



## **ЗМІСТ**

### **ВСТУП**

#### **РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АСЕРТИВНОСТІ.....**

1.1 Сутність феномену асертивності та її складові.....

1.2 Асертивна поведінка, конфлікт і стилі поведінки в ньому .....

1.3 Взаємозв'язок між стилями поведінки в конфліктних ситуаціях та асертивністю .....

**Висновки до розділу I.....**

#### **РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

#### **ОСОБЛИВОСТЕЙ АСЕРТИВНОСТІ ЛІКАРІВ В КОНТЕКСТІ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....**

2.1. Організація емпіричного дослідження.....

2.2. Методи емпіричного дослідження.....

**Висновки до розділу II .....**

#### **РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ**

#### **АСЕРТИВНОСТІ ЛІКАРІВ В КОНТЕКСТІ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ.....**

3.1. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....

3.2 Рекомендації .....

3.3. Розробка та апробація тренінгової програми.....

**Висновки до розділу III .....**

### **ВИСНОВКИ**

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

### **ДОДАТКИ**

## ВСТУП

### Актуальність дослідження

Стресові ситуації складають суттєву частину життя сучасного суспільства, особливо всіх українців, починаючи з появи COVID у 2019 році, та дуже неспокійною обстановкою в Україні у теперішній час 2022 року.

Саме у такі часи, нам всім дуже необхідно зберігати спокій та вміння володіти навичками комунікації, особливо лікарям які спілкуються з пацієнтами.

Велика увага дослідників на даному етапі зосереджується на такому явищі, як асертивність. Вона сприяє успішності комунікації в різних сферах життя, зокрема в оптимальному виході з конфліктних ситуацій, що особливо актуально для лікарів.

Якщо не вдається успішно вирішувати конфлікти, страждають стосунки, залишаються незадоволеними потреби, знижується психологічне благополуччя людей.

Поняття “асертивність” виникло у психотерапевтичному просторі, а зараз досліджується в різних галузях знань: у соціальній психології, психології управління, менеджменті, соціології, психотерапії, конфліктології. Якщо загалом, то у всіх сферах, де є потреба в певному рівні соціальних стосунків.

Отже, навички асертивності потрібні всім, а для тих, чия праця пов'язана з роботою з іншими людьми, наприклад, таких професій, як лікар, є обов'язковими.

Ці вміння значно підвищують якість послуг, комфорт пацієнта загалом та досягнення результату.

Багато вітчизняних та зарубіжних дослідників виявили зв'язок між асертивністю та конфліктністю.

Отже, сфера застосування асертивності дуже широка і ми вважаємо що це дослідження є актуальним у теперішній час. Результати допоможуть визначити, які риси особистості сприяють конструктивному вирішенню конфліктів та можуть бути корисними для лікарів та їх пацієнтів, нададуть можливості вивчити механізми виникнення конфліктності та знайти взаємозв'язок з асертивною поведінкою, а також розробити актуальні рекомендації для психологів та для медичних працівників.

### **Об'єкт дослідження**

Асертивність як психологічний феномен.

### **Предмет дослідження**

Особливості асертивності лікарів, які використовують різні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях.

### **Мета**

Виявити та проаналізувати особливості асертивності у лікарів з різними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях. Розробити та провести тренінг для лікарів.

### **Завдання**

1. Проаналізувати підходи до розуміння асертивності і стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.
2. Підібрати психодіагностичний інструментарій для визначення рівня асертивності, її складових, стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

3. Дослідити взаємозв'язок між стилями поведінки в конфліктних ситуаціях та особливостями асертивності.

4. Розробити тренінгову програму та провести тренінг.

### **Гіпотези**

1. Імовірно, рівень асертивності та її складових буде відрізнятися у групах з вищим і нижчим рівнем конфліктності.

2. Можливо, існує пряма кореляція між рівнем асертивності та її складових і рівнем використання таких стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, як співробітництво і компроміс, та обернена кореляція з рівнем використання стилів уникнення, пристосування і суперництва.

3. На нашу думку, особам з різними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях швидше за все притаманні різні риси особистості.

### **Методи дослідження**

Основними методами дослідження були обрані: глибинне інтерв'ю; тест-опитувальник М.Сміта «Асертивна поведінка», опитувальник компонентів асертивності «ТОКАС» Саннікової О.П., Саннікова О.І. та Подоляк Н.М., методика К.Томаса на визначення стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, методика самооцінки психічних станів Айзенка Г., методика дослідження соціально-психологічної адаптації К.Роджерса.

### **Вибірка**

Дослідження проводилось у грудні 2021 року. Група досліджуваних включала 70 осіб - лікарі, гінекологи-репродуктологи клініки «Айвімед родинне джерело», «Мати і дитина» м. Київ. Вік учасників - від 23 до 67 років (рис. 2.1). З них - 12 чоловіків та 58 жінок (рис. 2.2). Всі респонденти - лікарі, мають вищу освіту.

## РОЗДІЛ I

### ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АСЕРТИВНОСТІ

#### 1.1.1. Сутність асертивності та її складові

На нашу думку, наразі в сучасному суспільстві така риса особистості, як асертивність, набуває особливої ваги, оскільки створює найкращі передумови для оптимальної взаємодії людини з соціумом, самореалізації, саморозвитку та досягнення успіху в усіх сферах життя. Асертивність є важливим напрямком роботи у людей з «допомагаючими» професіями і її дослідження представляє значний інтерес.

Асертивність означає “наполягати на своєму”, “відстоювати свої права”. Асертивною вважається людина, яка поважає себе та інших, не піддається зовнішнім впливам та оцінкам, сама вирішує, як їй поводитись, і приймає відповідальність за це. Такій людині притаманна наполегливість, сміливість та вміння відкрито й безпосередньо висловлювати свої почуття й потреби [2, 3, 4, 5, 6].

Поняття «асертивність» виникло у психотерапевтичному просторі, а зараз досліджується в різних галузях знань: у соціальній психології, психології управління, менеджменті, соціології, психотерапії, конфліктології. Вивчається роль асертивності в освіті, медицині, політиці, релігії, мистецтві, сім'ї, дружбі, сексуальних взаєминах та інших галузях, що потребують певного рівня соціальних стосунків [7].

Якщо розглядати етапи розвитку цього феномена, можна виділити такі аспекти поняття “асертивність”:

- асертивність почали вивчати експериментально для потреб клінічної психології у 40-і роки ХХ століття;

- у 70-і роки ХХ століття в США асертивність розглядалася як метод захисту прав особистості, поняття руху за громадянські права;

- як засіб саморозвитку й досягнення максимальної самореалізації особистості асертивність досліджували у 80-90-і роки ХХ століття;

- у ХХІ столітті, враховуючи високі вимоги до соціальної компетентності особистості, основну увагу звернули на специфічне застосування асертивності в різних галузях комунікації.

Як бачимо, хоча підходи до розуміння й застосування асертивності змінювалися, сам феномен залишався актуальним і повертався щораз новою гранню, відповідаючи на вимоги часу.

Психологи під асертивністю мають на увазі - якість особистості, здатність відстоювати свої права, зберігаючи при цьому повагу до прав інших людей, здатність захищати свої інтереси, відстоювати та виражати свою думку та свої почуття, добиватися своїх цілей та брати відповідальність за свою поведінку [7, 8, 9, 10, 11].

Асертивність - це передумова спілкування з оточенням без маніпуляції, жорстокості й агресії, це адекватна оцінка свого стану та поведінки, що відкриває найкращі можливості для самореалізації та саморозвитку [2]. Асертивність характеризується як здатність людини змінювати свою поведінку у спільній діяльності, спілкуванні та пізнанні в позитивному напрямку і виявляється у відчутті внутрішньої сили, вмінні самовираження особистості, емоційній стабільності, розкнутості, відповідальності за свою поведінку та виконання прийнятих рішень, позитивне ставленні до себе та інших.

Асертивність сприяє досягненню поставлених цілей, не завдаючи шкоди іншим.

Дійсна асертивна поведінка проявляється в умінні: вислухати співрозмовника та зрозуміти його почуття та потреби; оголосити про свої наміри та сприяти їх реалізації; приймати критику і гідно, аргументовано на неї реагувати, відкидати судження співрозмовника, якщо вони неприйнятні, проте, не переходячи на оцінку його особистості. Ефективна асертивна

поведінка індивіда реалізується, якщо він володіє різноманітним арсеналом і прийомами.

Наразі спостерігається значний практичний інтерес до асертивності, існує багато тренінгів асертивної поведінки (Бойко Г.М., Куца Т.), досліджують вікову динаміку асертивності (Ніколаєв Л.О.), розвиток асертивності в контексті різної професійної діяльності.

Варто зазначити, що зараз у психологічній науці не існує єдиного загальноприйнятого визначення асертивності. У залежності від психологічного напрямку дослідники дотримуються тієї чи іншої концепції. Не вирішеним залишається, чи це окрема риса особистості, чи тільки поведінкова навичка.

Американський клінічний психолог Ендрю Солтер у 50-60 рр. ХХ ст. запропонував методику - «тренінг асертивності з пацієнтами», які мали почуття невпевненості і власної неповноцінності. Ендрю Солтер пропонував за допомогою певних методів викликати у пацієнтів сильні почуття і сприяти вільному вираженню їх у поведінці. Він виокремив такі основні складові асертивності: експресивність та емоційність, здатність до імпровізації, самоповагу, здатність протистояти тиску і проявляти конструктивну агресію, використання «я-повідомлень». Е. Солтер вважав, що асертивна поведінка - це найоптимальніший спосіб міжособистісної взаємодії на противагу таким неконструктивним способам, як агресивність та вибір маніпулювання [10].

Асертивність - це багатогранне явище з численними складовими, що гармонійно поєднуються в одну інтегративну рису особистості. Явище асертивності, представляючи значний практичний і науковий інтерес, активно досліджувалось в різних напрямках.

Першим розробив «правила асертивної поведінки» М.Дж. Сміт. [9, 19]:

- |   |
|---|
| 1. Людина має право сама оцінювати власну поведінку, думки та почуття і несе відповідальність за їх наслідки. |
|---|

2.	Людина має право ніяк не пояснювати і не виправдовувати свою поведінку.
3.	Людина має право сама вирішувати, чи вона відповідає і якою мірою за проблеми інших людей.
4.	Людина має право змінювати свої погляди.
5.	Людина має право помилятися і відповідати за це.
6.	Людина має право визнати, що вона чогось не знає.
7.	Людина має право не бути залежною від доброї волі інших.
8.	Людина має право на нелогічні рішення.
9.	Людина має право сказати, що вона когось не розуміє.
10.	Людина має право сказати, що їй це не хвилює

Принципи асертивності мають багато спільного з правами людини, які виділила Кейт Кінан.

А. Маслоу приділяв проблемі асертивності багато уваги. Він виділяв риси людини, яка самоактуалізується, у яких можемо побачити багато спільного із характеристиками асертивності [13].

У поведінковій психотерапії дослідженням асертивності займався Дж.Вольпе, у гештальт-терапії - Ф.Перлз, у руслі неофрейдизму - К.Юнг, у соціально-когнітивному напрямі - А.Бандура, у трансактному аналізі - Е.Берн [11].

Р. Кумар і Д. Фернандес як представники дуже прагматичних поглядів на асертивність вважають, що асертивна поведінка відкриває шлях до чесних і відкритих стосунків та сприяє досягненню компромісу, поєднуючись із впевненою мовою тіла, робить повідомлення дієвим та ясним. Асертивність, згідно з цими авторами, - одна з найважливіших навичок у сучасному робочому колективі, яка сприяє підвищенню самооцінки й здатності вести переговори і полегшує комунікацію людей [16].

Мельничук С.К. вважав, що асертивність пов'язана з адекватною самооцінкою та, безумовно, в повазі до прав інших людей [5].

Загалом поведінку людей дослідники Т.Новак, О.Гук, В.Каппоні та С.Мельничук ділять на три категорії:

1. Покірна (або пасивна) поведінка - інші задовольняють свої потреби і реалізують свої права за рахунок людини.

2. Агресивна поведінка - людина задовольняє свої потреби за рахунок прав і потреб інших. Агресією вважається не тільки підвищений тон, але також іронія, сарказм, слова, що завдають значної моральної шкоди.

3. Асертивна поведінка - людина вимагає поваги до своїх прав та поважає права та потреби інших. Людина чітко формує та виражає свої думки і почуття, уважно слухає інших, може змінити свою точку зору, легко просить про допомогу та надає її, ставиться до інших людей як до рівноправних партнерів [8].

Ці три способи поведінки демонструють характерні риси асертивності в порівнянні з іншими стилями.

Асертивна поведінка більшістю вважається конструктивним способом міжособистісної взаємодії, що дає можливість не піддаватися маніпуляціям та агресії [3].

У теорії К. Хорні про базальний конфлікт і три головні стратегії поведінки: “до людей”, “від людей” і “проти” них, знаходимо схожість з асертивністю.

Оскільки асертивність вважають засобом саморозвитку й самореалізації, знаходимо спільність з теорією К.Юнга про індивідуацію, під якою він розумів процес становлення особистості, розвиток індивідуальних задатків і особливостей людини, що звичайно включає також інтеграцію протилежностей і проникнення до Самості. Подібно цьому і асертивність сприяє соціальній адаптованості та умінню чути і виражати себе [22].

Е.Берн в концепціях транзактного аналізу описує три стани “Я”: Дитина, Батько і Дорослий. Поведінка “Дорослий - Дорослий” відповідає асертивній

комунікації, взаємодія вибудовується конструктивно і конфліктні ситуації перебувають під контролем [23].

Наша робота буде спиратись на концепцію, яка, на наш погляд, найбільш повна і чітка, - це концепція Подоляк Н.М. Він виділяє такі компоненти асертивності: поведінковий, контрольньо-регулятивний, афективний та когнітивно-смісловий.

Такі риси, як прийняття себе та інших, впевненість, нервово-психічна стійкість, спонтанність, - це все прояви афективного компонента асертивності.

Здатність адекватно оцінювати своєю поведінку, орієнтуватися в соціальній ситуації та усвідомлювати потребу в досягненні своєї мети - це когнітивно-смісловий компонент асертивності.

Ступінь готовності людини до дій без порушення прав та комфорту інших людей, вміння керувати та бути відповідальним за своє життя, та мати міру здатності до конструктивної агресивності, - ці характеристики відповідають поведінковому компоненту асертивності.

Відстоювання своїх прав, самостійність, наполегливість, відповідальність за вчинки включаються в поняття контрольньо-регулятивного компонента асертивності [3].

Асертивність та її поняття змінювалося та варіювалося протягом історичного розвитку людства. Якщо загалом оцінити роботи відомих людей, то можна дійти висновку, що навички асертивності дуже важливі і допомагають у досягненні успіху в стосунках та у професійному плані. Можемо дати таке узагальнююче визначення цього поняття: асертивність – це властивість людини, яка може захищати свої права, свою думку, оцінювати себе та других людей адекватно. Це людина, яка може бути достатньо гнучкою, встановлювати чесні й відкриті стосунки з людьми і досягати своїх цілей.

Ми розглядаємо асертивність як у трьох стилів поведінки: пасивний, агресивний і асертивний, де саме асертивний стиль є найконструктивнішим.

## 1.2. Асертивна поведінка, конфлікт і стилі поведінки в ньому

Асертивність є дуже корисною навичкою, тому що при асертивній поведінці як правило не буває конфліктів. Але повна відсутність конфліктів свідчить про застій і стагнацію. Однак можна вибрати ефективний стиль поведінки для нормального та конструктивного рішення проблем у стосунках.

Природою конфлікту і можливостями його вирішення цікавились давно.

Саме як нова галузь конфліктологія з'явилася в п'ятдесятих роках ХХ ст., а в кінці ХХ ст. стала окремою наукою, але спочатку виділилась як напрям соціології [28].

В психології, етиці, соціології, правознавстві, менеджменті та управлінні персоналом, медицині, політології та інших науках розглядається проблематика конфліктології.

Конфлікт у психодинамічних концепціях – це теоретичний конструкт, те, що складає суть внутрішнього життя людини. Пояснити це можна тільки через дослідження її внутрішніх суперечностей та конфліктів.

Інтрапсихічний феномен конфлікту у психоаналітичній традиції - це те, що виникає внаслідок дії внутрішніх законів психіки [30].

Цікаве висловлювання є у З.Фройда, він вважав, що «причиною внутрішніх конфліктів є те, що в людині поєднуються три начала: “Я” (контроль імпульсів і бажань), “Воно” (несвідомі імпульси, потяги, бажання), і “Над-Я” (вимоги культури і моралі)». Під час формування особистості розвивається внутрішній конфлікт, коли відбувається перехід від переважання принципу задоволення до прийняття принципу реальності в діяльності й сприйнятті людини [31].

Цікава думка є у К.Г.Юнга. Він розглядав внутрішньо-особистісний конфлікт через систему комплексів, робив акцент на індивідуальному та

колективному несвідомому. Саме К.Г.Юнг розробив типологію особистості, яка мала велике та цінне значення для вивчення конфліктів в цілому [22]. А.Адлер вважав, що конфлікти походять від стратегії намагання людини домінувати над іншими [32].

Е.Берн стверджував, що конфліктна ситуація виникає, коли при міжособистісній взаємодії є розбіжності в позиціях суб'єктів (Батько, Дитина, Дорослий). Якщо розбіжностей не буде, конфлікт не матиме основи для виникнення [23].

У психології на даний час немає єдиного розуміння суті конфлікту. Найчастіше його трактують як протидію, зіткнення, протиріччя, інколи розуміють як спосіб спілкування, ситуацію незнайденого виходу, тип конкурентної взаємодії, ситуаційну несумісність [33].

Сторонами конфлікту вважаються суб'єкти соціальної взаємодії, чий інтереси порушені, а також можна вважати такими суб'єктів, які підтримують конфліктерів.

Найпоширенішою в конфліктології є двомірна модель стилів поведінки особистості, розроблена К.Томасом і Р.Кілменом [1]. Як правило, кожен учасник конфлікту щоразу обирає певну стратегію поведінки. Базується ця модель на рівнях спрямованості сторін конфлікту на свої інтереси та інтереси іншого учасника.

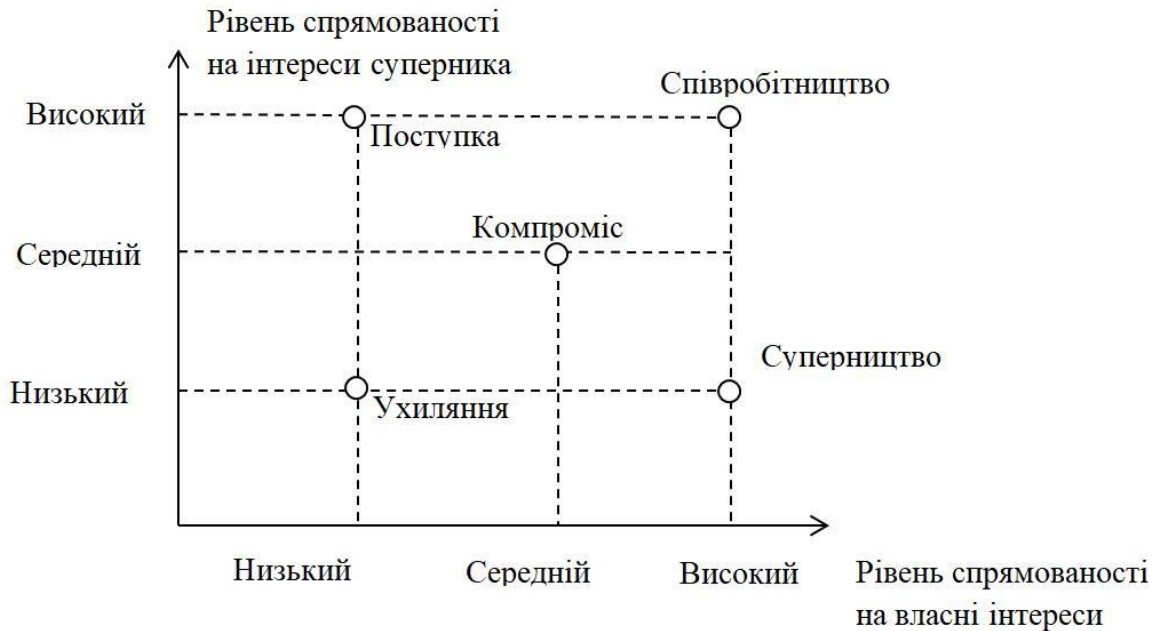


Рис. 1.1. Двомірна модель стилів поведінки в конфліктній ситуації Томаса - Кілмена [1].

Аналізуючи цю схему, можна зазначити, що рівень спрямованості учасника конфлікту залежить від предмету конфлікту, урахування своїх інтересів чи інтересів опонента, індивідуально-психологічних характеристик особистості і цінності міжособистісних стосунків.

Ми можемо охарактеризувати стилі поведінки в конфліктній ситуації за К.Томасом і Р.Кілменом, наводячи для їх визначальних рис образи певних тварин, які підбрала А.П. Памфілова [1, 32, 36, 37, 38]

1. Суперництво (боротьба, конкуренція, примус, “акула”).
2. Уникнення (ухиляння, ігнорування, “черепаха”)
3. Поступка (пристосування, “ведмідь”)
4. Компроміс (“лисиця”)
5. Співробітництво (співпраця, “сова”)

Більшість дослідників дотримуються думки, що жоден зі стилів поведінки в конфліктних ситуаціях не можна вважати найкращим, оскільки кожен із них може бути доречним, однак у більшості ситуацій

найефективнішим буде стиль співробітництва, який найбільше відповідає сучасному баченню конструктивної взаємодії між людьми [1, 32, 39, 40, 41]. У цьому підрозділі ми розкрили поняття конфлікту як важливе явище людського життя, звернули увагу на структурні елементи конфлікту, розкрили поняття і зупинилися на виникненні науки конфліктології. Розглянули бачення конфлікту у таких науковців, як К.Г. Юнг, З.Фройд, Е.Фромм, А.Адлер, К.Хорні, Е.Берн, Е.Еріксон. Охарактеризували стилі поведінки в конфліктній ситуації та двомірну модель за К. Томасом і Р. Кілменом, розглянувши їх. Вказали недоліки та переваги кожного стилю поведінки та розглянули умови, при яких це буде доречним.

Підсумовуючи інформацію у цьому розділі, ми робимо висновок, що оптимальним шляхом для запобігання конфліктним ситуаціям є гнучкість. Це той момент, коли людина сама може обрати найефективніший стиль поведінки. Звичайно, він залежить від різних обставин, але в більшості випадків найкращим стилем виявляється саме співробітництво.

### **1.3. Взаємозв'язок між стилями поведінки в конфліктних ситуаціях та асертивністю**

Зв'язок асертивності та поведінки при конфліктах безумовно існує, і завдяки цьому можна здійснювати цілеспрямоване формування асертивних навичок. Ці знання дозволять уникати конфліктів і формують комфортне особисте життя людей.

До теми взаємозв'язку асертивності та поведінки в конфліктних ситуаціях зверталися такі дослідники, як Мухіна Л.М., Козич І.В., Гречановська О.В., Венцик О.В., Е. Вацлавек., Томчук М., Томчук С., Ульянова Т.Ю., Степанова Н.В., Аманатулла Е.Т., Тінслі К.Х., Д. Еймс та інші.

На думку Козич І.В., асертивна поведінка сприяє успішному вирішенню проблем у різних сферах життя. Потрібно тренування та

усвідомлення своїх дій. Асертивний підхід до ситуації у більшості випадків може допомогти уникнути самого конфлікту. Тому Козич І.В. вважає, що при формуванні конфліктологічної компетентності необхідно працювати над виробленням асертивності. Дослідниця стверджує, що найчастіше конфлікти спричиняються агресивним і маніпулятивним стилями поведінки. В протилежність їм, асертивний стиль допомагає задовольняти свої потреби й бажання, при цьому не порушуючи прав інших і не викликаючи конфліктів.

Отже, ми можемо вважати, що, на думку авторки, існує незаперечний зв'язок між асертивною поведінкою і конфліктологічною компетентністю. Асертивність сприяє успішному вирішенню конфліктних ситуацій і можна розглядати її як складову конфліктологічної компетентності [42].

Також асертивність як складову конфліктологічної культури розглядає Гречановська О.В. Вона визначає її як об'єднане знання про конфлікт і культуру, характеризує як навички запобігання та вирішення конфліктів у будь-яких ситуаціях, та безумовно вважає, що це здатність адаптуватися в конфліктогенному середовищі, використовуючи культурно-суспільний досвід. Авторка пропонує для формування конфліктологічної культури впроваджувати тренінги з асертивності.

У своєму дослідженні про конфліктологічну компетентність Мухіна Л.М. виокремлює регулятивно-поведінковий компонент, до якого відносить асертивну поведінку і взагалі стиль поведінки в конфлікті. Дослідниця приділяє багато уваги саме формуванню навичок поведінки в конфлікті з точки зору асертивної поведінки, вважаючи її найекологічнішою стратегією [44].

У статті “Психологічний аналіз конфліктологічної компетентності студентів” свої погляди висловлюють Томчук М. і Томчук С. [45].

Спеціаліст Степанова Н.В. у статті “Можливості формування конфліктологічної компетентності студентів факультету клінічної психології на базі дисциплін загальнопрофесійного циклу” [46] описала ситуацію з розвитком навичок асертивної поведінки у конфлікті. Авторка вважає

поняття асертивної поведінки подібним до поняття конструктивної поведінки у самому конфлікті.

Венцик О.В., автор статті “Шляхи формування комунікативних навичок у конфліктах” [47] говорить про те, що конфлікти є неминучими в спілкуванні, та їх можна навчитися попереджувати або володіти вмінням пом’якшувати та вирішувати їх, обов’язково враховуючи інтереси обох сторін і допомогти в цьому має саме розвиток навичок асертивної поведінки.

У статті “The Powerless Therapist and the Helpless Borderline: Acceptance, Aloneness, and Dyadic Joining ” автор Ендрю Ердман зазначає, що досить часто терапевт або фахівець, задіяний у роботі з “вразливим” клієнтом, відчуває принизливий досвід якщо людина не є асертивною. У цій ситуації, на думку дослідника, спеціаліст повинен протистояти власному почуттю нездатності щось змінити в психічному чи матеріальному житті клієнта. З цим виникає відповідне розуміння того, що локус терапевтичної дії дійсно залишається дуже обмеженим. Багато терапевтів, особливо новачки в цій галузі, можуть відчувати себе пригніченими тривогою, горем, провинною і страхом, і це спокушає їх стрибнути в інтерпретації або у тонко завуальовані поради або, навпаки, відвернути емоції за допомогою порожнього «емпатичного» дзеркального відображення [29]. Проте, активно вступаючи в контакт і використовуючи власний досвід, терапевт може знайти нові способи розв’язання та вирішення.

Спеціалісти зі США, які були задіяні у відповідному опитуванні конфліктних пацієнтів, відмітили, що у роботі з межовими клієнтами відчувають багато дискомфорту, виявляють до них мало емпатії та майже не сподіваються на зміни, якщо не працювати з навичками асертивності. Фахівці, які давно працюють з техніками асертивної поведінки, визнають, що ця навичка дуже потрібна та нерідко мають зворотній зв’язок про значущі результати [2, 4].

У дослідженні, яке проводили Джуді Гілдебранд та Деза Маркович, найпоширенішою причиною відчуття конфліктності була названа відсутність

прогресу, “що призводить до незнання, що робити далі з клієнтом, до нестачі ідей і до неможливості здійснити ефективне втручання” [32, 194]. У ситуації, коли терапевти починали приписувати своїм клієнтам провину за відсутність успіху в терапії, вони самі згодом відчували ще більше навичок, посилюючи таким чином взаємозв’язок конфліктності та асертивності [32].

Джуді Гілдебранд та Деза Марковіч у своєму дослідженні пишуть, що декілька опитаних терапевтів, які працюють у соціальній сфері, зазначили, що особливо часто переживають конфліктність під час роботи з людьми, які не мають змоги себе забезпечити. Наприклад, коли сім’ї потребують матеріальної допомоги, не можуть забезпечити свої базові потреби, то зазвичай вплив бідності домінує і переважає над терапевтичними зусиллями. Люди просто не можуть вирішувати свої психологічні проблеми, коли первинні потреби не задоволені [32]. Психологи та соціальні працівники, які допомагають володіти навичками асертивності, мають розуміти, що дуже важливо надати людині можливість отримати відповідні ресурси, а до того часу, поки ці “зовнішні бар’єри” не будуть подолані, глибше втручання не має сенсу [30].

Як наслідок, він може недооцінювати власні знання та навички, або недобачати переваги та ресурси [11]. Під впливом високої конфліктності людина може втратити впевненість у силі міжособистісних стосунків. Часто досвідчені терапевти раптово почуваються некомпетентними та переживають безнадію, працюючи з травмованими пацієнтами. Г. Патнем описує досвідчених терапевтів як заляканих та “декваліфікованих”, коли вони стикаються з пацієнтом з множинним розладом особистості. Подібні ж відчуття виникають і у тих, хто працює з жертвами екстремального політичного насильства та репресій [43]. У своїй книзі Джудіт Герман описує випадок роботи терапевта з жінкою, що страждала дуже високою конфліктністю та невмінням себе подолати і бути асертивною. Сумніваючись, що навички асертивності допоможуть, вона все ж почала

використовувати практичні поради. Людина була дуже задоволена результатом та почала використовувати ці навички у своєму житті. Захищаючись від нестерпного відчуття, що людина не зможе змінити навички, терапевт може спробувати взяти на себе роль могутнього рятівника. Діючи таким чином, він має на увазі, що пацієнт не здатен сам щось зробити для себе. Чим більше терапевт “рятує” пацієнта, тим більше він закріплює навички. Психоаналітики Джон Мальтсбергер та Ден Бюї роблять аналогічне зауваження: “Існує три найпоширеніших нарцисичних пастки: прагнення зцілити всіх, знати все і любити всіх. Оскільки така здатність не є доступнішою для сучасного психотерапевта, ніж була для Фауста, і якщо такі тенденції не опрацьовані (...) терапевта охоплюють почуття фаустівської безпорадності та розчарування і спокуса вирішити дилему, вдаючись до магічних та руйнівних дій” [47].

Слід зазначити, що почуття конфліктності має не тільки негативні аспекти, воно може відкрити і нові шляхи взаємодії з клієнтом та стимулювати подальший розвиток терапевтичних відносин. Ендрю Ердман стверджує, що якщо терапевт може активно вступати в контакт зі своїм переживанням конфліктності, яке часто супроводжується почуттями страху, що його стосунки будуть пошкоджені, то це може вказати шлях до розуміння того, що насправді відчуває його пацієнт, що він намагається сказати фахівцю про свої потреби. Іншими словами, взаємодія з власним безсиллям та його прийняття може призвести до виникнення терапевтичної позиції, яка може виявитися особливо корисною, враховуючи природу страждань клієнта – страждання, яке зазвичай характеризується ізоляцією, неефективністю та соромом [27].

Знаходитись у позиції конфліктності та володіти навичками асертивності неможливо. Людина, яка довгий час конфліктує з іншою людиною через специфіку своєї повсякденної психологічної та соціальної практики, схильна до виникнення синдрому емоційного вигорання, фізичного, емоційного або мотиваційного виснаження. Це пов'язано з тим,

що процесуальний зміст її діяльності передбачає тісний контакт та співпереживання, а виконувані функції та операції сприяють формуванню цього синдрому [13, 35].

Основна відмінність синдрому емоційного вигорання від вторинної травми спеціаліста полягає у специфіці стресу [13]. Синдром емоційного вигорання виникає як накопичений професійний стрес у спеціалістів «допомагаючих» професій - лікарів, соціальних працівників, юристів, психологів, психіатрів та інших. Вторинна травма виникає як реакція на емоційне переживання клієнтів, які знаходяться в стані травматичного стресу [13, 35].

Для профілактики емоційного вигорання та виникнення вторинної травми рекомендується регулярно проводити з фахівцями, задіяними у роботі з жертвами насильства, тренінги стресостійкості, створювати кімнати «психологічного розвантаження» для персоналу [13]. Також для запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання необхідним є створення сприятливого психологічного клімату в колективі, організація наставництва, психологічне консультування, проведення індивідуальних та групових супервізій для опрацювання професійних та особистих проблем [15]. У своїй роботі Д. Еймс детально розглядає різні стилі поведінки саме в конфліктних ситуаціях. Вони значно відрізняються ступенем відстоювання своїх інтересів, який він називає міжособистісною асертивністю [6]. Автор детально описує всі отримані результати, які дає міжособистісна асертивність, причини її надміру. Асертивність, на думку Д. Еймса, актуальна насамперед тоді, коли позиції всіх сторін не є цілком протилежні та мають деякі розходження. Такі стилі поведінки як насамперед уникнення й пристосування властиві людям із низьким рівнем асертивності, а конкуренція й агресія - з високим.

Однак фахівці вважають, що залежно від ситуації поведінка з високим рівнем асертивності може бути доречною або ні. Форми низької асертивності, як «уникнення», можуть призвести до гіршого спільного

результату, оскільки сторони не працюють над тим, щоб задовольнити інтереси обох учасників конфлікту. Стиль «уникнення» характерніший для жінок, ніж для чоловіків. Використання переважно стилів уникнення і пристосування спричиняє те, що люди отримують для себе гірші результати, ніж могли б, і не отримують ресурсів та підтримки, яких потребують. Така поведінка може також понизити результати колег, зіпсувати стосунки, призвести до виникнення стресу, погіршення здоров'я і зменшення благополуччя. У свою чергу, високий рівень асертивності, пов'язаний зі стилем суперництва, може стати причиною ескалації конфлікту, перешкодити отримати бажані результати, укласти угоду, може також зіпсувати стосунки, викликати саботаж чи помсту. Отже, як низька, так і висока асертивність можуть понизити результати, підірвати стосунки і зменшити рівень благополуччя людей.

Деякі науковці, як Д. Еймс, Е. Лі й Е. Вацлавек згадують про гендерний стереотип, пов'язаний з асертивністю та стилями поведінки в конфліктних ситуаціях. Від чоловіків, як правило, очікується, що вони будуть мати вищу асертивність, більше домінувати, а від жінок прояви асертивності можуть викликати негативну соціальну реакцію. У своїй роботі Тінслі К.Х. також має думку, що причиною використання різних стилів поведінки, пов'язаних з асертивністю, або надто високою, або надто низькою, є мотивація. Якщо людина прагне задовольнити свої інтереси, то це безумовно сприятиме високому рівню асертивності, а якщо людина насамперед опікується стосунками, то рівень асертивності буде більш поступовим [48]. Крім цього, люди часто використовують певний стиль поведінки, маючи невіправдані очікування. Однак буває, що індивід не обирає свідомо стиль своєї поведінки в конфлікті, а піддається почуттям - гніву чи розчаруванню, що може викликати прояви гніву у відповідь. А поведінка з низьким рівнем асертивності може бути викликана страхом (наприклад, перед конфліктом), тривогою чи збентеженням. Автори пропонують розвивати навички асертивної поведінки, даючи конкретні дієві поради, і наполегливо

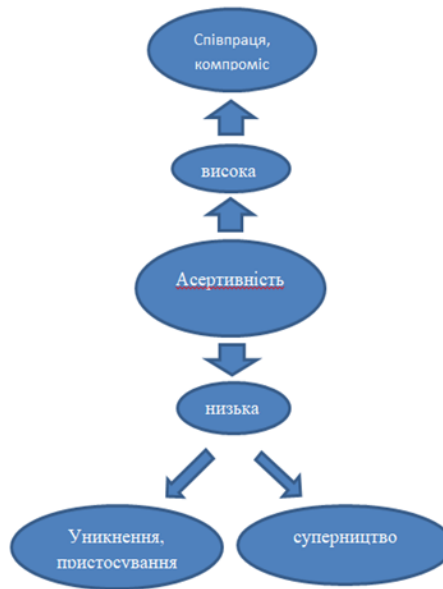
стверджують що це відображається на вмінні коригувати свою міру асертивності відповідно до ситуації, що може дати найкращі результати при вирішенні конфліктних ситуацій [6].

Слід зазначити, що почуття конфлікту має не тільки негативні аспекти, воно може відкрити нові шляхи взаємодії та стимулювати подальший розвиток позитивних відносин. Ендрю Ердман стверджує - якщо людина може активно вступати в контакт зі своїм переживанням конфліктності, вона зможе легко навчитися асертивності. Іншими словами, взаємодія з власним почуттям та його прийняття можуть призвести до виникнення асертивної позиції, яка може виявитися особливо корисною, враховуючи природу переживань клієнта [27].

У нашій роботі ми досліджуємо рівень асертивності. Також приділяємо увагу її окремим складовим і тому, як асертивність співвідноситься з вибором стилю поведінки в конфліктних ситуаціях.

Наше дослідження допоможе зрозуміти, які найоптимальніші стратегії поведінки та особистісні риси сприяють вибору для вирішення конфлікту. Для визначення рівня асертивності та її складових було використано тест ТОКАС Подоляк Н. М., Саннікової О. П., Саннікова О. І. Його результати свідчать, що високий рівень асертивності в ньому відповідає оптимальному рівню конфліктності.

Керуючись цією концепцією асертивності, була побудована така теоретична модель зв'язку асертивності і стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.



*Рис. 1.2.* Взаємозв'язок асертивності і стилів поведінки в конфліктних ситуаціях

Як ми можемо бачити на рис. 1.2., при високому рівні асертивності найчастіше будуть використовуватися стилі співробітництва та компромісу, але при потребі можуть обиратися також і всі інші стилі. Низький рівень асертивності характеризується вибором переважно таких стилів, як уникнення і пристосування або суперництво з обмеженим використанням інших стилів.

Аналізуючи роботу дослідників Козич І.В., Степанова Н.В., автори наполягають на існуванні зв'язку між конфліктною поведінкою та навичками асертивності. Ці автори розглядають асертивність як компонент конфліктологічної компетентності. Гречановська О.В. говорить про асертивність як про складову конфліктологічної культури. Ульянова Т.Ю. звертається до асертивних тенденцій конфліктності.

Мухіна Л. М., Томчук М., Томчук С., Д. Еймс, Е. Лі, Е. Вацлавек вивчають співвіднесеність різних рівнів асертивності з певними стилями поведінки в конфліктній ситуації. Нижчий рівень асертивності деякі автори пов'язують зі стилями уникнення і пристосування, а високий, навпаки зі стилем суперництва, оптимальним з компромісом. Вони наголошують на

гнучкості поведінки асертивної особи, що дозволяє вибрати найдоречніший у даній ситуації стиль поведінки. На противагу цьому, дехто з дослідників, зокрема Козич І.В., Гречановська О.В., вважають, що асертивне спілкування - це безконфліктне спілкування. Тоді як Ульянова Т.Ю. дослідила, що неконфліктні особи характеризуються меншою асертивністю. На нашу думку, залежно від ситуації, асертивна особа може або вирішити питання безконфліктно, або свідомо обрати конфлікт як найдоречніший спосіб для вирішення даного питання.

Названі дослідники наголошують на важливості розвитку навичок асертивної поведінки для успішного врегулювання конфліктних ситуацій, пропонуючи для цього різноманітні методи. Ми також вважаємо розвиток асертивності одним із пріоритетних напрямків роботи над зменшенням деструктивних наслідків конфліктів.

## **Висновки до розділу I**

У цьому розділі розглянуто поняття асертивності в історичному розвитку і в баченні різних дослідників, зокрема, наведено психоаналітичні паралелі, також зроблений акцент на важливості цього феномену в сучасному соціальному житті людей.

Узагальнено різні визначення асертивності і запропоновано своє бачення, на яке ми спираємося в роботі.

Розглянули та розкрили права та правила асертивної людини, стилі поведінки особистості: пасивний, агресивний і асертивний, відмітили значні переваги останнього стилю комунікації.

При виділенні складових асертивності за основу взято концепцію Подоляк Н.М., яка говорить про чотири складові: афективну, когнітивну, поведінкову і контрольну-регулятивну.

Визначено поняття конфлікту з його структурними елементами і науки конфліктології, акцентовано психоаналітичне бачення конфлікту.

Охарактеризовано стилі поведінки в конфліктних ситуаціях за К. Томасом і Р. Кілменом з наголосом на перевагах і недоліках кожного та на умовах, за яких він буде доречним.

Показано, що найефективнішою стратегією поведінки в конфліктних ситуаціях вважається гнучкість, коли особа може вибрати стиль поведінки залежно від обставин, хоча в більшості випадків найоптимальнішим визнається стиль співробітництва.

Наголошено на важливості розвитку саме асертивної поведінки для формування здатності успішно вирішувати конфліктні ситуації. За допомогою теоретичного аналізу наукових праць, окремих статей зарубіжних науковців та практикуючих психотерапевтів ми зробили спробу концептуалізації асертивності та конфліктності в психології. Спираючись на роботи видатних сучасних психологів, ми пропонуємо наступне визначення - високий рівень асертивності характеризується переважанням стилів співпраці і компромісу, а низькому рівню в основному притаманні стилі уникнення і поступки або суперництва.

Проведене дослідження розглядаємо як спробу посприяти більш глибокому розумінню феномена конфліктності та асертивності. Так як при зміні індивідуального аспекту даної проблематики зміниться і її соціальний відбиток, який зможе поставити перед наступним поколінням інший вибір на користь відповідальності за свої дії та свободи.

## РОЗДІЛ II

### МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ АСЕРТИВНОСТІ ЛІКАРІВ В КОНТЕКСТІ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

#### 2.1. Організація емпіричного дослідження

Дослідження проводилось у грудні 2021 року. Група досліджуваних включала 70 осіб - лікарі, гінекологи-репродуктологи клініки «Айвімед родинне джерело», «Мати і дитина» м. Київ. Вік учасників - від 23 до 67 років (рис. 2.1). З них - 12 чоловіків та 58 жінок (рис. 2.2). Всі респонденти - лікарі, мають вищу освіту.

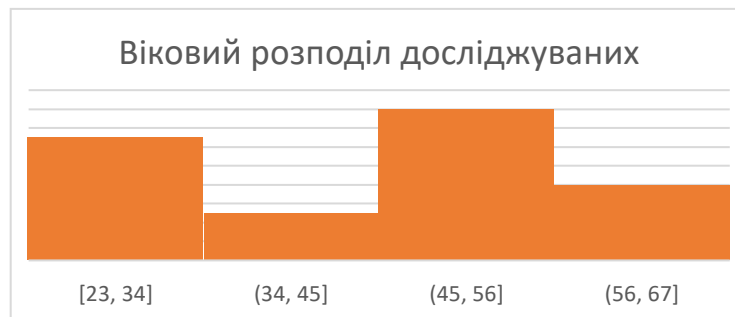


Рис. 2.1. Віковий розподіл досліджуваних

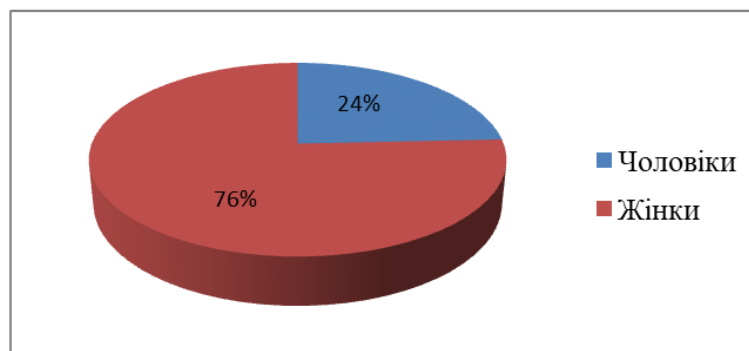


Рис. 2.2. Розподіл досліджуваних за статтю

Основними методами дослідження були обрані анкетування та інтерв'ю. Особливістю цих методів є тривалість, детальність, нестандартизованість, врахування невербальних сигналів, таких як інтонації,

жести, пози, підвищена увага до особистості респондента. Метою нашого інтерв'ю стало глибоке розкриття досліджуваного питання, з'ясування деталей, відкриття нових аспектів конфліктності, а не лише оцінка вже відомих фактів. В ході такого інтерв'ю стало можливим отримати інформацію, яку респондент за інших умов не зміг би сказати. Інтерв'ю провокує на більшу відвертість, дає можливість поставити перед респондентом питання і досягти розуміння при надання відповіді.

У ході нашого дослідження ми провели 70 інтерв'ю з анкетуванням з 70 спеціалістами, які регулярно взаємодіють з пацієнтами та потрапляють у різні конфліктні ситуації, приділяючи увагу професійному аспекту їхньої роботи.

Безпосередньо перед проведенням інтерв'ю респондентам було запропоновано заповнити коротку анкету, демо-блок, який містить питання стосовно статі, віку, освіти, посади, місця роботи, професійного досвіду у медичній сфері, частоти контактів з жертвами насильства.

Попередні питання для інтерв'ю були вислані/передані усім респондентам заздалегідь. Це було зроблено, щоб мінімізувати вплив на спеціаліста та зменшити ефект навіювання, а також дати учасникам можливість ретельно обміркувати тему асертивності та конфліктності. Слід зазначити, що при проведенні глибинного інтерв'ю завжди є ризик отримання хибних результатів, якщо у респондента немає можливості подумати над питаннями та/або у нього відсутні готові відповіді. Під впливом особистості інтерв'юера та за браку часу респондент може давати відповіді, які відрізняються від того, що він думає насправді стосовно обговорюваної теми. Кожне інтерв'ю тривало від 15 до 50 хвилин в залежності від особистості респондента та його досвіду у конфліктних ситуаціях. Ми зосередились на 9 основних блоках питань, що стосуються особливостей поведінки в конфліктах, розуміння поняття асертивності, наявності досвіду конфліктних ситуацій у практиці, аналізу факторів, що провокували конфлікт, конкретних прикладів, частоти виникнення переживання, емоцій, що супроводжують

власне у конфлікті, впливу переживання безпосередньо на спеціаліста, способів подолання конфлікту, актуальності цієї теми для фахівця.

Після інтерв'ю респондентам було запропоновано уважно прочитати перелік із 10 тверджень М.Сміта, які наведені в його роботах, а потім вказати, як часто (ніколи, зрідка, час від часу, часто, дуже часто) це твердження було вірним особисто для них за останні 10 днів та за останні три місяці. Шкала ґрунтується на “самозвіті” та виявляє переважання у спеціаліста однієї з наступних тенденцій: тенденції уникання, тенденції вторгнення (нав'язливого відтворення) події та тенденції фізичного збудження. Сума показників по усім трьом шкалам дає загальну оцінку ступеню асертивності та насамперед самовпевненості спеціаліста.

Фахівці, які прийняли участь у нашому дослідженні, постійно стикаються у своїй практиці з конфліктними особами та часто фіксують ці події як травматичні. У внутрішньому досвіді спеціалістів виникають певні зміни внаслідок їхньої емоційної залученості у відносини з клієнтом.

Працюючи з конфліктною людиною, фахівець відчуває величезне бажання якнайшвидше від цього пацієнта «позбавитись» та тим самим усунути конфлікт. Тоді виникає відчуття розчарування та власного безсилля, що посилює руйнівну дію конфлікту. Ця травматизація призводить до відчуття втрати ресурсів, зниження самооцінки, виникає переживання.

У сучасних зарубіжних дослідженнях було показано, що індивіди з вищою конфліктністю більшою мірою оцінюють негативні події як ті, що не піддаються контролю, та на котрі неможливо здійснити вплив, тобто вони частіше стикаються з почуттям власного безсилля у проблемних ситуаціях. У нашому дослідженні ми припускаємо, що саме конфліктність та асертивність тісно взаємопов'язані і конфлікту можна уникнути, якщо людина буде асертивною.

Зауважимо, що наше дослідження проведено з урахуванням та дотриманням наукових етичних принципів та вимог, що впливають із стандартів дослідницької етики.

Учасники дослідження заповнювали форму, яка складалась з чотирьох опитувальників та анкети. Питання в анкеті: “Ви вважаєте себе конфліктною людиною, так чи ні? Та запропонували оцінити свою конфліктність за шкалами від 1 до 10 конфліктність низька, середня, висока» Оскільки незначна кількість людей обрали варіант “так і конфліктність висока” (4 респонденти), ми вирішили об’єднати ці групи та з’єднати з тими, які обрали варіант “конфліктність - середня”.

Таким чином, у нас утворилося 2 групи лікарів із середньо-високою конфліктністю та низькою (рис. 2.3). Ці дві групи ми порівнювали між собою в нашій роботі за рівнем асертивності та конфліктності.

Запитанню анкети “Наскільки ви вмієте справлятися з конфліктними ситуаціями?” відповідає шкала “Здатність справлятися з конфліктними ситуаціями”, яку ми використовуємо при перевірці гіпотези 3.

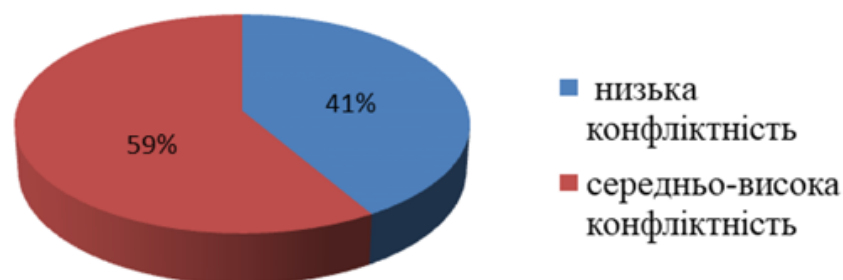


Рис. 2.3. Розподіл досліджуваних за рівнем конфліктності

Якісний підхід у нашому дослідженні розкриває такі аспекти досліджуваного феномену, як його розуміння з точки зору учасників, особливості контексту.

## 2.2. Методи емпіричного дослідження

У нашому дослідженні для визначення загального рівня асертивності та ступеня прояву окремих її складових у досліджуваних був використаний розроблений Санніковою О.П., Санніковим О.І. та Подоляк Н.М. “Тест-

опитувальник компонентів асертивності” (ТОКАС) (додаток А) [3], який спеціально спрямований на діагностику якісних показників асертивності, до яких автори відносять афективну (емоційну) складову (ААс), когнітивно-смыслову (КАс), поведінкову (ПАс) та контрольню-регулятивну складові асертивності (РАс).

1. Афективна складова. На її додатному полюсі знаходяться такі якості як впевненість, стійкість, спонтанність, прийняття себе та інших, спокій, поміркованість. На від’ємному полюсі ці якості або зовсім відсутні, або проявляються незначною мірою.

2. Когнітивна складова. Додатний полюс включає розуміння потреби досягнути мети, орієнтування в соціальній ситуації і її адекватне оцінювання, дозвіл собі на запити й вимоги, здатність передбачати наслідки своєї поведінки. На від’ємному полюсі знаходяться протилежні якості.

3. Поведінкова складова. На додатному полюсі - здатність керувати своїм життям, конструктивна агресивність, здатність досягати мети, не порушуючи прав інших людей. На від’ємному полюсі — нездатність діяти таким чином, наявність неконструктивної агресивності або пасивності.

4. Контрольно-регулятивна складова. На її додатному полюсі - самостійність, наполегливість, відповідальність, відстоювання власної думки. На від’ємному - несамостійність, дозвіл іншим приймати рішення, беспорядність, схильність підкорятися, нездатність захищати свою думку [3].

Методика містить інструкцію, стимульний матеріал із 60 висловлювань, яка поділяється за 4 шкалами і включають прямі й зворотні твердження, а також форму для відповідей. Із чотирьох первинних шкал виводять одну вторинну — загальний показник асертивності, тож в результаті отримуємо п’ять якісних показників асертивності.

Досліджуванім пропонується оцінити, наскільки їм відповідає кожне із запропонованих тверджень, згідно з такою шкалою: за відповідь “так” ставиться 4 бали, за відповідь “швидше так” — 3 бали, за відповідь “швидше ні” — 1 бал і за відповідь “ні” — 0 балів. “Сирі” бали за кожною шкалою

підраховуються за ключем, у якому зазначено обернені твердження, що оцінюються навпаки. Таким чином, показник кожного параметра може набути максимального значення 60 балів. Вторинний показник ЗПАС (загальний показник асертивності) вираховують за такою формулою:  $ЗПАС = (ААС+КАС+ПАС+РАС) : 4$  [49].

Для визначення стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, яким надають перевагу респонденти, застосовувався тест К. Томаса, адаптований Н.В. Грішиною [50], (додаток В). Опитувальник складається з 12 тверджень про можливу поведінку в конфлікті, які згруповані в 30 пар у різних поєднаннях.

Досліджуваним потрібно вибрати з кожної пари одне твердження, яке найбільше характеризує їхню поведінку, і відмітити його у формі. Якщо відповідь збігається з поданою в ключі, їй присвоюється значення “1”, якщо ні, то “0”. Таким чином отримуються бали по кожній зі шкал, підрахувавши які, можна дізнатися кількісний вираз кожного стилю поведінки в конфліктних ситуаціях у досліджуваних. Стиль поведінки, за яким респондент набрав найбільше балів, вважається його домінуючим стилем. Буває, що таких стилів два чи більше. Якщо досліджувані широко використовують різні стилі, це вважається найконструктивнішим. Стиль суперництва характеризується прагненням досягнути власної мети за рахунок інтересів інших. Свої цілі людина вважає важливішими за стосунки. Вона схильна до критики, дуже вимоглива, намагається всіх контролювати. Однак у деяких ситуаціях цей стиль може бути доцільним, наприклад, коли треба щось відстояти чи швидко прийняти рішення в надзвичайних обставинах.

Стиль пристосування — це жертвування власними інтересами задля інших. При цьому стилі людина поступається, щоб зберегти добрі стосунки з іншою стороною. Пристосування може бути доречним у взаєминах із найближчими, але коли його використовувати надто часто, це може призвести до браку особистої реалізації й задоволеності стосунками. Інші

люди звикають до такої поведінки і починають вимагати все більше. Однак цей стиль доцільний, коли особа усвідомлює свою помилку або коли предмет конфлікту не є для неї важливим.

Для стилю компромісу властиве намагання частково задовольнити прагнення обох сторін. Але оскільки це задоволення неповне, то може залишатися напруга, яка здатна викликати новий конфлікт. При компромісі сторони повідомляють, наскільки вони готові поступитися, щоб знайти своєрідну середину. Цей стиль доцільно використати в ситуації цейтноту чи при вирішенні не дуже важливих справ.

При стилі уникнення людина не прагне до задоволення ні своїх, ні чужих інтересів, вона не намагається вирішити проблему, а просто ухиляється від конфлікту. При цьому відповідальність за вирішення ситуації перекладається на іншу сторону. Стиль уникнення переважно не допомагає досягати мети й будувати стосунки, він може збільшувати напругу й викликати нові проблеми. Однак цей стиль може бути доречним, коли результати протистояння для людини не мають суттєвого значення, коли їй потрібен час, коли у неї немає шансів виграти.

Стиль співпраці характеризується тим, що учасники конфлікту знаходять можливість задовольнити інтереси обох сторін, прагнуть до рівноваги між власними цілями та цілями партнера. Людина, що використовує цей стиль, шукає нову інформацію, нові ідеї, без агресії представляє свою позицію, прагне досягти спільної перемоги в результаті взаємовигідного співробітництва. Цей стиль сприяє зближенню, єдності, побудові добрих стосунків. Однак співробітництво може бути недоцільним, коли результат протистояння життєво важливий для однієї чи обох сторін [1, 32, 36, 37, 38, 51].

Для вирішення завдання 3 (дослідження взаємозв'язку між особливостями асертивності, стилями поведінки в конфліктних ситуаціях й особистісними рисами) і для перевірки гіпотези 3 про те, що особам з різними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях, імовірно, притаманні

різні особистісні риси, було використано методику діагностики самооцінки психічних станів Г. Айзенка і методику діагностики соціально-психологічної адаптації (СПА) К. Роджерса — Р. Даймонд.

Методика діагностики самооцінки психічних станів Г. Айзенка (додаток С) [52] призначена для визначення психічних станів тривожності, фрустрації, ригідності й агресивності.

Тривожність — це стан переживання емоційного неблагополуччя, що виникає від передчуття невдачі та небезпеки.

Фрустрація — це стан, виникнення якого зумовлене розчаруванням, незадоволенням важливої потреби, недосягненням значущої мети. Виражається як відчуття безвиході, напруги, відчаю, тривоги. Сила фрустрації залежить від важливості того, що було заблоковано, і від близькості людини до досягнення своєї мети. Основні реакції на фрустрацію: відхід від реальності у фантазії чи мрії, виникнення схильності до агресивності, загальний регрес поведінки (перехід до легших способів дії). Внаслідок фрустрації може виникати невпевненість у собі.

Ригідність — складність або й нездатність до перебудови програми дій, навіть якщо обставини цього вимагають. Ригідність буває когнітивна, афектна і мотиваційна. Когнітивна ригідність стосується труднощів у зміні сприйняття та уявлень при зміні попередньої ситуації. Афектна ригідність виявляється в затримці емоційних відгуків при зміні об'єктів емоцій. Мотиваційна ригідність виражається в системі мотивів, що важко перебудовується в умовах, коли необхідна гнучкість поведінки.

Агресивність — це схильність до поведінки, що має за мету заподіяти шкоду оточуючим. Причиною її можуть бути різноманітні конфлікти, зокрема внутрішні. Емпатія, ідентифікація, децентрація сприяють стримуванню агресії, допомагаючи розуміти інших й усвідомлювати їхню цінність [53].

Методика Г. Айзенка складається з 40 тверджень, які описують певний психічний стан. Кожне твердження оцінюється за трибальною шкалою: якщо

буває часто - 2 бали, якщо зрідка - 1 бал, якщо ніколи - 0 балів. Опитувальник має 4 блоки, які відповідають 4 психічним станам: тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності.

I-й блок включає 1-10 питань і визначає тривожність, II-й блок — 11-20 питань, діагностує фрустрацію, III-й блок — 21-30 питань, вимірює рівень агресивності, IV-й блок — 31-40 питань, оцінює ригідність.

Інтерпретують набрані досліджуваним бали так:

- - за шкалою тривожності: 0-7 балів означають, що тривожність відсутня; 8-14 балів — середня або допустима; 15-20 балів — висока;
- - за шкалою фрустрації: 0-7 балів — наявні висока самооцінка, стійкість до невдач, наполегливість; 8-14 балів означають середній рівень фрустрації; а 15-20 балів — фрустрованість, низьку самооцінку, страх перед невдачами і труднощами.
- - за шкалою агресивності: 0-7 балів — характерні спокій, витримка; 8-14 балів — агресивність середнього рівня; 15-20 балів — агресивність, нестриманість, труднощі в стосунках і роботі з людьми;
- - за шкалою ригідності: 0-7 балів — ригідність відсутня, легке перемикавання; 8-14 балів — ригідність середнього рівня; 15-20 балів — високий рівень ригідності, негнучкість поведінки й поглядів, навіть всупереч вимогам життя.

Методика діагностики соціально-психологічної адаптації (СПА) К. Роджерса — Р. Даймонд [51] використовується для визначення особистісних рис, пов'язаних із соціально-психологічною адаптацією.

Соціально-психологічна адаптація — це взаємодія особистості із соціальним середовищем, що має за мету оптимальне співвідношення цінностей і цілей індивіда і групи [55].

Даний опитувальник був розроблений у 1954 році у США К. Роджерсом і Р. Даймонд [54]. Він складається зі 101 твердження в третій особі однини без жодних займенників, щоб у респондентів не відбувалося прямої ідентифікації. Така форма дозволяє зменшити настанову

досліджуваних на соціально-бажані відповіді. В опитувальнику використовується досить диференційована семибальна шкала. Респондентам було запропоновано оцінити за цією шкалою, наскільки кожне висловлювання відповідає їхньому способу життя і звичкам, та позначити один з варіантів оцінки від 0 до 6:

- 0 — це зовсім мене не стосується;
- 1 — у більшості випадків мені це не властиво;
- 2 — сумніваюся, що це стосується мене;
- 3 — не наважуся віднести це до себе;
- 4 — це на мене схоже, але впевненості немає;
- 5 — це схоже на мене;
- 6 — це справді про мене.

У методиці К. Роджерса — Р. Даймонд є чотирнадцять шкал, які підраховуються за кількістю балів (“Адаптивність” і “Дезадаптивність”, “Брехливість”, “Прийняття себе” й “Неприйняття себе”, “Прийняття інших” і “Неприйняття інших”, “Емоційний комфорт” й “Емоційний дискомфорт”, “Внутрішній контроль” і “Зовнішній контроль”, “Домінування” й “Керованість”, “Ескапізм”) та шість інтегральних шкал (“Адаптація”, “Самоприйняття”, “Прийняття інших”, “Інтернальність”, “Емоційний комфорт” і “Прагнення до домінування”), для підрахунку яких є спеціальна формула (додаток Д) [51].

Подаємо пояснення шкал методики К. Роджерса — Р. Даймонд за Еверт Л. С., Потупчик Т.В., Гришкевич Н.Ю. та Ахмельдиною Ю.Р. [55]. Адаптивність розуміється як здатність пристосовуватися до мінливих умов зовнішнього середовища. Дезадаптивність, натомість, — це непристосованість психічної діяльності до оточуючого середовища.

Прийняття себе характеризується уявленням про цінність особистості, виражає ставлення людини до самої себе і суспільства до неї. А неприйняття себе, або перфекціонізм, — це надмірне прагнення до досконалості, коли

людина не може прийняти себе такою, як вона є, страждає від комплексів, відчуває душевний дискомфорт.

Прийняття інших — це емпатія, розуміння емоційного стану інших, здатність проникнути в їхній внутрішній світ. А неприйняття інших характеризується негативним ставленням, несправедливістю, дискримінацією, упередженням, позбавленням певних прав членів однієї соціальної групи на відміну від членів іншої.

Емоційний комфорт визначається відчуттям особистісної цінності й значущості незалежно від якостей, якими володіє людина. Емоційний дискомфорт виникає внаслідок невідповідності бажань і можливостей, характеризується такими почуттями, як тривога, розчарування, відчай, дратівливість, гнів, агресія. Людина перебуває в стані безвиходу, намагається вийти з нього, але їй це ніяк не вдається.

Внутрішній контроль — це розуміння самого себе, свого внутрішнього світу, уявлення про себе через інтеграцію того, що раніше було несвідомим. Це віра в те, що людина сама може керувати своєю долею, що допомагає не розчаровуватися і не відмовлятися від своїх бажань навіть після багатьох невдач; це відчуття контролю над оточуючим середовищем. Коли рівень внутрішнього контролю надто високий, людина відчуває себе відповідальною за всі події, що відбуваються в її житті, за всі невдачі й нещасні випадки.

Зовнішній контроль — це спосіб буття людини, що розуміє свою екзистенцію через страждання, боротьбу і смерть, здобуваючи при цьому любов, турботу, совість. Люди із зовнішнім контролем вірять, що їхню долю визначає випадок, удача чи влада. Коли рівень зовнішнього контролю надто високий, людина думає, що не має ніякої влади над своїм життям, і може піддаватися апатії та відчаю.

Шкала “Домінування” показує, наскільки людина прагне домінувати в міжособистісних стосунках. Люди з високим рівнем домінування схильні до зверхності та пригнічення інших, а люди з низьким — до підлеглості,

покірності, м'якості. Керованість, протилежна якість до домінування, характеризується високою піддатливістю до психічного впливу інших людей чи групи.

Ескапізм, або втеча від проблем, — це намагання людини втекти від реальності у вигаданий світ фантазій.

Однією з основних інтегральних шкал методики К. Роджерса — Р. Даймонд є “Адаптація”, яка показує міру пристосованості психіки особи до умов зовнішнього середовища.

Ще одна інтегральна шкала СПА, “Самоприйняття”, виражає рівень дружності-ворожості до власного “Я”. Високий показник самоприйняття мають люди, що схвально ставляться до себе в цілому і у важливих деталях, позитивно оцінюють себе, довіряють собі. А низький властивий людям із заниженою самооцінкою, які бачать у собі тільки недоліки і завжди готові себе звинуватити. При дуже низькому самоприйнятті особа може ненавидіти себе і бажати повністю змінитися.

Інтегральний показник “Прийняття інших” характеризує ступінь дружності-ворожості до інших людей і до світу. Високі бали свідчать про прийняття людей, схвалення їхнього життя, очікування від них позитивного ставлення до себе, а низькі бали — про критичне ставлення до інших, очікування негативного ставлення до себе, про зневагу й роздратування. Інтегральна шкала “Емоційний комфорт” показує, які емоції переважають в житті людини. Якщо бали високі, то емоції в основному позитивні, індивід має відчуття благополуччя, впевненості, спокою, оптимізму, може відкрито виражати свої почуття. Низькі бали означають наявність виражених негативних емоційних станів.

Показник “Інтернальності” характеризує рівень відчуття людиною себе як активного діяча і рівень сприйняття себе пасивним об’єктом зовнішніх впливів. Високі бали за цією шкалою означають високу міру відповідальності, індивід вважає, що те, що з ним відбувається, є наслідком його власної діяльності. Низькі бали свідчать, що людина думає, що події її

життя є наслідком дії випадку, інших людей чи ще якихось зовнішніх сил. Інтернальність — це переважання внутрішнього контролю, коли людина усвідомлює, що її життя залежить саме від неї, і що вона може змінювати середовище й обставини.

До інтегральних шкал СПА належить також “Прагнення до домінування”, що відображає рівень схильності індивіда до домінування в стосунках.

У ключі (додаток Д) подано, які питання відносяться до кожної шкали. У шкалі “Брехливість” частина питань обернена, що також відзначено в ключі. При інтерпретації використовуються нормативні дані, подані окремо для підлітків і для дорослих. Зона невизначеності для підлітків подається в дужках. Результати до зони невизначеності вважаються низькими, а за цією зоною — високими.

Із математико-статистичних методів у процесі роботи було використано метод порівняльного аналізу для двох незалежних груп (непараметричний метод Манна — Уїтні та параметричний метод Ст’юдента) для перевірки гіпотези 1, кореляційний аналіз (непараметричний метод, коефіцієнт рангової кореляції Спірмена і параметричний метод, коефіцієнт кореляції Пірсона) для перевірки гіпотези 2 і вирішення завдання 3, кластерний аналіз (метод К-середніх) і порівняльний аналіз для трьох груп (однофакторний дисперсійний аналіз) для перевірки гіпотези 3.

## **Висновки до розділу II**

Отже, для вивчення особливостей асертивності в контексті стилів поведінки в конфліктних ситуаціях було проведено дослідження на групі лікарів, розподіл яких за статтю, віком, сферою діяльності та самооцінкою конфліктності наведено у відповідних діаграмах.

У даному підрозділі описано питання анкети, охарактеризовано методику ТОКАС (“Тест-опитувальник компонентів асертивності”)

Саннікової О.П., Саннікова О.І. та Подоляк Н.М., розроблений спеціально для діагностики якісних показників асертивності, методика К. Томаса в адаптації Грішиної Н.В. для визначення стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, які домінують у респондентів, опитувальник Г. Айзенка для діагностики самооцінки психічних станів тривожності, фрустрації, ригідності та агресивності і методика діагностики соціально-психологічної адаптації (СПА) К. Роджерса — Р. Даймонд для визначення особистісних рис, які можуть корелювати з рівнем асертивності та її складових і певними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях; описано математико-статистичні методи, які були використані в роботі.

## РОЗДІЛ III

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ АСЕРТИВНОСТІ ЛІКАРІВ В КОНТЕКСТІ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

#### 3.1. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Ми провели дослідження на зв'язок конфліктності та асертивності та для перевірки нашої гіпотези, що рівень асертивності та її складових у групах осіб із більшою і меншою конфліктністю, швидше за все, буде відрізнятися. Нами був проведений порівняльний аналіз двох незалежних груп Група №1 - це група з низькою конфліктністю, а група №2 - зі середньо-високою.

Порівняльний аналіз за шкалою «Загальний показник асертивності» проводився за непараметричним методом Манна-Уїтні (табл. 3.1.)

Табл.3.1.

змінна	U критерій Манна -Уїтні по змінній конфліктності відзначені тести, будуть рахуватися значними при $p < 0,05000$					
	Ранг сум група № 1	Ранг сум група № 2	«P»- рівень	Справжній група №1	Справжній група №2	2*1 точний «P»
дані	935,5000	1549,500	<b>0,262407</b>	29	41	0,264299

По отриманим результатам аналізу, рангові суми групи № 2 більші за рангові суми групи № 1, однак ця різниця не є статистично значима ( $p > 0,05$ ). Отже, загальний рівень асертивності статистично не відрізняється в групах з різною конфліктністю. Це те, про що свідчить гіпотеза 1.

Для того, щоб з'ясувати зв'язок ми провели порівняльний аналіз за такими шкалами як: “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-

смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, та “Контрольно-регулятивний компонент асертивності”. Цей аналіз проводився з використанням параметричного методу Ст’юдента (табл. 3.1, рис.), оскільки у цих шкал розподіл узгоджується з нормальним ( $p > 0.05$ , додаток Ж, Е), що ми можемо наглядно бачити на рис.3.1.

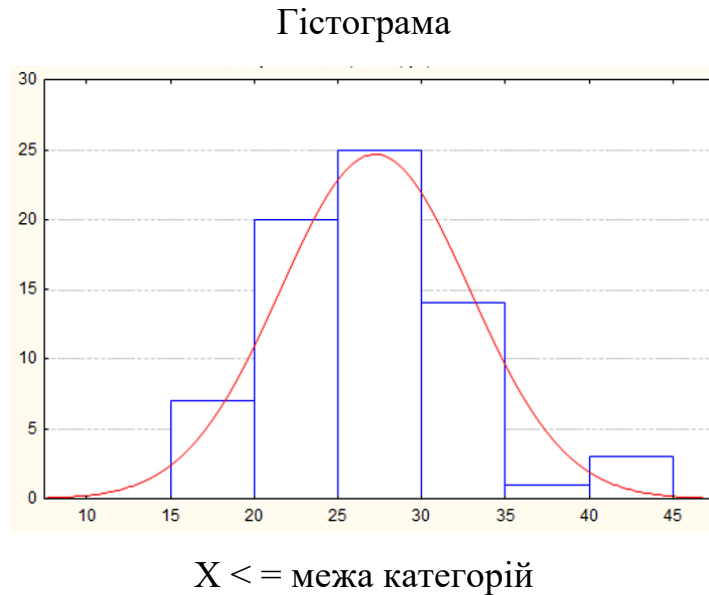


Рис. 3.1. Розподіл шкали “Загальний показник асертивності”

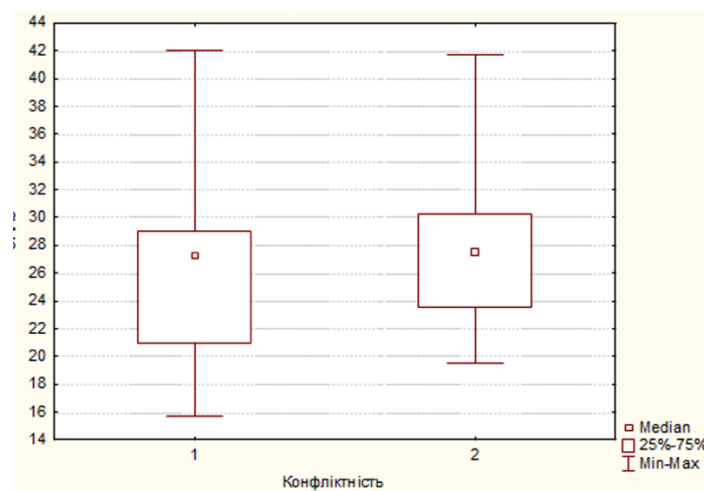


Рис. 3.2. Боксова діаграма порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю за шкалою “Загальний показник асертивності”

### Т-тест Конфліктність, група 1 та 2

	1	2			1	2					
Aac	28,51724	31,04878	-1,52927	68	0,130836	29	41	6,848465	6,804231	1,013044	0,954134
Kac	30,44828	30,29268	0,09519	68	0,924440	29	41	6,931224	6,596377	1,104101	0,761559
Пac	23,86207	24,85366	-0,58220	68	0,562360	29	41	6,593959	7,302606	1,226488	0,577531
Рac	22,75862	25,00000	-1,18456	68	0,240315	29	41	9,202698	6,640783	1,920400	0,057582

Ми приводимо данні порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю за шкалами “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смысловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності” та “Контрольно-регулятивний компонент асертивності”.

Проведений аналіз свідчить, що різниця між групами за рівнем компонентів асертивності не є статистично значимою ( $p > 0.05$ ), вона досить незначна і навіть різноспрямована. Середні значення за шкалами “Афективний компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, та “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” дещо більші в групі з середньо-високою конфліктністю, а середні значення за шкалою “Когнітивно-смысловий компонент асертивності”, навпаки, трохи більші в групі з низькою конфліктністю, що може підтверджувати висновок про випадковість даних відмінностей.

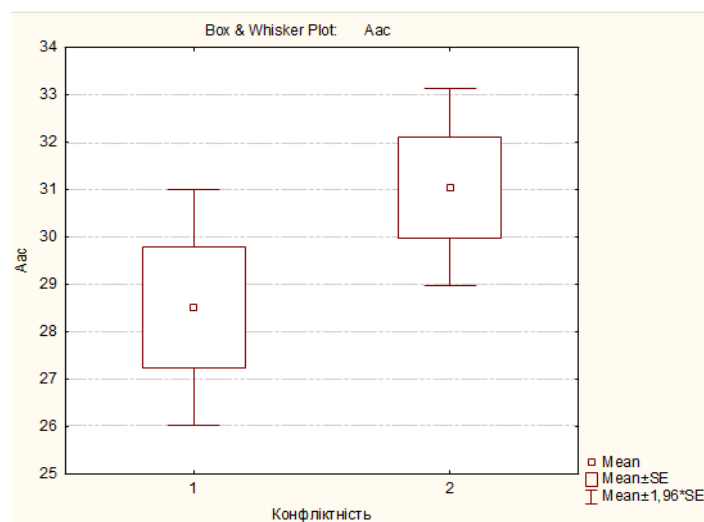


Рис. 3.3. Боксова діаграма порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю за шкалою “Афективний компонент асертивності”

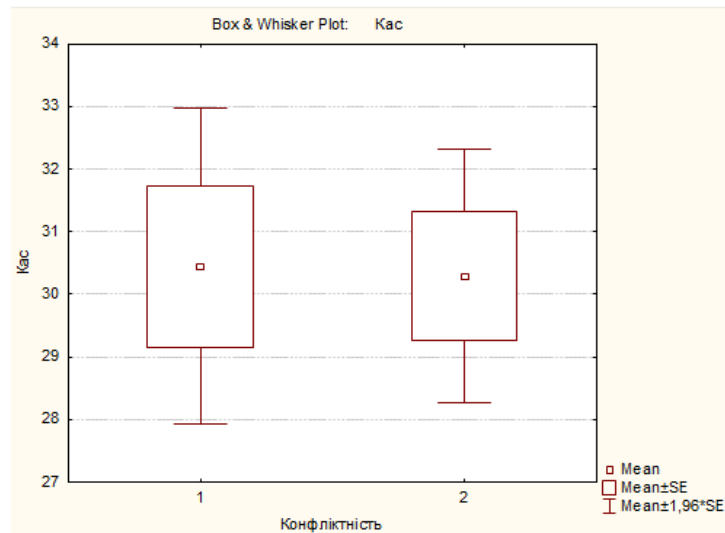


Рис. 3.4. Боксова діаграма порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю за шкалою “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”

Ми можемо зробити висновок, що гіпотеза 1 про імовірну різницю між групами з нижчою і вищою конфліктністю у рівні асертивності та її складових спростована. Вона є корисною для систематизації та узагальнення всіх даних, а також для первинної перевірки гіпотез.

Отже, ми можемо зазначити, що проведені дослідження не виявили зв'язку між асертивністю та конфліктністю.

Ми в своїй роботі будемо звертатися до поглядів інших дослідників асертивності, і побачимо, що вони мають різні думки з приводу її зв'язку з конфліктністю. Наприклад, Козич І.В. і Гречановська О.В. вважають, «що асертивність мала би обернено корелювати з конфліктністю, називаючи асертивне спілкування безконфліктним» [42, 43].

Натомість Ульянова Т. Ю. стверджує, що «між асертивністю і конфліктністю існує пряма кореляція, оскільки асертивні люди готові вступити в конфлікт, щоб захистити свої інтереси» [44].

На думку А. Адлера, «конфлікти виникають саме від прагнення індивіда позбутися почуття власної неповноцінності й домінування над ним інших» [32], що перегукується з асертивними прагненнями. Е. Еріксон формулював ідею про конфлікт як таку кризу розвитку, що веде до

особистісного зростання й успішного подальшого розвитку [30]. Такі автори, як Д. Еймс, Е. Лі, Е. Вацлавек, Мухіна Л. М., Томчук М., Томчук С. вважають, що для асертивних людей характерна в першу чергу гнучкість, яка дозволяє вільно вибирати стиль поведінки в конфлікті, а отже, і вільно вирішувати, чи варто вступати в конфлікт залежно від ситуації та обставин [6, 45, 46].

Спростування нашої гіпотези про зв'язок між асертивністю та конфліктністю підтвердило позицію авторів, які наголошують на гнучкості поведінки асертивних осіб і їхній здатності свідомо оцінювати доцільність вступання в певний конфлікт. Маючи сильне “єго”, асертивні люди можуть витримувати напругу конфлікту і тому не бояться вступати в пряме протистояння, якщо вважають, що це необхідно для захисту їхніх інтересів. Однак, з іншого боку, вони не будуть без потреби загострювати ситуацію, якщо можливо знайти інший вихід, адже асертивні особи вміють бачити широкий спектр можливостей для вирішення суперечливого питання. Втім зазначимо, що проведене дослідження мало певні обмеження, які могли вплинути на результати. Було використано шкалу самооцінки конфліктності, а не її об'єктивну оцінку, що могло б дати точніші результати. Також була певна специфіка групи досліджуваних — серед них виявилось тільки троє осіб, що оцінили свою конфліктність як високу, тому їх було об'єднано з групою осіб з самооцінкою “середня конфліктність” в групу з середньо-високою самооцінкою конфліктності. Можемо припустити, що при порівнянні груп з низькою і високою об'єктивною конфліктністю результати могли би виявитись іншими. На основі чого робимо висновок, що проблема можливого зв'язку між асертивністю та конфліктністю потребує подальшого дослідження.

На основі аналізу наукової та дослідницької літератури по проблематиці дослідження було виявлено ключові соціально-психологічні фактори формування конфліктності та асертивності, та на основі цих знань побудовано теоретичну модель, яка, на нашу думку, описує феномен

асертивної поведінки та дозволяє діагностувати наявність конфліктності як самостійної форми .

Для перевірки гіпотези 2 про існування прямої кореляції між рівнем асертивності і рівнем використання стилів поведінки в конфліктній ситуації співпраці і компромісу та оберненої кореляції із рівнем стилів уникнення, пристосування і суперництва було проведено кореляційний аналіз шкал асертивності та її складових зі шкалами усіх п'яти стилів поведінки в конфліктних ситуаціях: за непараметричним критерієм рангової кореляції Спірмена для шкал з неузгодженим із нормальним розподілом (рис. 2.9, 2.10, 2.11, табл. 2.3, додаток Е) і за параметричним критерієм кореляції Пірсона для шкал із розподілом, узгодженим з нормальним (табл. 2.4, додаток Е).

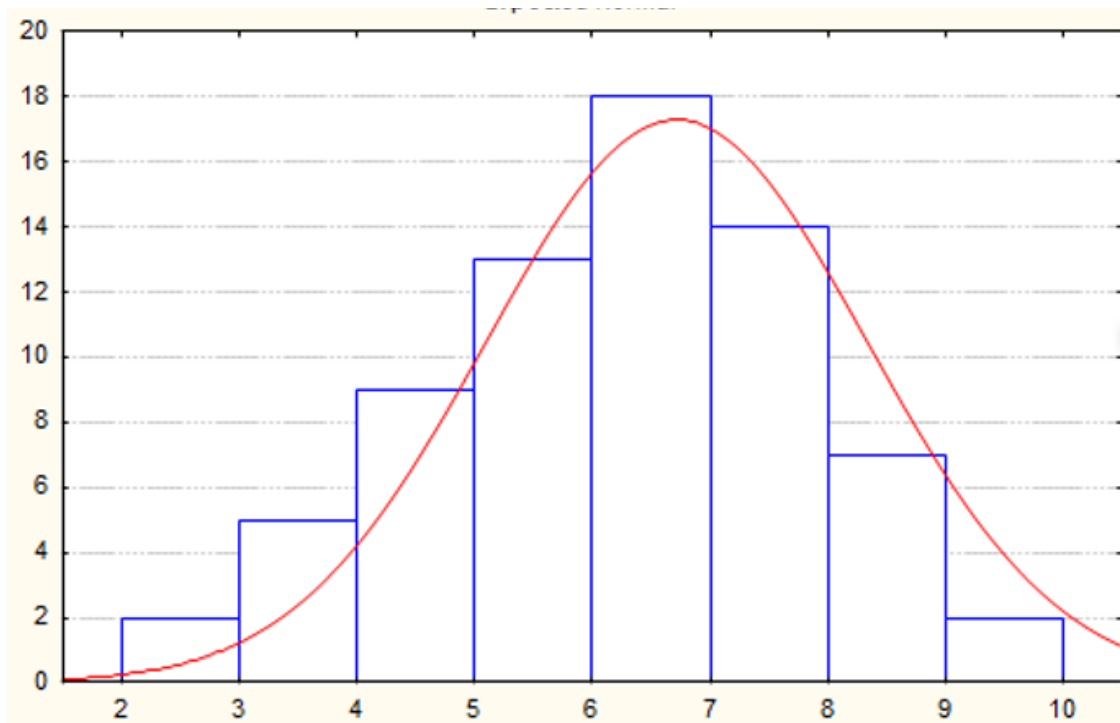


Рис. 3.5. Розподіл шкали «Співпраця»

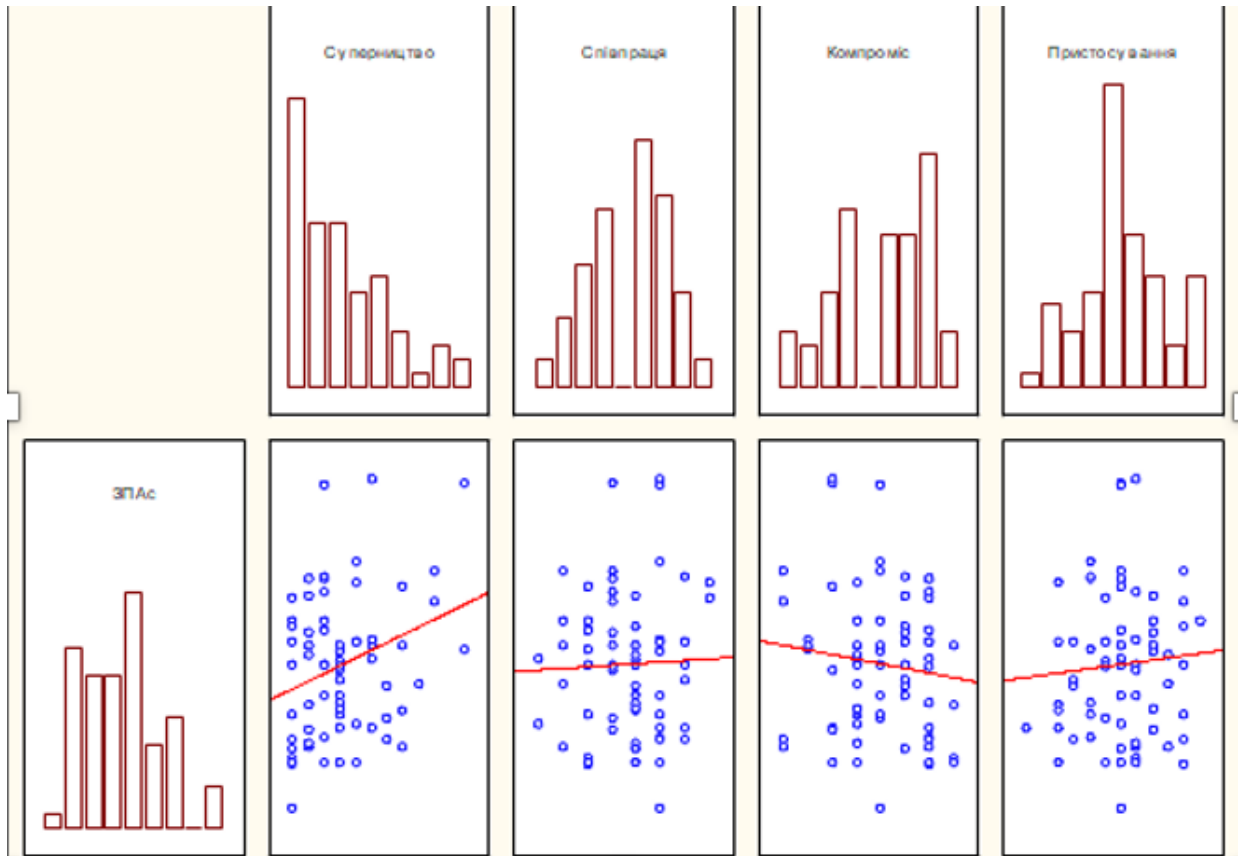


Рис. 3.6. Графік розсіювання для шкали “Загальний показник асертивності” і шкали “Суперництво”, “Співпраця”, “Компроміс” і “Пристосування”

Ми провели аналіз даних та вивели коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (табл.3.3.)

Табл. 3.3.

	№	Спірмен R	t (N-2)	p-рівень
ЗПас & Суперництво	70	0,227169	1,92358	0,058595
ЗПас & Співпраця	70	0,003973	0,03276	0,973960
ЗПас & Компроміс	70	-0,089409	-0,74025	0,461695
ЗПас & Уникнення	70	<b>-0,348835</b>	<b>-3,06937</b>	<b>0,003081</b>
ЗПас & Пристосування	70	0,053739	0,44379	0,658606
Аас & Суперництво	70	0,100966	0,83686	0,405603
Аас & Співпраця	70	0,165399	1,38296	0,171201
Аас & Компроміс	70	-0,063401	-0,52388	0,602069
Аас & Уникнення	70	<b>-0,250342</b>	<b>-2,13227</b>	<b>0,036600</b>
Кас & Суперництво	70	0,194702	1,63688	0,106275
Кас & Співпраця	70	0,059338	0,49018	0,625585
Кас & Компроміс	70	-0,076460	-0,63236	0,529275
Кас & Уникнення	70	<b>-0,341521</b>	<b>-2,99641</b>	<b>0,003810</b>
Пас & Суперництво	70	0,231464	1,96198	0,053860
Пас & Співпраця	70	-0,094675	-0,78424	0,435625
Пас & Компроміс	70	-0,062569	-0,51697	0,606857
Пас & Уникнення	70	<b>-0,377133</b>	<b>-3,35787</b>	<b>0,001290</b>
Рас & Суперництво	70	0,163231	1,36434	0,176959
Рас & Співпраця	70	-0,103945	-0,86182	0,391816
Рас & Компроміс	70	-0,088440	-0,73216	0,466585
Рас & Уникнення	70	-0,151316	-1,26232	0,211146

Результати цього аналізу показали, що статистично значимою є кореляція тільки одного стилю поведінки в конфліктних ситуаціях - загальним рівнем асертивності ( $r=-0.35$ ,  $p=0.003$ ,  $N=70$ ) та такими компонентами асертивності як афективний ( $r=-0.25$ ,  $p=0.04$ ), когнітивно-смысловий ( $r=-0.34$ ,  $p=0.004$ ) і поведінковий ( $r=-0.38$ ,  $p=0.001$ ) (рис. 2.11, 2.12).

Між усіма іншими стилями поведінки і шкалами асертивності статистично значущого зв'язку не виявлено ( $p > 0.05$ ).

Тож ми можемо зробити висновок про існування оберненої кореляції між загальним рівнем асертивності, рівнем її афективного, когнітивно-сміслового і поведінкового компонентів і рівнем вираженості стилю поведінки в конфліктних ситуаціях уникнення.

Отже, гіпотезу 2 підтверджено тільки частково щодо одного стилю поведінки - уникнення.

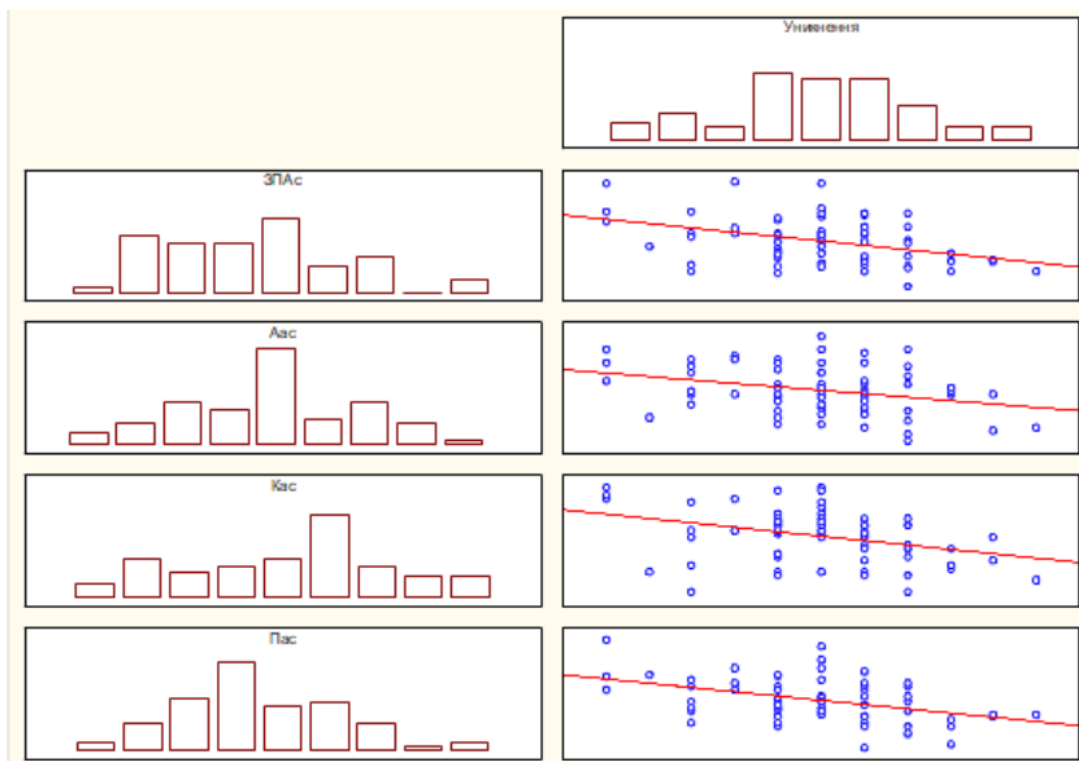


Рис. 3.7. Графік розсіювання для шкал “Загальний показник асертивності”, “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності” і “Уникнення”.

Ми в своєму дослідженні звертаємось до робіт С.Томчук, Д. Еймс. Вони говорять про те, що для неасертивних людей більш властиві стилі уникнення і пристосування. Ми можемо підтвердити цю думку, аналізуючи рис.3.8.

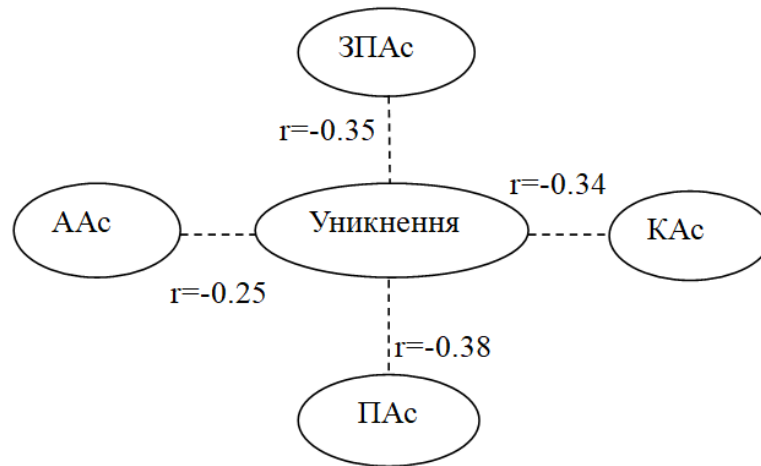


Рис.3.8. Кореляційна плеяда шкали “Уникнення”.

Табл. 3.4.

	Пристосування
Аас	,0086
	P=,943
Кас	,0488
	P=,688
Пас	,1365
	P=,260
Рас	,0446
	P=,714

В свою чергу, потрібно зазначити, що контроль своєї асертивності може виражатися не лише через уникнення, але й мати більш чіткі кордони. Результати проведеного кореляційного аналізу узгоджуються із поглядами про гнучкість асертивних осіб, оскільки показують, що вони не схильні надавати перевагу якомусь одному зі стилів поведінки в конфліктній ситуації, навіть стилю співробітництва, який згадувані вище дослідники вважають найбільш конструктивним у більшості ситуацій, чи стилю компромісу, який часто ставлять поруч із співпрацею за конструктивністю, але асертивні люди ухиляються від стилю уникнення.

Звичайно, першочергово потрібна діагностика будь-яких залежностей, не лише емоційного характеру, як у самої особистості, а основним кутом зору має стати саме асертивна поведінка, як механізм цілісності і самодостатності особистості.

Вважаємо, те, що не було виявлено прямої кореляції асертивності із жодним стилем поведінки, ми можемо вважати аргументом на підтвердження думки про гнучкість асертивних осіб, які на нашу думку можуть вибирати різні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, кожного разу оцінюючи, який буде більш доречним у даних обставинах.

В свою чергу, потрібно зазначити, що положення, що найчастішим вибором асертивних людей будуть стилі співпраці і компромісу, не підтвердилося, і це може означати, що асертивні особи ставляться до цих стилів, як і до будь-яких інших, оцінюючи їхні переваги і недоліки саме в цій ситуації, а не вибирають їх за замовчуванням, адже і співпраця, і компроміс мають свої обмеження і в певних обставинах не будуть виграшними, що можуть відчуті асертивні особи.

Нами було підтверджено ідею, що менш асертивні люди будуть більш схильні обирати стиль уникнення. Однак не виявлено такого зв'язку між низькою асертивністю і стилем пристосування. З цього можна зробити висновок, що пристосування все ж частіше допомагає вирішити ситуацію і домогтися достатнього задоволення потреби, ніж уникнення, при якому дій для залагодження ситуації не робиться зовсім.

Те, що в одного з компонентів асертивності, контрольно-регулятивного, обернена кореляція зі стилем уникнення не досягає статистичної значущості, може свідчити, що особи з високим рівнем цієї складової асертивності готові брати відповідальність за всі свої вчинки, навіть такі непопулярні, як рішення про застосування в певних обставинах стилю уникнення, що ще раз свідчить на користь гнучкості асертивних людей.

Однак у нашому випадку можна припустити, що на отримані результати впливала специфіка групи досліджуваних, серед яких було набагато більше жінок, аніж чоловіків (відповідно 76 % і 24 %), оскільки дослідники асертивності, зокрема, Д. Еймс, Е. Лі, Е. Вацлавек [7], Е.Т. Аманатулла, К. Х. Тінслі [49] та ін., наголошують на існуванні гендерних відмінностей в асертивності та використанні стилів поведінки в конфліктних ситуаціях. Також вплив могла мати вже згадувана характеристика групи досліджуваних - майже повна відсутність серед них висококонфліктних осіб. Тому вважаємо, що дана тема потребує подальших досліджень з більш репрезентативною вибіркою.

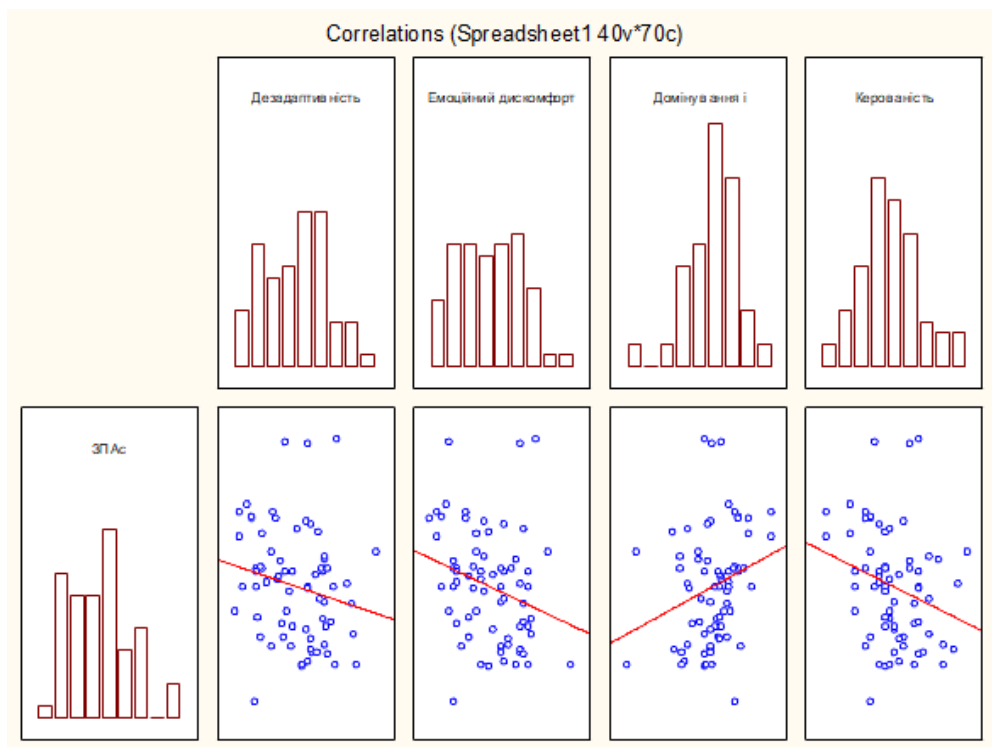


Рис. 3.9. Графік розсіювання для шкал “Емоційний дискомфорт”, “Загальний показник асертивності” та “Деадаптивність”, “Домінування інтегральне” і “Керованість”.

Завдяки аналізу, результати якого відображені на графіку, було виявлено статистично значиму обернену кореляцію між загальним рівнем асертивності та дезадаптивністю за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена ( $r=-0.25$ ,  $p=0.04$ ,  $N=70$ ), і між афективним компонентом

асертивності та дезадаптивністю за коефіцієнтом кореляції Пірсона ( $r=-0.24$ ,  $p=0.05$ ).

Цей результат свідчить, що асертивна особа володіє рисами, протилежними до дезадаптивності: вміє реально оцінити ситуацію і пристосуватися до неї, гнучко реагувати на зміну обставин, гармонійно поєднувати свої і чужі інтереси. Про це писали Гук О.І., Мойсеєнко В.В. та інші дослідники асертивності [8, 15]. У психоаналітичних теоріях знаходимо паралелі у К. Г. Юнга, який говорить про адаптацію як першу частину індивідуації, успішне проходження якої можемо пов'язувати з асертивністю [22]. Хоча, базуючись на поглядах цих дослідників, швидше можна було би припустити, що більш значною буде обернена кореляція.

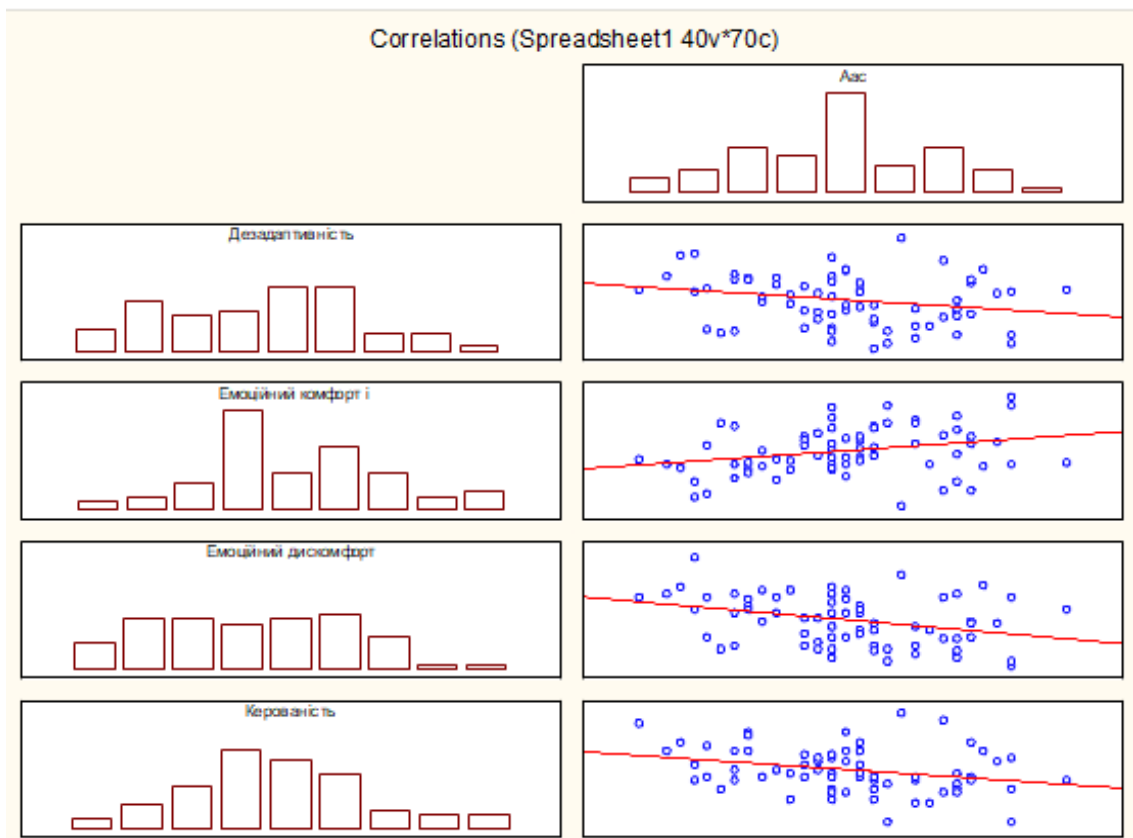


Рис. 3.10. Графік розсіювання для шкали “Афективний компонент асертивності” та шкал “Дезадаптивність”, “Емоційний комфорт інтегральний”, “Емоційний дискомфорт” і “Керованість”

У своєму дослідженні за допомогою виявлення коефіцієнту рангової кореляції Спірмена для шкал асертивності та її компонентів, результати відображені у табл. 3.5.

Табл. 3.5.

ЗПас & Адаптація	70	0,163512	1,36675	0,176207
ЗПас & Адаптивність	70	-0,063983	-0,52870	0,598733
ЗПас & Деадаптивність	70	-0,245553	-2,08884	0,040468
ЗПас & Брехливість	70	-0,010344	-0,08531	0,932269
ЗПас & Самоприйняття	70	0,160365	1,33974	0,184789
ЗПас & Прийняття себе	70	-0,004049	-0,03339	0,973465
ЗПас & Неприйняття себе	70	-0,223849	-1,89397	0,062483
ЗПас & Прийняття інших і	70	0,056826	0,46936	0,640314
ЗПас & Прийняття інших	70	-0,106122	-0,88007	0,381920
ЗПас & Неприйняття інших	70	-0,181033	-1,51792	0,133670
ЗПас & Емоційний комфорт і	70	0,225616	1,90971	0,060389
ЗПас & Емоційний комфорт	70	0,049091	0,40530	0,686530
ЗПас & Емоційний дискомфорт	70	-0,306247	-2,65284	0,009926
ЗПас & Інтернальність	70	0,128941	1,07222	0,287410
ЗПас & Внутрішній контроль	70	-0,130907	-1,08886	0,280059
ЗПас & Зовнішній контроль	70	-0,199658	-1,68026	0,097496
ЗПас & Домінування і	70	0,274879	2,35753	0,021282
ЗПас & Домінування	70	0,172757	1,44633	0,152678
ЗПас & Керованість	70	-0,309377	-2,68281	0,009158
ЗПас & Ескапізм	70	-0,155792	-1,30057	0,197795
Аас & Домінування і	70	0,283438	2,43724	0,017421
Кас & Домінування і	70	0,269610	2,30875	0,024004
Пас & Домінування і	70	0,116732	0,96923	0,335867
Рас & Домінування і	70	0,178604	1,49688	0,139053

Проаналізувавши шкали дезадаптивності для шкал асертивності та її компонентів по методикам К.Роджерса и Р. Даймонда. Обернена кореляція і буде з поведінковим компонентом асертивності, а не з афективним.

Отриманий результат говорить нам про певну недооцінку ваги емоційної складової в процесі адаптації, тоді як насправді вона виявилася важливішою, ніж навіть готовність до дій.

Табл. 3.6.

Variable	Адаптація	Адаптивність	Деадаптивність	Брежливість	Самоприйняття	Прийняття себе	Неприйняття себе	Прийняття інших і	Прийняття інших	Неприйняття інших	Емоційний комфорт і	Емоційний комфорт	Емоційний дискомфорт	Інтернальність	Внутрішній контроль	Зовнішній контроль	Домінування	Керованість	Ескапізм
Лас	,1887	,0332	<b>-,2355</b>	,0103	,1443	,0677	-,1528	,1201	,0205	-,1651	<b>,2802</b>	,0936	<b>-,3400</b>	,1579	-,0891	-,2111	,1662	<b>-,2886</b>	-,1755
	r=,118	r=,785	<b>r=,050</b>	r=,933	r=,233	r=,578	r=,207	r=,322	r=,866	r=,172	<b>r=,019</b>	r=,441	<b>r=,004</b>	r=,192	r=,463	r=,079	r=,169	<b>r=,015</b>	r=,146
Кас	,1522	-,0361	-,2034	,0165	,1816	,0612	-,1936	-,0154	-,2133	-,0946	,2143	,0604	<b>-,2493</b>	,1629	-,1296	-,2305	,1941	<b>-,2430</b>	-,0988
	r=,209	r=,767	r=,091	r=,892	r=,132	r=,615	r=,108	r=,899	r=,076	r=,436	r=,075	r=,620	<b>r=,037</b>	r=,178	r=,285	r=,055	r=,107	<b>r=,043</b>	r=,416
Пас	,0601	-,1535	-,1645	,0228	,0773	-,1020	-,1378	,0724	-,1145	-,1662	,1204	-,0869	-,2078	,0002	<b>-,2409</b>	-,0909	-,0160	-,1895	-,0837
	r=,621	r=,204	r=,174	r=,851	r=,525	r=,401	r=,255	r=,551	r=,345	r=,169	r=,321	r=,475	r=,084	r=,999	<b>r=,045</b>	r=,454	r=,895	r=,116	r=,491
Рас	-,0181	-,1454	-,0365	-,0307	,0127	-,0997	-,0537	-,0386	-,1350	-,0235	,0331	-,0753	-,0611	-,0156	-,1305	-,0290	,0872	-,1035	-,0650
	r=,882	r=,230	r=,764	r=,801	r=,917	r=,411	r=,659	r=,751	r=,265	r=,847	r=,786	r=,536	r=,615	r=,898	r=,282	r=,811	r=,473	r=,394	r=,593

Як ми можемо бачити з таблиці 3.6., коефіцієнт кореляції Пірсона для шкал “Афективний компонент асертивності”, а саме: “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” та шкал методики К. Роджерса - Р. Даймонд.

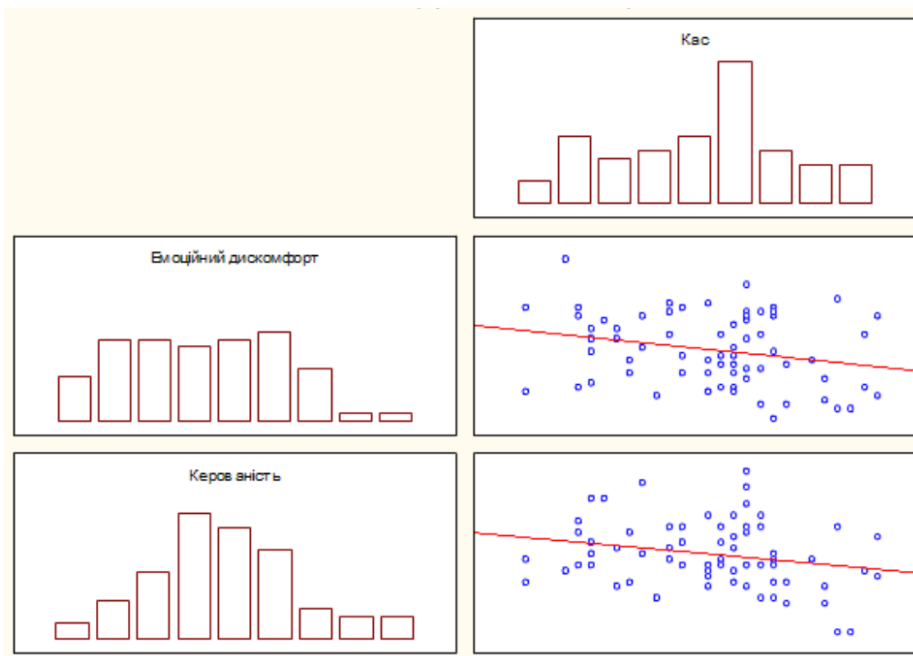


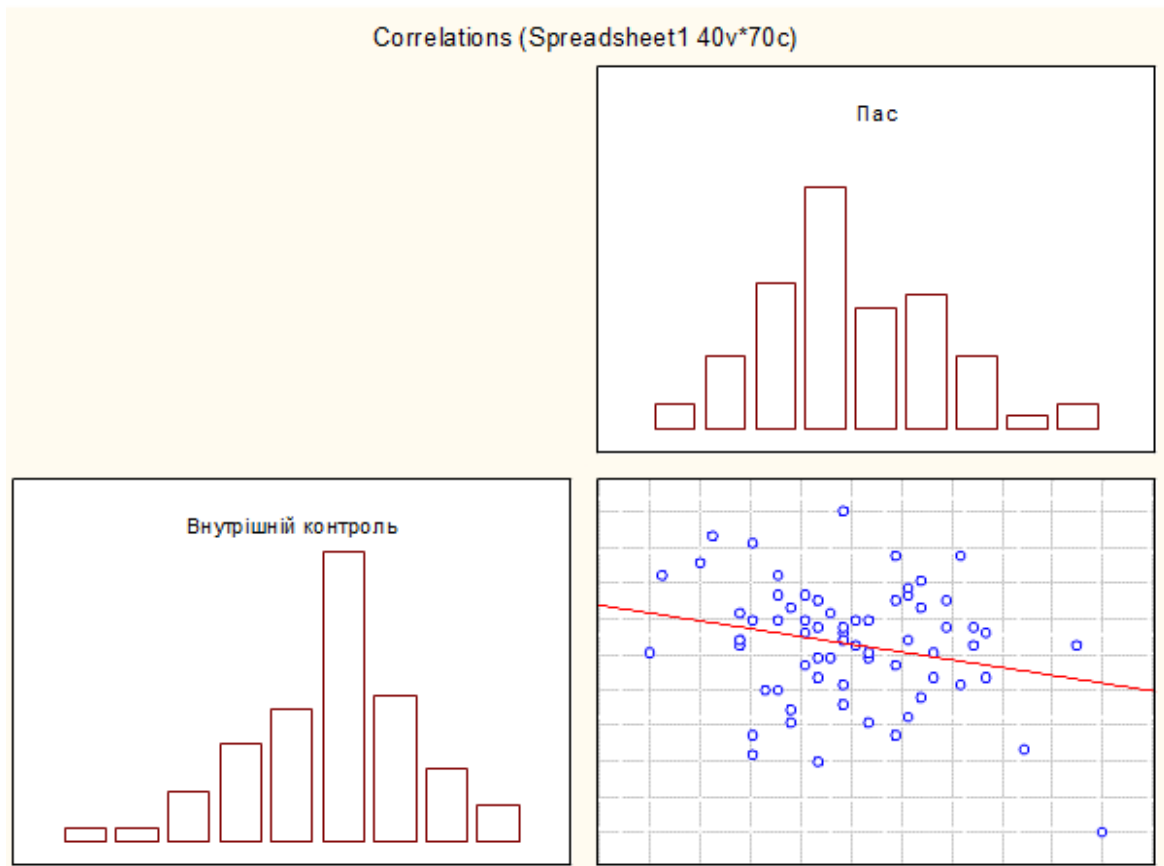
Рис. 3.11. Графік розсіювання для шкали “Когнітивно-смісловий компонент асертивності” та шкал “Емоційний дискомфорт” і “Керованість”.

Статистично значущий результат було отримано також для шкал “Загальний показник асертивності” та “Емоційний дискомфорт” за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена ( $r=-0.31$ ,  $p=0.009$ ).

Афективний компонент асертивності прямо корелює з емоційним комфортом за шкалою “Емоційний комфорт інтегральний” ( $r=0.28$ ,  $p=0.019$ ) і обернено з емоційним дискомфортом ( $r=-0.34$ ,  $p=0.004$ ) за коефіцієнтом кореляції Пірсона (рис. 3.11.). Також бачимо статистично значиму обернену кореляцію за цим же коефіцієнтом когнітивно-сміслового компоненту асертивності з емоційним дискомфортом ( $r=-0.25$ ,  $p=0.037$ ) (рис. 3.11).

З цього результату ми робимо висновок, що асертивність усуває причини для емоційного дискомфорту, даючи відчуття власної цінності, можливість вільно виражати свої емоції і добиватися задоволення своїх потреб, і отже, сприяє емоційному комфорту.

Несподіваним виявився результат статистично значимої оберненої кореляції за коефіцієнтом кореляції Пірсона між поведінковим компонентом асертивності і внутрішнім локусом контролю ( $r=-0.24$ ,  $p=0.045$ ), (рис. 2.16). Можемо тільки припустити, що врахування інтересів інших у своїх діях ослаблює переконання особи, що все залежить тільки від неї. Хоча не можемо виключити можливість похибки через специфіку групи досліджуваних, про яку вже було згадано раніше. Даний зв'язок потребує подальшого вивчення.



*Рис. 3.12.* Графік розсіювання для шкал “Поведінковий компонент асертивності” та “Внутрішній контроль”

Отже, ці результати показують, що асертивні люди більше схильні домінувати та контролювати ситуацію в міжособистісних стосунках, ніж підпорядковуватися, і менше піддаються психічному впливу інших людей, що найбільше проявляється на емоційному і когнітивному рівнях. Подібні ідеї знаходимо у К.Г. Юнга в роботі про індивідуацію, у другій частині якої людина зміщує акцент з пристосування до суспільства на те, щоб відчувати себе контролером [22].

Ми бачимо, що людям з різними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях притаманні різні особистісні риси (гіпотеза 3).

Недоцільно виокремлювати групи за домінуючим стилем, оскільки у багатьох респондентів домінуючих стилів поведінки два чи навіть три. Тому ми проведемо кластерний аналіз, щоб визначити, як найдоцільніше поділити наших досліджуваних на групи за стилями поведінки в конфліктних

ситуаціях. Після цього ми порівняємо одержані групи за особистісними рисами, визначеними методиками ТОКАС, Г. Айзенка, К. Роджерса - Р. Даймонд і анкетною. Дендрограма за шкалами стилів поведінки в конфліктних ситуаціях показує, що найдоречніше виокремити три кластери (рис. 3.13).

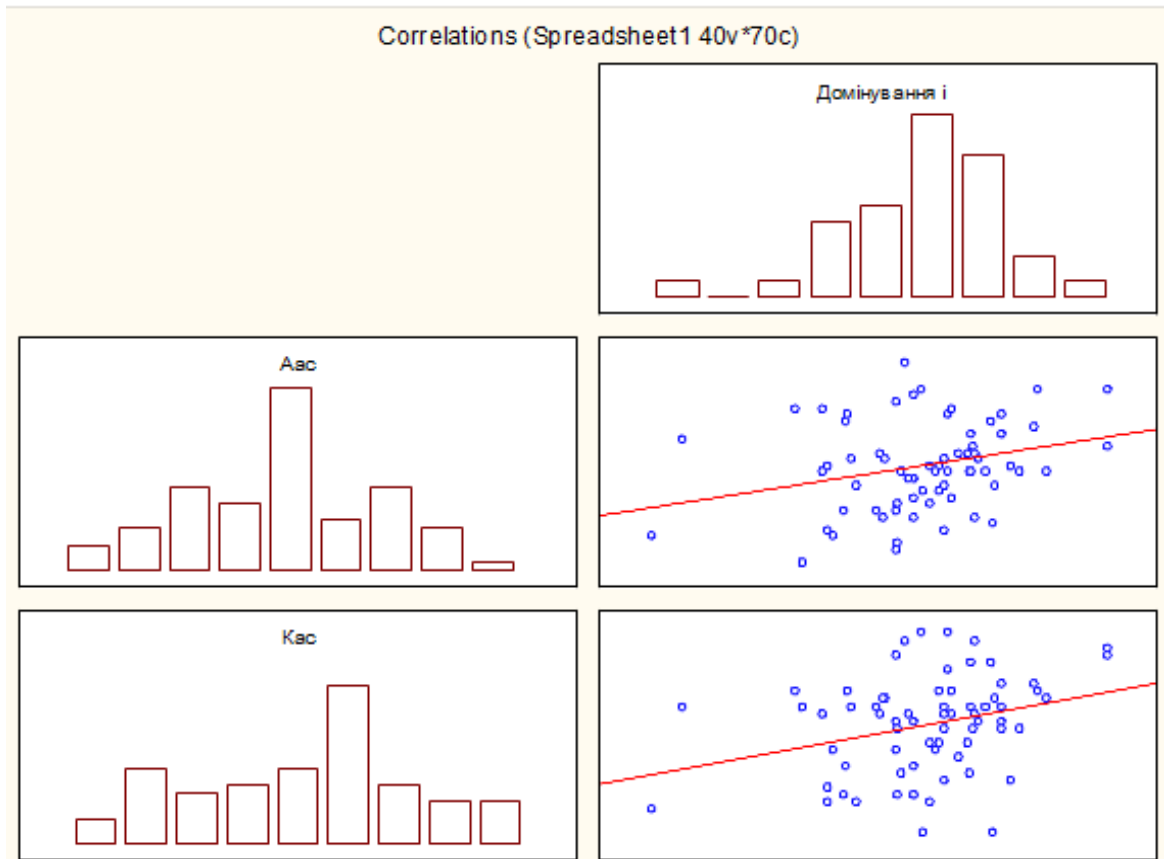


Рис. 3.13. Графік розсіювання по шкалам «Афективний компонент асертивності» та «Домінування інтегральне».

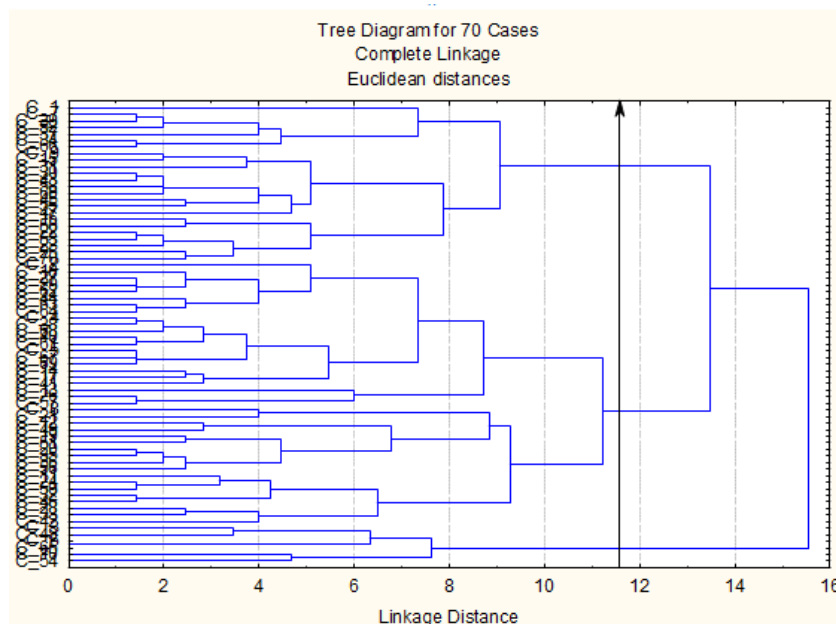


Рис.3.14. Дендрограма за шкалами стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Виділені кластери відображені на рис. 3.15.

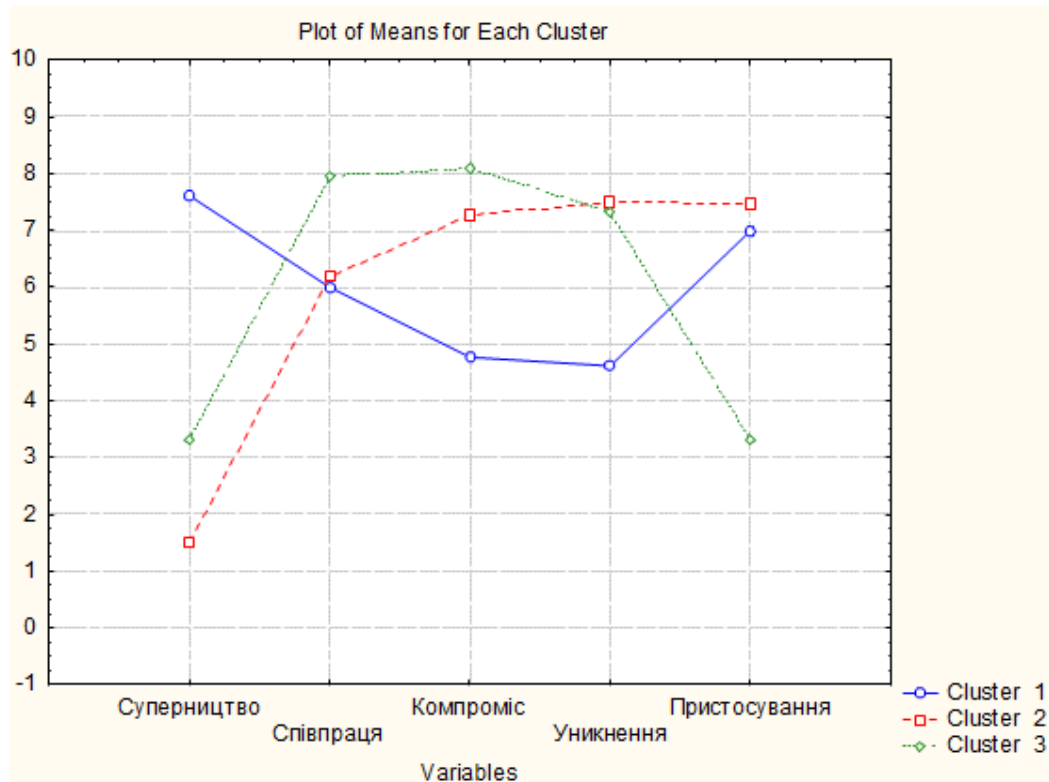


Рис. 3.15. Графік середніх значень трьох кластерів

З графіка середніх значень виділених кластерів (рис. 3.15) бачимо, що:

- перший кластер, зображений синім кольором, характеризується високим рівнем у досліджуваних суперництва і низьким — уникнення, до нього належать люди, схильні до боротьби та конкуренції, тож можемо узагальнено назвати його “конкуруючі”. Це люди, що чітко орієнтовані на свої інтереси, оцінюють їх вище за стосунки.
- другому кластеру, зображеному червоним, притаманні, навпаки, низький рівень суперництва і високий - уникнення та пристосування, це люди, які прагнуть будь-що уникнути прямої конфронтації і конкуренції, тому обирають будь-який інший стиль, окрім суперництва. Назвемо їх “уникаючі”.

- третьому кластеру, що зображений на графіку зеленим, властиві високі рівні співпраці і компромісу та низькі — пристосування і суперництва. Це люди, що переважно орієнтовані на конструктивне вирішення конфліктних ситуацій, схильні шукати спільної вигоди і готові на взаємні поступки. Тож можемо назвати їх “співпрацюючі”.

З результатів цього аналізу можемо зробити висновок, що особи, які надають перевагу стилю суперництва, досить рідко використовують стилі уникнення і компромісу; якщо вони не можуть досягти свого, то воліють пристосовуватися. Оскільки ці люди не бояться конфронтувати, то не схильні ігнорувати проблему чи шукати взаємних поступок у компромісі. Якщо у них вистачає сили і влади взяти гору над опонентом, то вони використовують стиль суперництва, а якщо відчувають, що інша сторона сильніша, то здаються без бою - ідуть на поступки і пристосовуються. Однак, як бачимо з графіка, показник стилю співпраці у “конкуруючих” майже на одному рівні з “уникаючими”, тобто вони не менше за останніх здатні до взаємовигідного партнерства, коли бачать для цього умови - рівність сил.

### **3.2. Рекомендації лікарям, виходячи з отриманих результатів емпіричного дослідження**

Всі отримані нами результати можуть свідчити, що асертивні люди вміють знайти спосіб обійтися без конфлікту, якщо ситуацію можна вирішити інакше, але також готові вступити в конфронтацію, якщо вважають, що це необхідно в даних обставинах для захисту своїх інтересів. Можемо побачити паралелі до цього в концепції Е. Еріксона про те, що конфлікт має і негативний, і позитивний аспекти, оскільки сприяє особистісному зросту й розвитку — асертивні люди не відкидають конфлікт, а вміють використати його позитивний аспект.

Отже, отримані результати свідчать, що найбільш потрібною якістю для успішного вирішення конфліктних ситуацій є гнучкість, тобто здатність

змінювати свою поведінку відповідно до обставин, яку не досліджували в роботі прямо, але до якої приходили, працюючи над кожною з гіпотез, і паралелі до якої знаходили, зокрема, у психодинамічних концепціях Е. Еріксона, М. Кляйн, К. Г. Юнга, К. Хорні. Це вказує на перспективу подальших досліджень даної теми, де основну увагу можна приділити саме гнучкості з відповідною їй операціоналізацією і діагностикою, чого не було заплановано в нашій роботі через недооцінку важливості цієї риси в темі особливостей асертивності в контексті стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Виходячи з результатів роботи, для підвищення ефективності вирішення конфліктних ситуацій можемо рекомендувати розвивати асертивність і гнучкість у застосуванні різних стилів поведінки в конфліктах. Для цього варто використовувати психоедукацію, розширюючи інформованість про складові асертивності та переваги кожного зі стилів поведінки, проводити тренінги, на яких можна програвати різні способи реакції на ситуацію, вчитися нових стратегій поведінки, які досі не використовувалися.

На нашу думку, буде доречним провести з лікарями тренінг по навчанню технікам асертивної поведінки.

### **3.3. Розробка та апробація тренінгової програми**

Тренінг для лікарів «Асертивна поведінка в конфліктних ситуаціях».

Обґрунтування актуальності програми

Запит адміністрації клініки був орієнтований на підвищення результативності комунікації лікарів з пацієнтами, тобто повна реалізація пацієнтом плану дій, запропонованого лікарем, без суттєвої корекції обсягу і вартості призначень.

Проте з нашого досвіду, «пряме» формування навичок лікарів в таких ситуаціях не завжди результативне. Це пояснюється декількома чинниками, найсуттєвішим з яких є феномен розділення лікарями професійної і комунікативної складових загальної компетенції. Тобто лікар не хоче переконувати і спирається на власний авторитет, вважаючи за достатнє просто представити план дій.

З нашої точки зору, така поведінка може бути направлена на уникнення суперечок чи конфлікту з пацієнтами, які потенційно можливі при неспівпадінні очікувань, насамперед по вартості, термінам, гарантіям результату.

Ця гіпотеза привела нас до розуміння важливості концентрації на комунікації лікаря і пацієнта, особливо в частині асертивної поведінки, бо формування саме цих навичок приводить до зменшення напруження, імовірності конфлікту, і зрештою підвищення результативності комунікації.

Для перевірки цих припущень і корекції складу програми були проведені діагностичні заходи у вигляді спостереження за комунікацією лікарів з пацієнтами в реальній робочій атмосфері. Результати засвідчили актуальність вибраної теми.

#### Мета тренінга

Формування навичок асертивної поведінки в процесі комунікації з пацієнтами при узгодженні обсягу медичних призначень і процедур

#### Завдання тренінга

Актуалізація важливості асертивної поведінки для учасників  
 Формування навичок асертивності при комунікації  
 Практичне відпрацювання навичок  
 Формування зворотного зв'язку з тренером для подальшої комунікації

#### Метод взаємодії з групою

Вибраний нами традиційний аудиторний тренінг. Перевага групового навчання – в рефлексії і взаємодії учасників, що пришвидшує формування навичок і дозволяє результативно опрацювати сумніви і заперечення.

Методики, використані протягом тренінга

Тестування на початку тренінгу

Міні-лекції з візуальною підтримкою

Групові завдання

Робота у малих групах

Структурована дискусія

Ситуаційно-рольові ігри

Метод кейсів

Спостереження за групою протягом тренінга

Тестування по закінченню тренінгу

У формуванні навичок асертивності можна виділити чотири «бар'єри», які потребували «зупинки», зміни методики тренінга і узгодження.

1. Прийняття необхідності зміни сформованого стилю комунікації. Значна кількість лікарів вважає за достатнє просто представити пацієнту план дій без зворотного зв'язку, спираючись на те, що авторитета лікаря достатньо для того, щоб пацієнт слідував плану лікування.
2. Розуміння «комунікативної команди» і відповідальності всіх, хто приймає участь у взаємодії з пацієнтом, включаючи, окрім лікарів, адміністраторів, середній і молодший медичний персонал. Лікарі нерідко вважали, що взаємодія інших співробітників з пацієнтом не має для них значення, головне, «правильно» все зробити самому. В подоланні цього

бар'єру важливим було проведення саме групового тренінга. Також важливо формувати стандарти комунікації і для інших ланок медичного персоналу.

3. Розуміння важливості зворотного зв'язку при комунікації з пацієнтом, необхідності для досягнення результату задавати більше питань, активно слухати, спостерігати за проявами невербальної поведінки. Такий напрям комунікації нетиповий для лікарів, вони частіше концентруються на логічності і переконливості передачі інформації.

4. Остання «сходінка» полягає в складності перенесення сформованих навичок в повсякденну практичну діяльність. Важливо контактувати з учасниками після тренінга, особливо протягом перших двох тижнів, коли відбувається «закріплення» навичок в практиці. Також безпосередньо на тренінгу потрібно виділяти достатню кількість часу на ситуаційно-рольові ігри, звертаючи увагу на реалістичність сценаріїв і прийняття їх учасниками («в житті все не так»).

Важливим спостереженням була трансформація пасивної або агресивної поведінки в асертивну безпосередньо у процесі дискусій і обговорень на тренінгу. Це може слугувати важливим додатковим маркером результату.

Схематично процес сприйняття нової інформації можна назвати як показано на рис. 3.16.



*Рис. 3.16.* Процес сприйняття нової інформації

Загалом ми оцінили зміни у поведінці учасників протягом тренінгу за трьома основними критеріями.

1. Загальна згода з подоланням «бар'єрів», описаних вище. Це виявлялось шляхом опитування.
2. Прояви асертивності в обговореннях та дискусії на тренінгу, вміння неагресивним шляхом відстоювати свою точку зору.
3. Реалізація навичок в ситуаційно-рольових іграх.

Отримані результати цілком задовільні, переважна більшість учасників продемонстрували мотивацію і навички асертивної поведінки.

Після проведення тренінгу ми у своїх спостереженнях виділили ряд переваг у проведенні тренінгу, та зокрема виконання групових завдань:

- групи «містять» більше інформації, ніж одна людина, мають більше ресурсів для використання та більше доступної інформації через різноманітність походження та досвіду.
- учасники краще запам'ятовують групові обговорення. Групове навчання сприяє навчанню та розумінню. Учасники, які працюють у малих

групах, виконуючи практичні завдання, мають тенденцію засвоювати більше інформації та запам'ятовувати її надовше.

- учасники, які займаються груповим вирішенням проблем, більш віддані вирішенню і задоволені своєю участю у групі, ніж ті, хто не брав участь внаслідок відмови.
- групова робота дозволяє учасникам отримати точнішу картину того, як їх бачать інші. Зворотній зв'язок, який вони отримують, може допомогти їм краще оцінити свою поведінку.
- при виконанні практичних завдань управлінцями високо цінується робота в команді, оскільки відбувається згуртування колективу та шляхом спостереження за учасниками можна глибше зрозуміти своїх співробітників.

Хочемо процитувати: «Зазвичай легше змінити індивідуумів, зібраних у групу, ніж змінити кожного окремо». Курт Левін.

Нами були сформульовані рекомендації для учасників

Для повного використання навичок, отриманих на тренінгу, лікарям рекомендовано

- Протягом перших двох тижнів після навчання реалізувати на практиці навички
- Скористатись можливістю підтримки тренера
- Додатково опрацювати літературу по навичкам асертивності
- Використовувати прийоми асертивної поведінки поза роботою, при побутовому і дружньому спілкуванні

Висновки до розділу III

Цей розділ роботи включає характеристику групи досліджуваних із графічним відображенням її особливостей, опис і обґрунтування методик, які були використані для дослідження, з розкриттям значення їхніх шкал, опис застосованих для перевірки гіпотез математико-статистичних методів.

Специфіка групи досліджуваних полягає в тому, що відсоток жіночої статі (76 %) серед респондентів набагато більший, ніж чоловічої (24 %). Це могло відобразитись на достовірності результатів, оскільки фактор статі має вплив і на асертивність, і на стилі поведінки в конфліктній ситуації.

Ще одна характеристика групи досліджуваних, що могла вплинути на результати, — це невисока конфліктність. Тільки троє із сімдесяти респондентів оцінили свою конфліктність як високу, тому довелося поділити досліджуваних на групи із низькою і середньо-високою конфліктністю. Можливо, результати виявилися б дещо іншими, якби осіб із високою конфліктністю було більше.

Гіпотезу 1 про імовірну різницю в рівнях асертивності та її складових у групах з різною конфліктністю було спростовано, оскільки порівняльний аналіз для двох незалежних груп не виявив статистично значимої відмінності ( $p > 0.05$ ). Цей результат може свідчити про те, що асертивні особи мають гнучкість у тому, щоб використовувати конфлікт для досягнення своїх цілей або обходитися без нього. Але допускаємо, що можлива похибка через специфіку групи досліджуваних і через те, що була використана самооцінка конфліктності, що могла бути досить суб'єктивною. Тому вважаємо, що дане питання потребує подальших досліджень.

Гіпотезу 2 про імовірну пряму кореляцію між рівнем асертивності та її компонентів зі стилями співпраці і компромісу та обернену зі стилями уникнення, пристосування та суперництва було підтверджено частково, тільки для стилю уникнення, оскільки кореляційний аналіз виявив статистично значимий зв'язок лише для цього одного стилю поведінки — із загальним рівнем асертивності ( $r = -0.35$ ,  $p = 0.003$ ) та такими компонентами асертивності як афективний ( $r = -0.25$ ,  $p = 0.04$ ), когнітивно-смісловий ( $r = -0.34$ ,  $p = 0.004$ ) і поведінковий ( $r = -0.38$ ,  $p = 0.001$ ).

Цей результат можемо пояснити тим, що гнучкість асертивних осіб дозволяє їм використовувати різні стилі поведінки залежно від ситуації, не надаючи переваги жодному, але ухиляючись від уникнення, який дає

мінімальні можливості домогтися бажаного. Однак припускаємо також вплив на отриманий результат вище згадуваних факторів.

Додатково в результаті кореляційного аналізу було знайдено статистично значущі зв'язки між шкалами асертивності і деякими шкалами методики К. Роджерса — Р. Даймонд.

Для перевірки гіпотези 3 про імовірну різницю в особистісних рисах осіб із різними стилями поведінки в конфліктних ситуаціях спершу за допомогою кластерного аналізу досліджуваних було поділено на три групи: “конкуруючі”, “уникаючі” і “співпрацюючі”, та охарактеризовано ці групи. Після цього було проведено порівняльний аналіз для трьох груп за особистісними рисами, визначеними використаними методиками.

Однофакторний дисперсійний аналіз і тест Шеффе дозволили побачити, що різниця в особистісних рисах між групами дійсно є, але проявляється між групою “конкуруючих” і “уникаючих”, тоді як група “співпрацюючих” статистично не відрізняється від двох інших, що можемо пояснити гнучкістю останніх, яка потребує певної міри подібності особистісних рис до інших груп. Отже, можемо говорити про часткове підтвердження гіпотези 3.

Загалом, на нашу думку, недостатня асертивна поведінка є важливим чинником неоптимального результату комунікації лікаря і пацієнта, що призводить до погіршення якості лікування і комерційного результату клініки.

Стосовно тренінгу, на нашу думку, тренінг «Асертивна поведінка в конфліктних ситуаціях» є дієвим засобом формування і закріплення навичок асертивної поведінки у лікарів.

На протязі тренінгу потрібно звернути увагу на подолання «бар'єрів», які можуть зашкодити сприйняттю матеріалу.

Результати формування навичок асертивної поведінки можна оцінити безпосередньо на тренінгу в дискусії та обговореннях.

Після тренінгу важливим є якнайшвидше перенесення досвіду в практичну діяльність, на це потрібно звернути увагу учасників, забезпечуючи підтримку.

#### Віддалені результати

Через місяць після проведення тренінга була організована зустріч з менеджментом клініки і учасниками. За даними замовника, після тренінгу отриманий результат – зменшення кількості скарг і конфліктних ситуацій, частіша згода з планом лікування, зменшення кількості заперечень. Суб'єктивно учасники відмітили, що не «бояться» представляти план лікування, впевненіше обговорюють вартість.

## ВИСНОВКИ

Вміння успішно вирішувати конфліктні ситуації є одним із актуальних питань сьогодення, оскільки впливає і на кар'єрний зріст, і на міжособистісні стосунки, і на самореалізацію та психологічне благополуччя. В цьому контексті особливого значення набуває дослідження такого психологічного феномену як асертивність, яка дозволяє захистити свої права та інтереси, не порушуючи прав та інтересів інших.

У нашій роботі досліджуємо особливості асертивності в контексті стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, шукаючи відповідь на питання, як асертивність та її складові пов'язані з конфліктністю та вибором стилю поведінки в конфлікті і які риси можуть допомогти успішно виходити з конфліктних ситуацій.

У розділі 1 проаналізовано різні підходи до асертивності, подано психоаналітичні паралелі, охарактеризовано 5 стилів поведінки в конфліктних ситуаціях за К. Томасом і Р. Кілменом з акцентом на перевагах і недоліках кожного, розглянуто погляди психологів на взаємозв'язок асертивності та стилів поведінки в конфлікті, на основі чого створено теоретичну модель даного взаємозв'язку.

У розділі 2 подано методологію та емпіричні результати роботи. Набрана група досліджуваних мала свою специфіку — значне переважання жіночої статі і малу кількість осіб із високою конфліктністю, що могло мати деякий вплив на результати.

Для визначення рівня асертивності було вибрано тест ТОКАС, розроблений Санніковою О.П., Санніковим О.І. та Подоляк Н.М., оскільки він вимірює не тільки загальний рівень асертивності, але й рівень її окремих компонентів. Для визначення стилю поведінки в конфліктних ситуаціях використано тест К. Томаса, а для особистісних рис, імовірно, пов'язаних із предметом дослідження — тест для самооцінки психічних станів Г. Айзенка,

опитувальник для дослідження соціально-психологічної адаптації (СПА) К. Роджерса — Р. Даймонд і анкету.

Для перевірки гіпотези 1 про імовірну відмінність у рівні асертивності та її компонентів у групах із різною конфліктністю було використано математико-статистичний метод порівняння двох незалежних груп за непараметричним критерієм Манна-Уїтні та параметричним критерієм Ст'юдента. Результати аналізу не виявили статистично значущої різниці ( $p > 0.05$ ), тож гіпотезу 1 було спростовано.

Ці результати можуть свідчити, що асертивні люди вміють знайти спосіб обійтися без конфлікту, якщо ситуацію можна вирішити інакше, але також готові вступити в конфронтацію, якщо вважають, що це необхідно в даних обставинах для захисту своїх інтересів. Можемо побачити паралелі до цього в концепції Е. Еріксона про те, що конфлікт має і негативний, і позитивний аспекти, оскільки сприяє особистісному зросту й розвитку — асертивні люди не відкидають конфлікт, а вміють використати його позитивний аспект.

Однак допускаємо імовірність похибки через специфіку групи досліджуваних і внаслідок використання самооцінки конфліктності, яка могла бути дещо суб'єктивною. Тому вважаємо, що дане питання потребує подальшого вивчення.

Гіпотезу 2 про імовірну пряму кореляцію асертивності та її складових зі стилями співробітництва і компромісу та обернену — зі стилями уникнення, поступки та суперництва результати кореляційного аналізу підтвердили частково — лише для одного стилю - уникнення. Статистично значущими виявилися зв'язки тільки цього стилю зі шкалами загального рівня асертивності ( $r = -0.35$ ,  $p = 0.003$ ) та трьох її складових: афективної ( $r = -0.25$ ,  $p = 0.04$ ), когнітивно-сміслової ( $r = -0.34$ ,  $p = 0.004$ ) і поведінкової ( $r = -0.38$ ,  $p = 0.001$ ).

Можемо припустити, що цей результат свідчить про гнучкість, яка властива асертивним особам, і проявляється в тому, що вони можуть широко

використовувати всі стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, обираючи найбільш доцільний у конкретному випадку, не маючи стійких переваг, але уникаючи стилю ухиляння як найменш результативного для захисту своїх інтересів. Паралелі до цієї ідеї знаходимо у К. Хорні, К. Г. Юнга, М. Кляйн. Проте можемо допустити, що на отриманий результат також мала вплив згадувана специфіка групи досліджуваних.

За допомогою кореляційного аналізу було виявлено також статистично значимі зв'язки між асертивністю та деякими особистісними рисами, визначеними методикою К. Роджерса — Р. Даймонд, що дозволяє глибше зрозуміти явище асертивності.

Гіпотеза 3 про можливу відмінність в особистісних рисах у людей з різними стилями поведінки в конфлікті була, як і гіпотеза 2, підтверджена частково. Для перевірки цієї гіпотези було використано кластерний аналіз, в результаті якого досліджуваних поділили на три групи, які назвали “конкуруючі”, “уникаючі” та “співпрацюючі”, і порівняльний аналіз для утворених трьох груп (однофакторний дисперсійний аналіз, тест Шеффе), який виявив, що між групою “конкуруючих” і групою “уникаючих” дійсно є статистично значима різниця в якостях, а от група “співпрацюючих” суттєво не відрізняється від інших двох. Можемо пояснити цей результат тим, що “співпрацюючі” при потребі можуть застосовувати стилі, характерні іншим групам, тож для забезпечення цієї гнучкості їм потрібне володіння схожими особистісними рисами. Подібну ідею бачимо у К. Хорні, яка вважає, що здорова людина може гнучко застосовувати кожен з виділених нею типів поведінки, на відміну від невротиків, які цього не можуть.

Отже, отримані результати свідчать, що найбільш потрібною якістю для успішного вирішення конфліктних ситуацій є гнучкість, тобто здатність змінювати свою поведінку відповідно до обставин, яку не досліджували в роботі прямо, але до якої приходили, працюючи над кожною з гіпотез, і паралелі до якої знаходили, зокрема, у психодинамічних концепціях Е. Еріксона, М. Кляйн, К. Г. Юнга, К. Хорні. Це вказує на перспективу

подальших досліджень даної теми, де основну увагу можна приділити саме гнучкості з відповідною їй операціоналізацією і діагностикою, чого не було заплановано в нашій роботі через недооцінку важливості цієї риси в темі особливостей асертивності в контексті стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Виходячи з результатів роботи, для підвищення ефективності вирішення конфліктних ситуацій можемо рекомендувати розвивати асертивність і гнучкість у застосуванні різних стилів поведінки в конфліктах. Для цього варто використовувати психоедукацію, розширюючи інформованість про складові асертивності та переваги кожного зі стилів поведінки, проводити тренінги, на яких можна програвати різні способи реакції на ситуацію, вчитися нових стратегій поведінки, які досі не використовувалися. Ці методи будуть доречними для учнів шкіл, студентів вищих навчальних закладів, для клієнтів психологів і психотерапевтів, для пацієнтів психдиспансерів.

У психодинамічній терапії з “уникаючими” клієнтами варто працювати в напрямку зміцнення “его” для вироблення здатності витримувати напругу прямої конфронтації, розвивати стійкість в умовах психологічного тиску, здатність усвідомлювати свої потреби та висловлювати свою думку, звернути увагу на схильність до залежності та підпорядкування, а з “конкуруючими” — працювати над зменшенням агресивності, розвивати здатність розуміти та приймати інших, прямувати до інтеграції протилежностей на шляху індивідуації.

Взагалі вміння успішно вирішувати конфліктні ситуації є одним із актуальних питань сьогодення, оскільки впливає і на кар’єрний зріст, і на міжособистісні стосунки, і на самореалізацію та психологічне благополуччя. В цьому контексті особливого значення набуває дослідження такого психологічного феномену як асертивність, яка дозволяє захистити свої права та інтереси, не порушуючи прав та інтересів інших.

Наше дослідження продемонструвало, що чим більшим є досвід роботи спеціаліста, тим більш він асертивний. Ця гіпотеза також може бути уточнена та перевірена у подальшому кількісному дослідженні.

Через невелику кількість осіб у досліджуваній групі респондентів та якісну спрямованість результати цього дослідження не можна надмірно узагальнювати стосовно усіх представників медичних професій. Однак вони можуть бути надзвичайно корисні для вивчення такого феномену, як конфліктність у спеціалістів, які працюють з конфліктними пацієнтами, оскільки дозволяють виявити характерні особливості його переживання, дослідити внутрішні мотиви і спонукання фахівців, а також дозволяють розробити низку практичних рекомендацій для фахівців цієї галузі. Тренінг «Асертивна поведінка в конфліктних ситуаціях» можна вважати результативним і рекомендувати широкому загалу лікарів, які безпосередньо представляють план лікування і переконують пацієнтів. На нашу думку, тренінг «Асертивна поведінка в конфліктних ситуаціях» є дієвим засобом формування і закріплення навичок асертивної поведінки у лікарів.

Нами рекомендоване на протязі тренінгу звернути увагу на подолання «бар'єрів», які можуть зашкодити сприйняттю матеріалу.

Результати формування навичок асертивної поведінки можна оцінити безпосередньо на тренінгу в дискусії та обговореннях.

Після тренінгу важливим є якнайшвидше перенесення досвіду в практичну діяльність, на це потрібно звернути увагу учасників, забезпечуючи підтримку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии: учеб. пособие для вузов. Tbilisi State University. 2008. 386 с.
2. Шинкар М. І. Проблема асертивності в сучасному суспільстві. *Вісник Національного університету оборони України. Сер. Питання психології*. Т. 1. Вип. 54. 2020. С. 210-213.
3. Подоляк Н. М. Індивідуально-психологічні особливості асертивності особистості : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. Одеса, 2014. 200 с.
4. Шамиева В. А. Ассертивность в структуре личности субъекта адаптации: автореф. дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Хабаровск, 2009. 20 с.
5. Мельничук С. К. Асертивність як детермінанта розвитку психологічного потенціалу студентів. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова. Сер. Психологія*. Т. 17. Вип. 8. 2012. С. 407-413.
6. Ames D., Lee A., Wazlawek A. Interpersonal Assertiveness: Inside the Balancing Act. *Social and Personality Psychology Compass*. 2017. Vol. 11. No6. DOI: 10.1111/spc3.12317
7. Peneva I., Mavrodieva S. A Historical Approach to Assertiveness. *Psychological thought*. 2013. Vol. 6, No 1. DOI: 10.5964/psyc.v6i1.14
8. Гук О. І. Асертивність як складова культури демократичного врядування. *Науковий вісник. Демократичне врядування*. Вип. 9. 2012. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr\\_2012\\_9\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2012_9_4)
9. Каппони В., Новак Т. Как делать все по-своему, или ассертивность в жизнь. Санкт-Петербург : Питер, 1995. 192 с.
10. Salter A. Conditioned reflex therapy. New York : Creative Age Press, 1949. 359 p.
11. Лучків В. З. Онтогенетична динаміка асертивності в юнацькому віці. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. Т. 3. Вип. 38. 2015. С. 478-485.

11. Potts C., Potts S. *Assertiveness: How to Be Strong in Every Situation*. Capstone, 2013. 242 p.
12. Маслоу А. Г. *Мотивация и личность* / пер. с англ. А. М. Татлыбаевой. Санкт-Петербург : Евразия, 1999. 478 с.
13. Лучків В. З. *Психологічні особливості розвитку асертивності в юнацькому віці* : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Житомир. держ. ун-т. ім. І. Франка. Нац. пед. ун-т. ім. М. П. Драгоманова. Житомир, 2017. 200 с.
14. Мойсеєнко В. В. *Аналіз наукових підходів до дослідження поняття “асертивність”*. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Том 1. Вип. 5. 2017. С. 170-174.
15. Kumar R., Fernandez D. *An Empirical Study of Assertiveness Among Business Students: A Case Study of Nizwa College of Technology, Sultanate of Oman*. *European Journal of Business and Management*. 2017. Vol. 9. No2. P.
16. Murphy J. *Assertiveness: How to Stand Up for Yourself and Still Win the Respect of Others*. Createspace Independent Publishing Platform, 2011. 108 p.
17. Кинан К. *Уверенность в себе*. Москва : Эксмо-Пресс, 2007. 80 с.
18. Smith M. J. . *When I say no, I feel guilty*. New York: Bantam Books, 1975. 324 с.
20. Bion W. R. *The Psycho-Analytic Study of Thinking*. *The Psychoanalytic Quarterly*. 2013. Vol. 82, No 2. P. 301- 305.
19. Хорни К. *Наши внутренние конфликты*. Москва : Эксмо-Пресс, 2000. 560 с.
20. Юнг К. Г. *Психологические типы* / пер. с нем. С. Лорие. Санкт-Петербург : Азбука, 2001. 733 с.
21. Берн Э. *Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы* / пер. с англ. А. А. Грузберга. Санкт-Петербург : Лениздат, 1992. 400 с.
22. Кляйн М. *Развитие в психоанализе*. Москва: Академический проект, 2001. 512 с.

23. Олійник Г. І. Особливості агресивності у осіб із різним рівнем асертивності: маг. роб. / УКУ. Львів, 2020. 155 с.
24. Дріга Т. Г. Контент-аналіз поняття "Асертивність". *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2015. № 3. С. 158-165.
25. Чулкова К. О. Аналіз досліджень проблеми асертивної поведінки особистості. *Психологічний часопис*. Т. 1. Вип. 11. 2018. С. 38-45.
26. Миронова О. М., Мазоренко О.В. Конфліктологія : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ, 2011. 168 с.
27. Ульянова Т. Ю. Асертивні тенденції конфліктності. *Наука і освіта*. 2015. №10. С. 200-206.
28. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб. : Питер, 2008. 544 с.
29. Фрейд З. Вибране. М., 1989. С. 371-374.
30. Берлач А. І., Кондрюкова В. В. Конфліктологія : навч. посіб. для дист. навч. К. : Університет "Україна", 2007. 217 с.
31. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учебник. СПб. : Питер, 2019. 528 с.
31. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія: навчальний посібник. К. : КНЕУ, 2003. 315 с.
32. Панфилова А. П. Теория и практика общения : учеб. пособие для студ. сред. учеб. Заведений. М. : Академия, 2007. 288 с.
33. Галузьяк В. М., Холковська І. Л. Педагогічна конфліктологія : навчальний посібник. Вінниця : ТОВ "Нілан ЛТД", 2015. 208 с.
34. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Харків : Право, 2012. 128 с.
35. Панфилова А. П. Медведь, лиса, сова, черепаха, акула: модели поведения в конфликтных ситуациях. *Элитариум*. URL:  
<http://www.elitarium.ru/povedenie-model-situaciya-konflikt-sotrudnichestvo-prisposobl enie-izbeganie-sopernichestvo-problema-obsuzhdenie-reshenie-obshchenie/>

36. Климова О. Н., Русина Н. А., Косенко С. М. Проявление качеств личности, значимых для профессионализации врача на разных этапах его становления. *Медицинская психология в России: электрон. науч. журн.* 2015. No3(32). С. 9. URL: <http://mprj.ru>
37. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. СПб. : Лань, 1999. 448 с.
38. Elgoibar P., Euwema M., Munduate L. Conflict Management. *Oxford Research. Encyclopedia of Psychology*. June 2017. URL: <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.5>
39. Козич І. В. Асертивна поведінка як новоутворення процесу формування конфліктологічної компетентності майбутнього педагога вищої школи. *Вісник Запорізького національного університету*. 2014. No1 (22). С. 135-143.
40. Гречановська О. В. Асертивність як складова конфліктологічної культури майбутніх фахівців технічних спеціальностей. *Педагогіка безпеки*. 2019. No 1. С. 66-69.
41. Мухіна Л. М. Психологічні особливості розвитку конфліктологічної компетентності майбутніх учителів : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Миколаїв. нац. ун-т ім. В. О. Сухомлинського. Миколаїв, 2019. 259 с.
42. Томчук М., Томчук С. Психологічний аналіз конфліктологічної компетентності студентів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Психологія*. 2019. Вип. 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadpn\\_2019\\_2\\_9.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadpn_2019_2_9.pdf).
43. Степанова Н. В. Возможности формирования конфликтологической компетентности студентов факультета клинической психологии на базе дисциплин общепрофессионального цикла. *Экономика и социум*. 2016. Вып. No4 (23). С. 716-720. URL : <http://www.iupr.ru>.
44. Венцик О. В. Шляхи формування комунікативних навичок у конфліктах. *Соціально-психологічні засади неконфліктної взаємодії між поліцією і населенням в соціумі* : зб. тез доп. учасн. круглого столу, 22 листопада 2018 р. / упорядники: О. С. Колосович, М. П. Козирєв. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 168 с.

45. Amanatullah E. T. & Tinsley C. H. Punishing women negotiators for asserting too much ... or not enough: Exploring why advocacy moderates backlash against assertive women negotiators. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 120. 2013. P. 110–122.
46. Саннікова О. П., Санніков О. І., Подоляк Н. М. Діагностика асертивності: результати апробації методики “ТОКАС”. *Наука і освіта*. 2013. №3. С. 140-144.
47. Тест Томаса — типи поведінки в конфлікті. *Психологіс. Енциклопедія практичної психології*. [http://psychologis.com.ua/test\\_tomasa\\_-\\_tipu\\_povedeniya\\_v\\_konflikte.htm](http://psychologis.com.ua/test_tomasa_-_tipu_povedeniya_v_konflikte.htm)
48. Діагностичні методики : збірник / уклад. М. В. Лемак, В. Ю. Петрище. Ужгород : Видавництво О. Гаркуші, 2012. 616 с.
49. Тест “Самооцінка психічних станів” Г. Айзенка. *Студопедія*. [https://studopedia.ru/15\\_21500\\_test-samootsinka-psihichnih-standiv-g-ayzenka.html](https://studopedia.ru/15_21500_test-samootsinka-psihichnih-standiv-g-ayzenka.html)
50. Самооцінка психічних станів (Айзенка). <http://www.chervonograd-school14.edukit.lviv.ua/Files/downloads>
51. Методика діагностики соціально-психологічної адаптації Роджерса — Даймонд. *Psylab.info — енциклопедія психодіагностики*. URL: [https://psylab.info/Методика\\_діагностики\\_соціально-психологічної\\_адаптації\\_Роджерса\\_-\\_Даймонд](https://psylab.info/Методика_діагностики_соціально-психологічної_адаптації_Роджерса_-_Даймонд)
52. Эвэрт Л. С., Потупчик Т. В., Гришкевич Н. Ю., Ахмельдинова Ю. Р. Показатели социально-психологической адаптации и эмоционального статуса подростков и лиц юношеского возраста. *Обзорение психиатрии и медицинской психологии им. В. М. Бехтерева*. 2018. №4, С. 75-82.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Тест-опитувальник компонентів асертивності (ТОКАС) Саннікової О. П., Саннікова О. І. та Подоляк Н. М.

Текст методики

#### Шкала І

1. Я завжди позитивно ставлюся до себе.
2. Останнім часом я часто переживаю розчарування.
3. Мені добре знайоме почуття приниження.
4. Деякі люди викликають у мене презирство.
5. Я відчуваю себе внутрішньо сильним.
6. Фрази “Я хочу”, “Я не хочу” - не для мене.
7. Я боюся розчарувати (не виправдати очікування) близьких мені людей.
8. Я боюся конфліктів, прагну їх уникати, або сховати, а не загострювати.
9. Мені важко виявити негативні емоції (гніву, презирства) до людей
10. Я не прощаю образ.
11. У розмові з начальством я відчуваю незручність і скутість.
12. Для мене важливе хороше ставлення інших людей до мене.
13. Мені подобається, коли інші люди ставляться до мене дуже сердечно.
14. Я засмучуюся, коли до моєї думки не прислухаються.
15. Коли я говорю “Ні”, то відчуваю себе винним.

#### Шкала ІІ

1. Я рідко сумніваюся у своєму виборі.
2. Я розумію, що у мене прав менше, ніж у інших.
3. Я завжди відкрито висловлюю свою думку.

1. Думаю, що думку інших людей стосовно моїх вчинків слід враховувати.

2. Коли я часто дістаю відмову, то починаю думати, що зі мною не все гаразд.
3. Думаю, що мої потреби мають перевагу над потребами інших.
4. Іноді я ловлю себе на думці, що часто вибачаюся недоречно.
5. Я згідний з думкою, що перевага досягається шляхом приниження інших
6. Думаю, що хороший професіонал не має права на помилку.
7. Я вважаю, що людина залежить від зовнішніх обставин.
8. Я завжди піклуюся про збереження почуття власної гідності.
9. Я вважаю себе сором'язливою людиною.
10. Зазвичай я дотримуюся логіки, розуму, раціональності і прагну обґрунтувати усе, що я роблю.
14. Я завжди можу правильно оцінити будь-яку емоціогенну (таку, яка несе емоційне навантаження) ситуацію.
15. Мені завжди легше погодитися з критикою, аніж доводити свою правоту.

### **Шкала III**

1. Я здатний управляти своїм життям.
  2. Я легко починаю, підтримую і закінчую розмову.
  3. На групових фото я завжди знаходжуся ззаду або збоку.
  4. Мені важко сказати "Ні".
  5. Я легко вказую на помилки іншої людини.
  6. Відкрито виявляти свої почуття - не для мене.
  7. Мені часто доводиться підлаштовуватися під інших людей.
  8. Мої думки менш важливі, ніж думки інших людей.
  9. Я завжди захищаю свої особисті права, навіть якщо це неприйнятно для іншої людини.
1. Коли мені погрожують, я атакую.
  2. Я люблю сидіти в останніх рядах.
  3. Я легко висловлюю свої бажання.
  4. Прагну здійснювати сильний вплив на діяльність інших.

5. Коли мені докоряють, я захищаюся.
6. Я завжди виконую свої обіцянки.

#### **Шкала IV**

1. Мене можна назвати людиною відповідальною за свої вчинки.
2. Надаю можливість іншим вирішувати, що необхідно зробити.
3. Мені рідко випадає можливість бути самим собою.
4. Я завжди формулюю і обстоюю свою думку, навіть якщо це пов'язано з якимись труднощами
1. Іноді я почуваю себе безпорадним і безправним.
2. Я не маю можливості діяти самостійно.
3. Буває так, що я дозволяю іншим приймати за мене рішення, навіть якщо знаю, що жалітиму про це.
1. Я не дозволяю нікому використовувати мене.
2. Я легко можу піти на компроміс.
3. Іноді мені не вистачає наполегливості в обстоюванні своєї думки.
4. Дозволяю іншим судити про те, що я роблю.
5. Допускаю, щоб інші здійснювали сильний вплив на мою діяльність.
6. Зазвичай я прагну контролювати події, які відбуваються навколо мене.
1. Я легко підкоряюся іншим.
2. Я завжди наполегливий у захисті своїх прав [3].

#### **Додаток Б**

##### **Методика К. Томаса на визначення стилю поведінки в конфліктних ситуаціях**

Текст методики

1.
  - А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.
  - В. Замість обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

4.

А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.

6.

А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7.

А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.

8.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я першим ділом намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені інтереси.

9.

А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виникаючі розбіжності.

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10.

А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

А. Першим ділом я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

12.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14.

А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15.

А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17.

А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути даремної напруженості.

18.

А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19.

А. Першим ділом я намагаюся ясно визначити те, у чому полягають всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

20.

А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21.

А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і їх спільного рішення. 22.

А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23.

А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

24.

А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25.

А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

В. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки. В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28.

А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

А. Я пропоную середню позицію.

В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь виникаючі розбіжності.

30.

А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли домогтися успіху.

### **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, 30В.

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

## Додаток В

### Методика самооцінки психічних станів Г. Айзенка

Текст методики

#### Блок 1

1. Не почуваю впевненості в собі.
2. Часто через дрібниці червонію.
3. Мій сон неспокійний.
4. Легко впадаю в зневіру.
5. Турбуюся тільки про уявлювані неприємності. 6. Мене лякають труднощі.
7. Люблю копатися у своїх недоліках. 8. Мене легко переконати.
9. Я недовірливий.
10. Я важко переносю час очікування.

#### Блок 2

11. Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, з яких усе-таки можна знайти вихід.
12. Неприємності мене сильно засмучують.
13. Під час великих неприємностей я схильний без достатніх підстав звинувачувати себе.
14. Нещастя і невдачі нічому мене не вчать.
15. Я часто відмовляюся від боротьби, вважаючи її марною. 16. Я нерідко почуваюсь беззахисним.
17. Іноді в мене буває стан розпачу.
18. Я відчуваю розгубленість перед труднощами.
19. У важкі хвилини життя іноді поведжуся як дитина, хочу, щоб пожаліли.
20. Вважаю недоліки свого характеру непоправними.

#### Блок 3

21. Залишаю за собою останнє слово .
22. Нерідко в розмові перебиваю співрозмовника.

- 23. Мене легко розсердити.
- 24. Люблю робити зауваження іншим.
- 25. Хочу бути авторитетом для інших.
- 26. Не задовольняюся малим, хочу найбільшого.
- 27. Коли розгніваюся, погано себе стримую.
- 28. Волю краще керувати, ніж підкорятися.
- 29. У мене різка, грубувата жестикуляція.
- 30. Я мстивий.

#### **Блок 4**

- 31. Мені важко змінювати звички.
- 32. Нелегко переключати увагу.
- 33. Дуже насторожено ставлюся до всього нового.
- 34. Мене важко переконати.
- 35. Нерідко в мене не виходить з голови думка, якої слід було б позбутися.
- 36. Нелегко зближаюся з людьми.
- 37. Мене засмучують навіть незначні порушення плану.
- 38. Нерідко я виявляю впертість.
- 39. Неохоче йду на ризик.
- 40. Різко переживаю відхилення від прийнятого мною режиму дня [52].

#### **Додаток Г**

#### **Методика діагностики соціально-психологічної адаптації К. Роджерса — Р. Даймонд (СПА)**

##### Текст методики

- 1. Відчуває незручність, коли вступає з кимось у діалог.
- 2. Не має бажання розкриватися перед іншими.
- 3. У всьому подобається ризик, боротьба, змагання.
- 4. Має до себе високі вимоги.
- 5. Часто сварить себе за те, що зробив.
- 6. Часто відчуває себе пригнобленим.

7. Має сумніви, що може подобатися особам протилежної статі.
  8. Свої обіцянки виконує завжди.
  9. Теплі, добрі стосунки з оточуючими.
  10. Людина стримана, замкнена; тримається осторонь.
  11. У невдачах звинувачує себе.
  12. Людина відповідальна; на неї можна покластися.
  13. Відчуває, що не в змозі змінити щось, усі зусилля марні.
  14. На багато що дивиться очима однолітків.
  15. Приймає в цілому ті правила й вимоги, яких варто дотримуватись.
  16. Власних переконань і правил не вистачає.
  17. Подобається мріяти, іноді — втягається; важко повертається від мрії до реальності.
  18. Завжди готовий до захисту і навіть нападу: переживає образи болісно, розмірковуючи над способами помсти.
  19. Уміє керувати собою і власними вчинками, примушувати себе або дозволяти собі; самоконтроль для нього не проблема.
1. Часто змінюється настрій: настає нудьга.
  2. Все, що стосується інших, не хвилює: зосереджений на собі, зайнятий собою.
1. Люди, як правило, йому подобаються.
  2. Не соромиться своїх почуттів, відкрито їх виражає.
  3. Серед великого скупчення людей відчуває себе дещо самотньо.
  4. Нині бажає усе покинути, кудись сховатися.
  5. З оточуючими зазвичай вільно спілкується.
  6. Важко боротися зі самим собою.
  7. Напружено сприймає доброзичливе ставлення оточуючих, якщо вважає, що не заслуговує на нього.
1. У душі — оптиміст, вірить у найкраще.
  2. Людина вперта; таких називають важкими.

3. До людей критичний, засуджує їх, якщо вважає, що вони цього заслуговують.

32. Часто відчуває себе не тим, хто веде, а тим, кого ведуть: йому не завжди вдається думати і діяти самостійно.

1. Більшість із тих, хто його знає, добре до нього ставляться, люблять його.

2. Іноді бувають такі думки, про які не хочеться комусь розповідати.

3. Людина з привабливою зовнішністю.

4. Відчуває себе безпомічним, має потребу відчувати когось поруч.

5. Прийнявши рішення, виконує його.

38. Приймаючи самостійні рішення, не може звільнитися від впливу інших людей.

1. Відчуває почуття провини, навіть коли звинувачувати себе немає сенсу.

2. Відчуває неприязнь до того, що його оточує.

3. Усім задоволений.

4. Почувається погано: не може організувати себе.

5. Відчуває млявість; все, що раніше хвилювало, стало байдужим.

6. Урівноважений, спокійний.

7. Роздратований, часто не може стриматися.

8. Часто відчуває себе ображеним.

9. Людина спонтанна, нетерпляча, гарячкувата: бракує стриманості.

10. Буває, що поширює плітки.

11. Не дуже довіряє своїм почуттям: вони іноді підводять його.

12. Досить важко бути самим собою.

13. На першому місці — думки, а не почуття: перед тим як щось зробити, добре поміркуює.

1. Те, що відбувається, тлумачить по-своєму, здатен нафантазувати зайве.

2. Терплячий до інших і приймає іншого таким, яким він є.

3. Намагається не думати про свої проблеми.

4. Вважає себе цікавою людиною, привабливою як особистість, помітною.
5. Людина сором'язлива.
6. Обов'язково треба нагадувати, підштовхувати, щоб доводив справу до кінця.
7. У душі відчуває перевагу над іншими.
8. Немає нічого, у чому б виявив індивідуальність, своє "Я".
60. Боїться думки інших про себе.
61. Честолюбний, небайдужий до успіху, схвалення: у тому, що для нього суттєво, намагається бути кращим.
  1. Людина, у якої на даний момент багато такого, що викликає зневагу.
  2. Людина діяльна, енергійна, ініціативна.
  3. Пасує перед труднощами й ситуаціями, які загрожують ускладненнями.
  4. Просто недостатньо оцінює себе.
  5. Лідер, вміє впливати на інших.
  6. Ставиться до себе в цілому добре.
  7. Людина наполеглива, їй завжди важливо зробити усе по-своєму.
  8. Не подобається, коли з кимось порушуються зв'язки, особливо, якщо починаються сварки.
70. Досить довго не може прийняти рішення, потім має сумніви щодо його правильності.
  1. Розгублений, невпевнений у собі.
  2. Задоволений собою.
  3. Йому часто не щастить.
  4. Людина приємна, приваблює інших.
  5. Можливо, не дуже вродливий, але може подібатись як людина, особистість.
  6. Зі зневагою ставиться до осіб протилежної статі й не має контактів із ними.
  7. Коли треба щось зробити, його охоплюють страх, сумніви.

8. Легко, спокійно на душі, немає нічого, що сильно хвилювало б.
9. Уміє наполегливо працювати.
80. Відчуває, що росте, дорослішає: змінюється сам і змінює ставлення до навколишнього світу.
  1. Іноді говорить про те, про що насправді не має уявлення.
  2. Завжди говорить тільки правду.
  3. Схвильований, напружений.
  4. Щоб він щось зробив, треба вперто наполягати на цьому.
  5. Відчуває невпевненість у собі.
  6. Обставини часто змушують захищати себе, виправдовуватись і обґрунтовувати свої вчинки.
    1. Людина поступлива, м'яка у ставленні до інших.
    2. Людина, якій подобається міркувати.
    3. Іноді подобається хизуватися.
    4. Приймає рішення і відразу змінює їх; звинувачує себе у відсутності волі, а вдіяти з собою нічого не може.
      1. Намагається покладатися на свої сили, не розраховує на чийсь допомогу.
      2. Ніколи не запізнюється.
      3. Відчуває внутрішню несвободу.
      4. Відрізняється від інших.
      5. Не дуже надійний, на нього не можна покластися.
      6. Добре себе розуміє, все в собі приймає.
      7. Товариська, відкрита людина; легко спілкується з людьми.
      8. Сили і здібності відповідають тим завданням, які треба вирішувати; все може виконати.
99. Себе не цінує: ніхто її не сприймає серйозно, у кращому випадку усі до неї ставляться поблажливо, просто терплять.
100. Хвилюється, що забагато переймається особами протилежної статі. 101. Усі свої звички вважає позитивними.

Таблиця Д. 1 Ключ до методики діагностики соціально-психологічної  
адаптації К. Роджерса — Р. Даймонд

№

Показники

Номери висловлювань

Норми

1

а

Адаптивність

4, 5, 9, 12, 15, 19, 22, 23, 26, 27, 29, 33, 35, 37, 41, 44, 47, 51, 53, 55, 61, 63, 67,

72, 74, 75, 78, 80, 88, 91, 94, 96, 97, 98 (68-170) 68-136

б

Дезадаптивність

2, 6, 7, 13, 16, 18, 25, 28, 32, 36, 38, 40, 42, 43, 49, 50, 54, 56, 59, 60, 62, 64, 69,

71, 73, 76, 77, 83, 84, 86, 90, 95, 99, 100 (68-170) 68-136

2

а

Брехливість -

34, 45, 48, 81, 89

(18-45) 18-36

Брехливість +

8, 82, 92, 101

а

Прийняття себе

33, 35, 55, 67, 72, 74, 75, 80, 88, 94, 96

(22-52) 22-42

б

Неприйняття себе

7, 59, 62, 65, 90, 95, 99

(14-35) 14-28

а

Прийняття інших

9, 14, 22, 26, 53, 97 (12-30) 12-24

5

б

а

Неприйняття інших

Емоційний комфорт

2, 10, 21, 28, 40, 60, 76

23, 29, 30, 41, 44, 47, 78

(14-35) 14-28

(14-35) 14-28

б

Емоційний дискомфорт

6, 42, 43, 49, 50, 83, 85

(14-35) 14-28

б

а

Внутрішній контроль

4, 5, 11, 12, 13, 19, 27, 37, 51, 63, 68, 79, 91, 98

(26-65) 26-52

б

Зовнішній контроль

25, 36, 52, 57, 70, 71, 73, 77

(18-45) 18-36

7

8

а

б

Домінування

58, 61, 66

(6-15) 6-12

Керованість

16, 32, 38, 69, 84, 87

(12-30) 12-24

Ескапізм (уникання проблем)

17, 18, 54, 64, 86

(10-25) 10-20

Питання 1, 3, 20, 24, 31, 39, 46, 93 не використовуються. Інтегральні шкали

обчислюються за такими формулами: “Адаптація”:  $A = a / (a + b) * 100$ ;

“Самоприйняття”:  $S = a / (a + 1,6b) * 100$ ;

“Прийняття інших”:  $L = 1,2a / (1,2a + b) * 100$ ; “Емоційний комфорт”:

$E = a / (a + b) * 100$ ; “Інтернальність”:  $I = a / (a + 1,4b) * 100$ ;

“Прагнення домінувати”:  $D = 2a / (2a + b) * 100$  [51].

## Додаток Д

### Графіки розподілу шкал тесту ТОКАС і методики К. Томаса

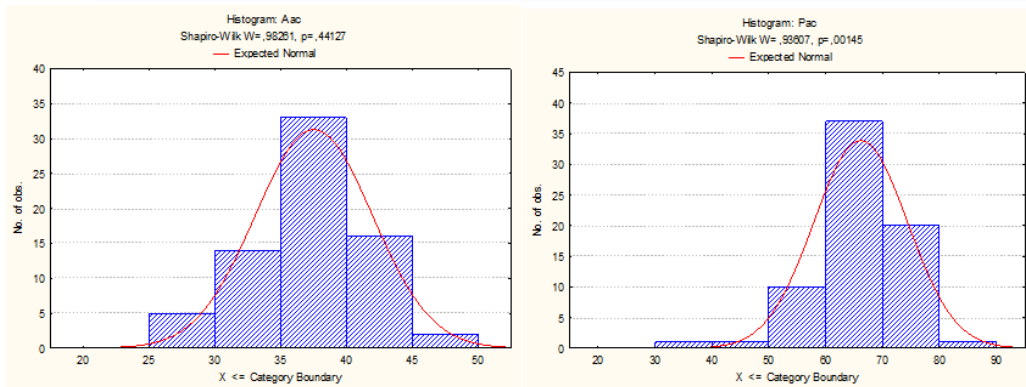


Рис. Е.1. Графіки розподілу шкал “Афективний компонент асертивності” і “Контрольно-регулятивний компонент асертивності”

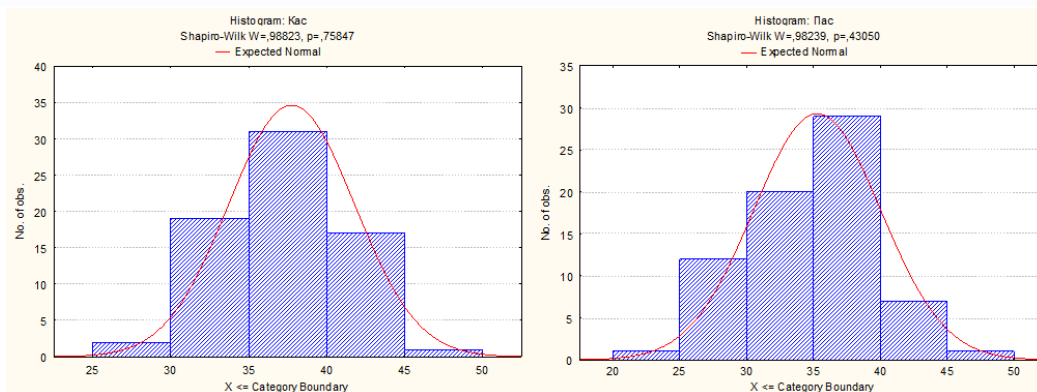


Рис. Е.2. Графіки розподілу шкал “Когнітивно-смісловий компонент асертивності” і “Поведінковий компонент асертивності”

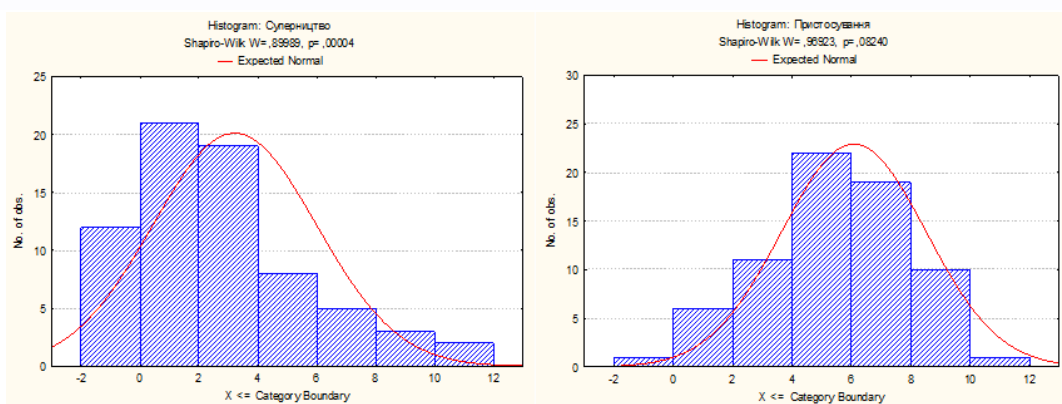


Рис. Е.3. Графіки розподілу шкал “Сулерництво” і “Пристосування”

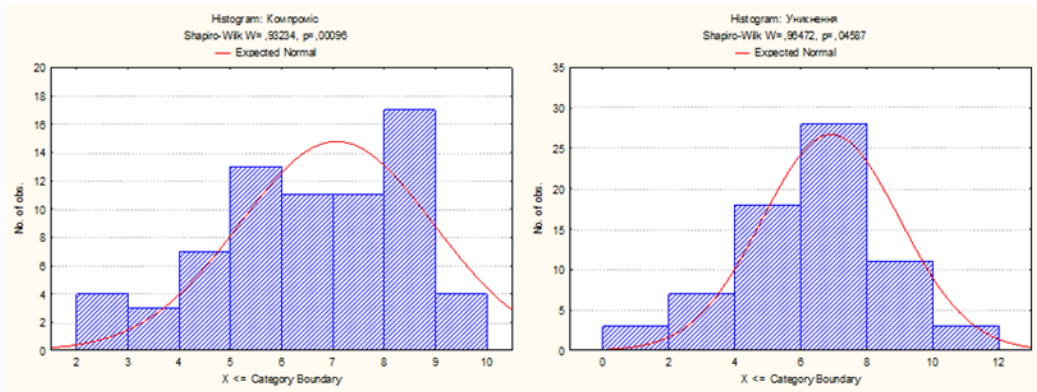
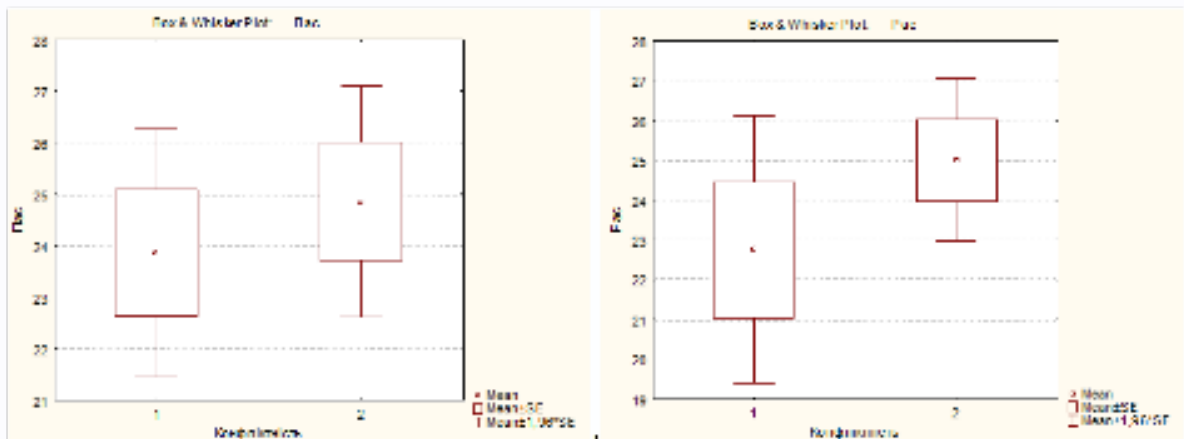


Рис. Е.4. Графіки розподілу шкал “Компромiс” і “Уникнення”



## Додаток Е

### Боксові діаграми порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю

Рис. Ж.1. Боксові діаграми порівняльного аналізу груп з різною конфліктністю за шкалами “Поведінковий компонент асертивності” і “Контрольно-регулятивний компонент асертивності”

## Додаток Ж

### Кореляційний аналіз

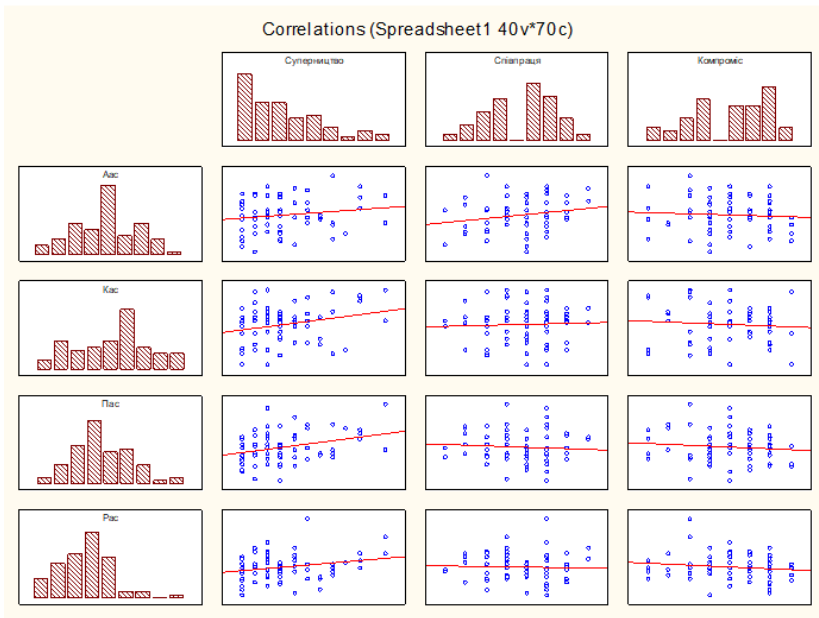


Рис. 3.1. Графік розсіювання для шкал “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” та шкал “Суперництво”, “Співпраця”, “Компроміс”

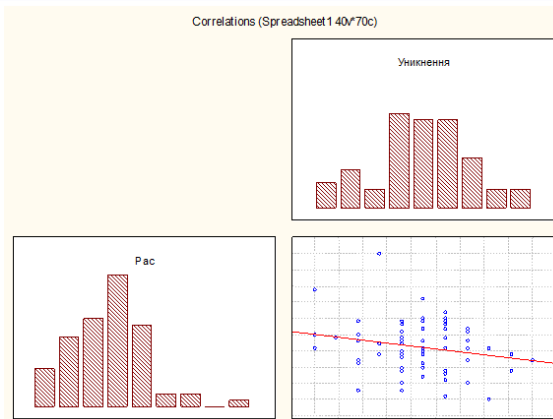


Рис. 3.2. Графік розсіювання для шкал “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” і “Уникнення”

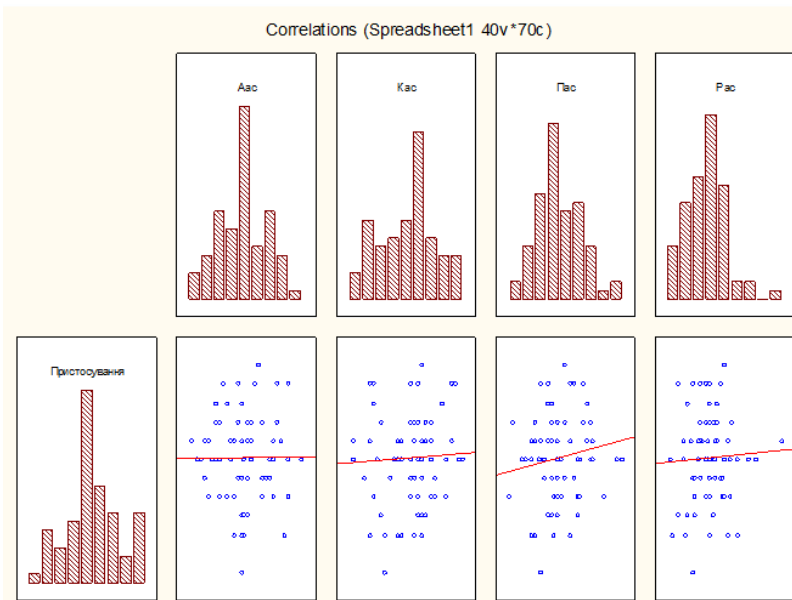


Рис. 3.3. Графік розсіювання для шкал “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності” та шкали “Пристоування”

Коефіцієнт кореляції Пірсона для шкал “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” та шкал “Тривожність” і “Ригідність”

Correlations (Spreadsheet1)		Marked correlations are significant at $p < ,05000$	
N=70 (Casewise deletion of missing data)			
Variable	Тривожність	Ригідність	
Аас	-,1822 p=,131	-,1253 p=,301	
Кас	-,1138 p=,348	-,0314 p=,797	
Пас	-,1420 p=,241	-,0042 p=,972	
Рас	,0696 p=,567	,0680 p=,576	

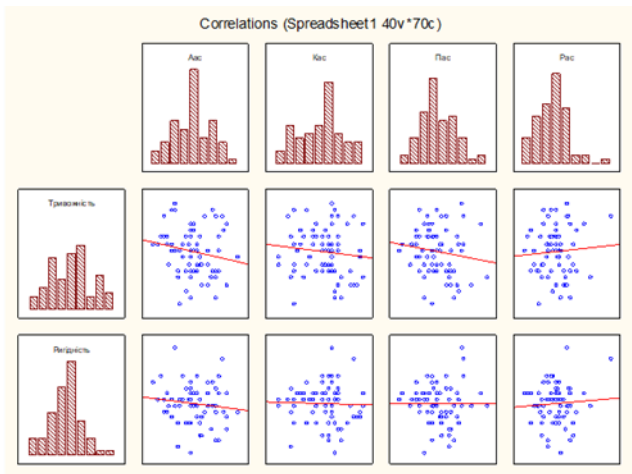


Рис. 3.4. Графік розсіювання для шкал “Афективний компонент асертивності”, “Когнітивно-смісловий компонент асертивності”, “Поведінковий компонент асертивності”, “Контрольно-регулятивний компонент асертивності” та шкал “Тривожність” і “Ригідність”

Табл. 3.2.

**Коефіцієнт рангової кореляції Спірмена для шкали “Загальний показник асертивності” та шкал “Фрустрація” і “Агресивність”**

		Spearman Rank Order Correlations (Spreadsheet1) MD pairwise deleted Marked correlations are significant at $p < .05000$			
Pair of Variables		Valid N	Spearman R	t(N-2)	p-level
ЗПАС	& Фрустрація	70	-0,058408	-0,482470	0,631022
ЗПАС	& Агресивність	70	0,119453	0,992134	0,324649