж відсоток відповідей з ознакою агресії на мінімальному рівні та, загалом, не має визначної значущості.

Далі розглянемо діаграму з відсотковим співвідношенням результатів відповідей опитуваних жінок.



Рис. 2.7. Результати стилів поведінки у конфліктних ситуаціях у опитуваних жінок (за Томасом-Кілманном)

Перш ніж робити висновки, проаналізуємо діаграму. Ми маємо наступні результати: до стилю компромісу схильні 11 осіб (32%), 4 особи (12%) мають стиль уникнення, 5 осіб (15%) схильні до співпраці, ще 5 осіб (15%) схильні до стилю суперництва та 9 осіб (26%) мають домінуючим стиль пристосування. Спираючись на класифікацію, що описана вище, маємо наступні категорії у відсотковому результаті:

- до асертивних ознак поведінки опитуваних жінок відносяться відсоток стилю компромісу у сумі з відсотком співпраці, що дорівнює 47%;
- до ознак агресії – відсоток суперництва, що дорівнює 15%;
- до ознак невпевненості – сума відсотків результатів уникнення та пристосування, що дорівнює 38%.

Тут маємо таку закономірність, що відсоток жінок, схильних до асертивної поведінки у конфліктах більший за відсотки ознак агресії, невпевненості. Це значить, що асертивність за нашою інтерпретацією опитувальника Томаса-Кілманна більш характерна респондентам жінкам, аніж інші особистісні характеристики.

Отже, переходимо до загальних висновків по обраному опитувальнику. У порівнянні результатів жінок і чоловіків щодо типів поведінки у конфліктних ситуаціях, які інтерпретовані під ознаки асертивності, агресії та невпевненості нам вдалося виділити декілька висновків та спостережень.

Одним із цікавих спостережень є те, що відсоток схильності до агресії у конфліктних ситуаціях, що у чоловіків, що у жінок майже однаковий та знаходиться на мінімальному рівні. Друге спостереження полягає у тому, що відсоткова діаграма результатів чоловіків і жінок зовні навіть схожа, якщо не дивитися на точність відсоткових підрахунків. Це може свідчити про не такий великий розрив між стилями поведінки у конфліктах, які обирають та проявляють чоловіки і жінки.

Маємо висновки, що асертивність поведінки жінок у конфліктах перебільшує процент результатів чоловіків, що свідчить про більший прояв жінок взаємоповаги, допомоги учасникам конфлікту, порозуміння із ними, спокійного відстоювання свої прав та потреб у конфлікті. Але у категорії «невпевненість» більший відсоток опитуваних чоловіків, аніж жінок. Це несподіваний та цікавий результат, який ми отримали у ході підрахунку відповідей респондентів.

ВИСНОВКИ

У ході теоретико-методологічного дослідження обраної теми нам вдалося виявити основне науково визнане поняття асертивності, описати поведінку асертивної людини та охарактеризувати її особливості, проаналізувати центральні підходи вчених до вивчення асертивної поведінки. При цьому, ми визначили поняття конфлікту, вибудували прямий зв'язок між асертивною поведінкою та конфліктними ситуаціями. Виявилось, що асертивні ознаки поведінки сприяють запобіганню чи конструктивному вирішенню конфліктів шляхом пошуку компромісних рішень, які б задовільнили усіх учасників конфліктної ситуації. Також ми мали можливість розглянути дослідження попередників щодо ознак асертивної поведінки, що гендерно-зумовлена у чоловіків та жінок та порівняти їх результати. У ході аналізу та порівняння ми дійшли висновків, що чоловіки більш схильні до асертивних проявів, аніж жінки. Так відбувається, тому що асертивна жінка не розглядається серйозно на рівні із чоловіками, тобто має місце стереотипізованість сприйняття жінок у такому випадку.

Для дослідження практичної частини кваліфікаційної роботи було підібрано необхідні та влучні методики, які допомогли нам досягнути відповіді на поставлену гіпотезу. Текст обраних опитувальників був чітким, зрозумілим та відповідним до обраної теми кваліфікаційної роботи, мав нескладну, але об'ємну інтерпретаційну складову. Серед методик використовувалися: опитувальник «Впевненості у собі» С. Райдаса, опитувальник асертивності А26, розроблений В.П. Шейновим, опитувальник Томаса-Кілманна «Типи поведінки у конфлікті». Отже, завдання дослідження кваліфікаційної роботи виконані, а мета дослідження, яка полягає у порівнянні особистісної асертивності чоловіків і жінок досягнута.

Наприкінці практичного дослідження маємо результати респондентів по обраним опитувальникам і проводимо наступний аналіз стосовно висунутої

гіпотези та показників відповідей чоловіків і жінок. За результатами опитувальника «Впевненість у собі» більшість опитуваних жінок і чоловіків мають середній рівень впевненості у собі (асертивності), тобто ні одна із сторін не виділяється іншим результатом за ступенем вище чи навпаки. Маємо середній результат у жінок і чоловіків за цією методикою.

Щодо висновків по опитувальнику асертивності A26 – жінки мали більший відсоток результатів з ознакою асертивної поведінки, аніж чоловіки. Тобто, за результатами опитувані жінки більш схильні до конструктивного вирішення проблемних ситуацій шляхом домовленостей та до самоповаги та поваги інших у таких випадках, аніж чоловіки.

У третьому ж опитувальнику Томаса-Кілманна за допомогою виведених категорій, а саме ознак асертивності, ознак агресії та ознак невпевненості відзначається, що відсоток жінок з асертивною поведінкою у конфліктних ситуаціях більший за відсоток результатів чоловіків. Це вже другий висновок у користь жінок під час дослідження теми гендерної асертивності, що зовсім не сходиться із дослідженнями попередників, які було розглянуто у теоретичній частині, де жінки навпаки були менш асертивні за чоловіків.

Виходить, що результати першого опитувальника не мають великої значущості для дослідження, адже вони однакові і у жінок, і у чоловіків, які мають середній рівень впевненості у собі. За результатами другого та третього опитувальника виявилось, що жінки більш схильні до справедливого та чесного захисту власних прав, взаємоповаги, висловлювання прямо та активно своєї думки та почуттів, балансу між пасивною та агресивною поведінкою, що є ознаками асертивності. Чоловіки ж у результатах обох опитувальників мали менший загальний відсоток тих осіб, які мали асертивні ознаки поведінки, більшість схилилася до ознак агресії, менша частина до недостатньої впевненості у собі. Отже, маємо загальний висновок щодо практичної частини, що жінки більш асертивні за чоловіків, що підтверджує висунуту гіпотезу.

Щодо перспектив подальших досліджень вважаємо за необхідне більш широке та якісне теоретичне та практичне обґрунтування гендерно-зумовленої асертивної поведінки, а також розробка та впровадження системи методів, які посприяють розвитку асертивності у чоловіків на особистісному рівні. Загалом, впровадження спеціальних платформ для покращення соціально-комунікативних здібностей між людьми, у тому числі і вироблення асертивних ознак, для усіх охочих у вигляді тренінгів, спеціальних зустрічей та ін. із практичною діяльністю будуть дуже влучною та вдалою перспективою для українців в контексті саморозвитку та менталітетному розвитку нації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асертивність – «кодекс хамства» або важлива навичка. URL: <https://uccbt.com.ua/blog/asertyvnist-kodeks-hamstva-abo-vazhlyva-navychka/> (дата звернення:10.05.2024)
2. Бабатіна С. І. Самоактуалізація як детермінанта особистісного росту та розвитку людини. Херсон : ХДУ, 2019. 3-4с.
3. Ввічливе відстоювання своїх інтересів. Як розвивати асертивність. URL: <https://kmarehab.com/asertyvnist/> (дата звернення:28.05.2024)
4. Герасіна С. В. Асертивна поведінка як передумова формування почуття власної гідності та самоповаги студентської молоді. *Проблеми сучасної психології: зб. наук. праць*. Київ : ПНУ ім. Івана Огієнко, Інститут психології ім. Г. С. Костюка, 2010. 149с.
5. Гетьманчук М. П., Гетьманчук П. М., Гнатюк С. С. Конфліктологія : навч. посіб. Львів: ЛьвДУВС, 2016. 158-163с.
6. Гірник А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. Київ : НаУКМА, 2010. 112-125с.
7. Говорун Т. В. Гендерна психологія. Київ : Академія, 2004. 308с.
8. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2017. 131-162с.
9. Катасанов О. М. Конфліктологічна компетентність особистості у соціально-психологічному вимірі. *Психологічні науки: проблеми та перспективи* : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. Запоріжжя : Класичний приватний університет, 2018. 59-62с.
10. Катасанов О. М. Особливості конфліктологічної компетентності особистості та підходи до її формування. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. праць. Київ : НАПН ім. Г. С. Костюка, 2017. 88-94с.

11. Конфлікти: вирішення та попередження. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29374/> (дата звернення:28.05.2024)
12. Лебедева І., Алексєєва Л. Асертивність як основна властивість суб'єкта в психології. *Вісник практичної психології освіти*. 2009. №1. С. 42.
13. Меднікова Г. І. Самооцінка та рівень домагань особистості як динамічна система : дис. канд. психол. наук : 19.00.01 / ХНПУ. Харків, 2002. 194с.
14. Мистецтво дипломатії або що таке асертивність. URL: <https://k-s.org.ua/resources/blog/mystetstvo-dyplomatiyi-abo-shho-take-asertyvnist/> (дата звернення 28.05.2024)
15. Пов'якель Н. І., Блохіна, І. О. Психологічні передумови становлення позитивної *Я-концепції*” як базової компоненти професійного самовизначення психолога : зб. наук. пр. “Психологія”. Київ : НПУ імені Драгоманова М. П., 1999. 177-183с.
16. Прибутько П. С. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : КНТ, 2010. 136с.
17. Савченко О. В. Стиль розв'язання проблемно-конфліктної ситуації як аспект аналізу життєвого шляху особистості. *Вісник ОНУ. Психологія*. Одеса, 2015. № 2. С.142-152.
18. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : ЦУЛ , 2012. 32-34с.
19. Тіунова О. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування навичок асертивної поведінки у старшокласників. 2007. № 1. С.39-51.
20. Томас-Кілманн «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації». URL: <https://osnova.com.ua/test-za-metodikoyu-k-tomasa-viznachennya-stilyu-povedinki-v-konfliktniy-situatsii/> (дата звернення:10.04.2024)
21. Чотири стилі спілкування: від руйнування до будування. URL: <https://www.rodyna.org.ua/4-styli-spilkuvannia-vid-ruinuvannia-do-buduvannia/> (дата звернення:20.04.2024)

22. Чуловський В. Е. Вплив інтраперсональних конфліктів на формування соціальної компетентності особистості в юнацькому віці : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.05. Сєвєродонецьк, 2018. 20с.

23. Brown C. D. The effect of psychological gender on perceived managerial potential of aggressively communicating males and females. *University of Denver*. 1991. P. 14.

24. Maloney M. E., Moore P. From aggressive to assertive. *International Journal of Women's Dermatology*. 2020. № 6(1). P. 46-47.

25. Pfafman T., McEwan B. Polite Women at Work: Negotiating Professional Identity Through Strategic Assertiveness. *Women's Studies in Communication*. 2014. № 37. P. 202-211.

ДОДАТКИ

Додаток А

Текст опитувальника Спенсера Райдаса «Впевненість у собі»

Інструкція. Вам буде запропоновано 30 тверджень, що описують різні типи поведінки. Приміряйте, будь ласка, ці твердження до себе і вкажіть ступінь вашої згоди або незгоди в балах, саме:

- 5 - Дуже характерно для мене, опис дуже вірне;
- 4- Досить характерно для мене - скоріше так, ніж ні;
- 3- Частково характерно, почасти нехарактерно;
- 2- Досить нехарактерно для мене - скоріше ні, ніж так;
- 1 - Зовсім не характерно для мене, опис невірно.

Бланк тверджень:

1. Більшість людей, мабуть, агресивніше і впевненіше в собі, ніж я.
2. Я не наважуюся призначати побачення і приймати запрошення на побачення через свою сором'язливість.
3. Коли подається їжа в кафе мене не задовольняє, я скаржуся на це офіціантові.
4. Я уникаю зачіпати почуття інших, навіть якщо мене образили.
5. Якщо продавцеві коштувало значних зусиль показати мені товар, який мені не підходить, мені важко сказати йому «ні».
6. Коли мене просять щось зробити, я обов'язково з'ясовую, навіщо це.
7. Я вважаю за краще використовувати сильні аргументи і доводи.
8. Я намагаюся бути в числі перших, як і більшість людей.
9. Чесно кажучи, люди часто використовують мене в своїх інтересах.
10. Я отримую задоволення від спілкування з незнайомими людьми.
11. Я часто не знаю, що краще сказати привабливій жінці (чоловікові).
12. Я відчуваю нерішучість, коли потрібно зателефонувати до установи.

13. Я вважатиму за краще звернутися з письмовим проханням прийняти мене на роботу або зарахувати на навчання, ніж пройти співбесіду.

14. Я соромлюся повернути покупку.

15. Якщо близька і шановний родич дратує мене, я швидше за приховую свої почуття, ніж виявлю роздратування.

16. Я уникаю задавати питання зі страху здатися дурним.

17. У суперечці я іноді боюся, що буду хвилюватися і тремтіти.

18. Якщо відомий і шанований лектор висловить точку зору, яку я вважаю неправильною, я змушу аудиторію вислухати і мою точку зору.

19. Я уникаю сперечатися про ціну і торгуватися.

20. Зробивши що-небудь важливе і варте уваги, я намагаюся, щоб про це дізналися інші.

21. Я відвертий і щирий у своїх почуттях.

22. Якщо хтось бреше про мене, я прагну поговорити з ним про це.

23. Мені часто важко відповісти «ні».

24. Я схильний стримувати прояв своїх емоцій, а не влаштовувати сцени.

25. Я скаржуся на погане обслуговування і безлад.

26. Коли мені роблять комплімент, я не знаю, що сказати у відповідь.

27. Якщо в театрі або на лекції мені заважають розмовами, я роблю зауваження.

28. Той, хто намагається пролізти поза чергою попереду мене, отримає відсіч.

29. Я завжди висловлюю свою думку.

30. Іноді мені абсолютно нічого сказати.

Ключ:

1. Знайдіть суму балів для питань прямих (невідмічених зірочкою номерів) 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29.

2. Знайдіть суму для зворотних питань (відзначених зірочкою номерів) 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26, 30.

3. Додайте до першої суми число 72 і відніміть другу суму.

Оцінка результатів:

0-24: дуже невпевнений у собі;

25-48: скоріше не впевнений, ніж впевнений;

49-72: середнє значення впевненості;

73-96: впевнений в собі;

97-120: занадто самовпевнений.

Впевнений в собі людина володіє такими якостями, що проявляються в діяльності, в манері поведінки і мови:

цілеспрямованість, наполегливість, готовність ризикувати;

усвідомлення себе господарем власної долі, відповідальність за все, що відбувається з ним, самостійність у прийнятті рішень;

активне і неупереджене сприйняття дійсності, хороша орієнтація в ній;

прийняття себе та інших такими, якими вони є;

відкритість і доброзичливість у вираженні своїх почуттів і думок;

емоційна врівноваженість, делікатність у стосунках з людьми в поєднанні з твердістю по справі;

гнучкість поведінки з урахуванням обставин, що змінилися, індивідуальний підхід до людей;

стимулювання інших людей шляхом підбадьорювання, підтримування, щирого захоплення їхніми успіхами (не дратує, що не принижує інших людей);

оперативна і результативна організація колективних обговорень проблем;

стимулювання і підтримання сприятливого психологічного клімату в колективі.

**Таблиця відповідей чоловіків на опитувальник Спенсера Райдаса
«Впевненість у собі»**

Ім'я	Кількість балів	Результати		
		середнє значення впевненості	впевнений в собі	занадто самовпевнений
V	71	+		
C	82		+	
D	62	+		
X	69	+		
Z	83		+	
S	102			+
A	60	+		
G	57	+		
V	91		+	
B	57	+		
H	70	+		
N	58	+		
J	76		+	
M	63	+		
K	80		+	
O	59	+		
P	68	+		
L	89		+	
I	98			+

U	89		+	
Y	70	+		
G	79		+	
T	69	+		
F	80		+	
R	87		+	

Таблиця відповідей жінок на опитувальник Спенсера Райдаса

«Впевненість у собі»

Ім'я	Кількість балів	Результати		
		скоріше не впевнена, ніж впевнена	середнє значення впевненості	впевнена в собі
Е	61		+	
Q	73			+
W	95			+
R	65		+	
T	73			+
Y	78			+
U	60		+	
I	75			+
O	48	+		
P	68		+	
A	64		+	
S	58		+	
D	74			+
F	39	+		
G	66		+	
H	47	+		
J	69		+	
K	89			+
L	48	+		

Z	30	+		
X	69		+	
C	29	+		
V	64		+	
B	82			+
N	54		+	
M	47	+		
QE	48	+		
SE	84			+
DE	57		+	
RT	54		+	
YE	35	+		
UE	88			+
IE	66		+	
OE	94			+
PE	72		+	
ZE	60		+	
XE	67		+	
CE	68		+	
VE	63		+	
BE	51		+	

Текст опитувальника асертивності (А26) Шейнова В.П

Вам буде запропоновано 26 тверджень. Ваші відповіді виберіть за таким правилом:

Якщо ситуація має місце: завжди – 1, часто – 2, зрідка – 3, ніколи – 4.

1. Я вмію знайомитися з людьми, яких відчуваю симпатію. Не чекаю, коли вони зроблять перший крок.

2. Розмовляючи з будь-ким, я не здатний заперечити, навіть якщо думаю, що моя власна думка більш правильна. Мені простіше промовчати.

3. На засіданнях і різних зборах я волю відмовчуватися, коли є можливість опинитися в безглуздому становищі.

4. Мені важко запросити на зустріч людину, яка мене цікавить (наприклад, протилежної статі).

5. Коли мене хвалять, кажуть компліменти, я гублюся, не знаю, як на це реагувати, почуваюся не у своїй тарілці.

6. Під час розмови про щось важливе або з кимось, від кого я залежу, я плутаюсь і відчуваю свою непереконливість.

7. Мені важко попросити про щось незнайому людину.

8. Для мене важко заводити розмову з чиновниками та з керівниками, навіть якщо потрібно просто щось їм повідомити.

9. Я відстоюю свої права.

10. Я не соромлюся вказати всім, хто працює, відпочиває або проживає зі мною в одній кімнаті, щоб вони виконували свою частку роботи з підтриманням порядку.

11. Для мене важко дивитися в очі людині, з якою я розходжуся у поглядах.

12. Мені важко звернутися з проханням про послугу.

13. Якщо щось у поведінці співрозмовника заважає розмові, мені вистачає рішучості сказати йому про це.

14. Я дозволяю вити із себе мотузки.

15. Чи буває так, що ви цураєтеся якихось людей або намагаєтесь не потрапляти у певні ситуації через небажання зазнати незручності?

16. Вам незручно нагадати себе офіціанту, якщо той, не обслуживши вас, почне обслуговувати відвідувача, що прийшов пізніше вас?

17. Якщо якась людина в чомусь не має рації, ви посоромитеся сказати їй про це?

18. Мені важко зробити комплімент або похвалити будь-кого.

19. Чи соромитеся ви попросити офіціанта в дорогому ресторані замінити вам страву, якщо вона погано приготовлена чи сервірована?

20. Чи важко вам захистити свою точку зору, якщо вона суперечить поглядам людини, яку поважаєте?

21. Я об'єктивно оцінюю власну поведінку.

22. Мені доводилося виправдовуватися і вибачатися за свою поведінку.

23. Я хвилююся за близьких, коли у них виникають проблеми.

24. Для мене дуже важлива думка оточуючих.

25. Я маю бути логічним у прийнятті рішень.

26. Мені важко зізнатися, що я не зрозумів пояснення (завдання).

Ключ до тесту A23:

1) Перед підрахунком результатів слід зробити інверсію №№ 1,9,10,13,21, замінивши: 1 на 4, 2 на 3, 3 на 2, 4 на 1.

2) Підрахувати суму всіх отриманих балів.

Якщо сума менше 60, має місце невпевненість випробуваного, якщо більше 71 – схильність до агресії. Діапазон 60-71 - ознака асертивності випробуваного.

Таблиця відповідей чоловіків на опитувальник асертивності (А26)

Шейнова В.П.

Ім'я	Кількість набраних балів	Результат		
		Невпевненість	Асертивність	Агресивність
V	79			+
C	86			+
D	85			+
X	68		+	
Z	66		+	
S	86			+
A	60		+	
G	50	+		
V	88			+
B	72			+
H	58	+		
N	71		+	
J	68		+	
M	67		+	
K	85			+
O	81			+
P	79			+
L	92			+
I	91			+
U	68		+	
Y	76			+

G	81			+
T	74			+
F	83			+
R	83			+

Таблиця відповідей жінок на опитувальник асертивності (А26)

Шейнова В.П.

Ім'я	Кількість набраних балів	Результат		
		Невпевненість	Асертивність	Агресивність
Е	65		+	
Q	67		+	
W	79			+
R	58	+		
T	62			+
Y	80			+
U	53	+		
I	64		+	
O	43	+		
P	70		+	
A	64		+	
S	60		+	
D	77			+
F	43	+		
G	72			+
H	61		+	
J	70		+	
K	74			+
L	53	+		
Z	41	+		
X	76			+

C	43	+		
V	64		+	
B	69		+	
N	68		+	
M	51	+		
QE	50	+		
SE	76			+
DE	55	+		
RT	66		+	
YE	48	+		
UE	89			+
IE	75			+
OE	87			+
PE	80			+
ZE	62		+	
XE	72			+
CE	65		+	
VE	67		+	
BE	74			+

**Чоловічі результати з опитувальника Томаса-Кілманна: типи поведінки у
конфлікті**

Ім'я	Компроміс	Уникнення	Співпраця	Суперництво	Пристосування
V		+			
C	+				
D					+
X	+				
Z				+	
S	+				
A	+				
G			+		
V					+
B					+
H					+
N					+
J		+			
M	+				
K				+	
O	+				
P		+			
L		+			
I					+
U			+		
Y				+	

**Жіночі результати з опитувальника Томаса-Кілманна: типи поведінки у
конфлікті**

Ім'я	Компроміс	Уникнення	Співпраця	Суперництво	Пристосування
E	+				
Q	+				
W	+				
R				+	
T	+				
Y			+		
U	+				
I		+			
O					+
P	+				
A	+				
S				+	
D					+
F					+
G				+	
H				+	
J			+		
K		+			
L					+
Z				+	
X	+				
C					+

V			+		
B		+			
N		+			
M					+
QE					+
SE					+
DE	+				
RT					+
YE	+				
UE			+		
IE	+				
OE			+		