

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Любов ПОМИТКІНА
«___» _____ 2022 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

**Тема: «РІВЕНЬ НЕВРОТИЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ПРОДАВЦІВ-
КОНСУЛЬТАНТІВ З РІЗНИМИ СТИЛЬОВИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ
ПОВЕДІНКИ»**

Виконавець: Омельчук Владислава Володимирівна

Керівник: д-р психол. наук, професор, професор кафедри авіаційної психології
Хохліна Олена Петрівна

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної психології
Гордієнко К. О.

Київ – 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма (ОПП) «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

«___» _____ 2022 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Омельчук Владислави Володимирівни

1. Тема дипломної роботи: «Рівень невротизації особистості продавців-консультантів з різними стильовими особливостями поведінки», затверджена наказом ректора від № 2624/ст від 30.11.2021 р.
2. Термін виконання роботи: з 03.01.2022 по 28.02.2022 р.
3. Вихідні дані до роботи: вибірка – продавці-консультанти ТРЦ “Злата Плаза” міста Рівне – 30 осіб; у дослідженні застосовувався метод тестування за допомогою стандартизованих психологічних методик, а саме: «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана; «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка; «Орієнтовна анкета» Б. Басса; «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі, а також методи якісного та кількісного аналізу отриманих емпіричних даних.
4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичні засади дослідження проблеми невротизації особистості та її психологічні детермінації; у другому розділі представлено результати емпіричного вивчення рівня невротизації особистості продавців-

консультантів у зв'язку зі стильовими особливостями їхньої поведінки.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 3 рисунків, 8 таблиць, 6 додатків.

6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Вибір теми і формулювання завдань	Вересень	
2	Тематичний добір та аналіз наукової літератури	Вересень	
3	Оформлення теоретичної частини	Листопад	
4	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Листопад	
5	Проведення емпіричного дослідження	Листопад-Грудень	
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Грудень	
7	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	Грудень	
8	Подання дипломної роботи науковому керівнику	Грудень	
9	Попередній захист дипломної роботи	Згідно графіку	
10	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Січень	
11	Подання дипломної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За 1 день до захисту	
12	Захист дипломної роботи	Згідно графіку	

7. Дата видачі завдання: «30» 112021 р.

Керівник дипломної роботи _____ Олена ХОХЛІНА

Завдання прийняв до виконання _____ Владислава ОМЕЛЬЧУК.

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Рівень невротизації особистості продавців-консультантів з різними стильовими особливостями поведінки»: 64 сторінки, 2 рисунки, 8 таблиць, 57 використаних джерела, 6 додатків.

НЕВРОТИЗАЦІЯ, НЕВРОТИЧНІ ПРОЯВИ, СТИЛІ ПОВЕДІНКИ, СТИЛЬОВІ ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ, ПРОДАВЦІ-КОНСУЛЬТАНТИ.

Об'єкт дослідження – невротизація особистості.

Предмет дослідження – рівень невротизації особистості продавців-консультантів у зв'язку зі стильовими особливостями їхньої поведінки.

Мета дослідження – виявлення наявності та характеру зв'язку між рівнем невротизації особистості продавців-консультантів та стильовими особливостями їхньої поведінки.

Методи дослідження: метод теоретичного аналізу, синтезу й систематизації наукової літератури; метод тестування з використанням стандартизованих психологічних методик: «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана; «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка; «Орієнтовна анкета» Б. Басса; «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі, а також методи якісного та кількісного аналізу отриманих емпіричних даних.

Отримано дані щодо рівня невротизації продавців-консультантів та стилями їхньої поведінки; виявлено наявність взаємозв'язку між зазначеними явищами: продавці-консультанти з низьким рівнем невротизації воліють до використання у спілкуванні при розв'язанні виробничих питань таких стилів, як: миролюбство, великодушність, спрямованість на взаємодію та на задачу; особи з високим рівнем невротизації схильні використовувати такі стилі, як: агресія, владний, незалежний, стиль уникнення спрямованість на себе.

Практичне значення результатів дослідження. Отримані результати

свідчать про важливість надання рекомендацій стосовно зниження рівня невротизації та корекції особливостей поведінки продавців-консультантів у напрямі розширення у них арсеналу продуктивних стилів поведінки, притаманним особам, у яких не спостерігається невротизації особистості, та вилучення тих, які супроводжують зростання невротизованості.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ НЕВРОТИЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ТА ЇЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДЕТЕРМІНАЦІЇ	10
1.1. Проблема невротизації особистості у процесі її життєдіяльності	10
1.2. Стильові особливості поведінки як можливої детермінанти рівня невротизації особистості	23
Висновки до розділу 1	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ РІВНЯ НЕВРОТИЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ У ЗВ'ЯЗКУ ЗІ СТИЛЬОВИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ ЇХНЬОЇ ПОВЕДІНКИ.....	33
2.1. Методика дослідження	33
2.2. Результати дослідження та їх аналіз	40
2.2.1 Результати вивчення рівня невротизації особистості	40
2.2.2. Результати вивчення стильових особливостей поведінки.....	41
2.2.3. Зв'язок рівня невротизації особистості продавців-консультантів зі стильовими особливостями їхньої поведінки	45
2.3. Рекомендації щодо зниження рівня невротизації продавців-консультантів на основі врахування стильових особливостей їхньої поведінки	48
Висновки до розділу 2	54
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ.....	64

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Перед психологічною наукою постає завдання сприяти ефективній трудовій діяльності людини та її адаптації до умов праці. Виконання цього завдання є вкрай актуальним для удосконалення праці у сфері обслуговування, а саме для продавців-консультантів, діяльність яких характеризується необхідністю спілкування в процесі розв'язання виробничих питань. При цьому праця у сфері обслуговування пов'язана з нервово-психічним напруженням, супроводжується стресами тощо, що уможлиблює невротизацію продавця. Це ж зумовлює необхідність пошуку засобів зниження рівня невротизації працівників у сфері суб'єкт-суб'єктних відносин. До таких, як свідчить аналіз проблеми, можна віднести стильові особливості їхньої поведінки.

Проблема невротизації особистості досліджувалася таким вченими, як: В. Гарбузов, О. Захаров, Х. Копистянська, В. Ерніязова, В. Бойко, Л. Васерман, Б. Карвасарский, І Козлова, Е. Никиреева, С. Максименко та ін. Проблема ж стильових особливостей поведінки (і конкретно спілкування та діяльності як основних форм активності) людини розглядалася у працях таких вчених, як: В. Мерлін, Є. Климов, І.Шкуратова, Л.Габдуліна, О.Хохліна, В. Толочек, А. Солодка, Е. Никиреева та ін. Однак проблема невротизації у зв'язку зі стильовими особливостями поведінки особистості, зокрема у продавців-консультантів, залишається недостатньо вивченою, що й зумовило вибір теми нашого дослідження.

Об'єкт дослідження – невротизація особистості.

Предмет дослідження – рівень невротизації особистості продавців-консультантів у зв'язку зі стильовими особливостями їхньої поведінки.

Мета дослідження – виявлення наявності та характеру зв'язку між рівнем невротизації особистості продавців-консультантів та стильовими особливостями їхньої поведінки.

Завдання дослідження:

1. На основі теоретичного аналізу літературних джерел з'ясувати сутність проблеми дослідження, її основних питань та ключових понять.
2. Емпірично вивчити рівень невротизації особистості продавців-консультантів та стильові особливості їхньої поведінки.
3. Виявити наявність та характер зв'язку між рівнем невротизації особистості продавців-консультантів та стильовими особливостями їхньої поведінки.
4. Розробити рекомендації щодо зниження рівня невротизації продавців-консультантів на основі врахування стильових особливостей їхньої поведінки.

Методи дослідження. Відповідно до завдань дипломної роботи були обрані методи дослідження: для розв'язання першого завдання був застосований метод теоретичного аналізу, синтезу й систематизації наукової літератури; для вирішення другого завдання було застосовано метод тестування з використанням стандартизованих психологічних методик:

- «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана;
- «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка;
- «Орієнтовна анкета» Б. Басса;
- «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі.

Для обробки отриманих емпіричних даних були використані методи якісного та кількісного їх аналізу.

Емпірична база дослідження. Вибірку склали 30 продавців-консультантів ТРЦ “Злата Плаза” міста Рівне, віком від 18 до 45 років.

Наукова новизна результатів дослідження. Отримано дані щодо рівня невротизації продавців-консультантів та стилями їхньої поведінки; виявлено наявність взаємозв'язку між зазначеними явищами: продавці-консультанти з

низьким рівнем невротизації воліють до використання у спілкуванні при розв'язанні виробничих питань таких стилів, як: миролюбство, великодушність, спрямованість на взаємодію та на задачу; особи з високим рівнем невротизації схильні використовувати такі стилі, як: агресія, владний, незалежний, стиль уникнення, спрямованість на себе.

Практичне значення результатів дослідження. Отримані результати свідчать про важливість надання рекомендацій стосовно зниження рівня невротизації та корекції особливостей поведінки продавців-консультантів у напрямі розширення у них арсеналу продуктивних стилів поведінки, притаманним особам, у яких не спостерігається невротизації особистості, та вилучення тих, які супроводжують зростання невротизованості.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ НЕВРОТИЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ТА ЇЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДЕТЕРМІНАЦІЇ

1.1. Проблема невротизації особистості у процесі її життєдіяльності

Людина — це складна істота, в якій поєднується два напрями: біологічний, в основі якого лежать антропологічні та морфологічні особливості, та соціальний, який є носієм свідомості і відповідає за забезпечення нормального життя особистості в суспільстві [5].

Соціалізація визначається характером самого суспільства та його потребами. Це певний розвиток людини та становлення її як особистості. Можна сказати, що соціалізація — це процес входження кожної особистості в суспільство через різні спільноти, групи, колективи завдяки засвоєнню певних норм та правил шляхом взаємодії з іншими особистостями [36]. Соціалізація є дуже важливим процесом, в якому людина набуває певних якостей для життя в суспільстві. Соціалізація особистості передбачає адаптацію до навколишнього середовища. А проявом дезадаптованості є невротизація особи, конкретні невротичні прояви [6].

Життя будь-якої людини в соціумі полягає у формуванні її як особистості схожої на інших людей але і водночас відмінну від них, таку, яка по-іншому діє, мріє, мислить. Життєдіяльність кожної особистості забезпечується на фізіологічному, психічному та соціальному рівнях [4;5].

На фізіологічному рівні людина виступає як представник тваринного світу, що підпорядковується усім біологічним законам. Головною функцією цього рівня є уміння реагувати на зовнішні подразники та можливість уникати дії небезпечних чинників навколишнього світу. На психічному рівні людина вже в змозі усвідомлювати цінність власного життя, визначати рівень розвитку самосвідомості.

Потреби на даному етапі виступають основним джерелом активності особистості. На соціальному рівні на життєдіяльність людини як особистості впливають інші люди, міжособистісні відносини та суспільство загалом. Стиль життєдіяльності тут виступає як спосіб існування людини в соціумі, - це певні зовнішні та внутрішні прояви, що охоплюють всю систему людського буття [5].

Перед психологічною наукою постає завдання сприяти ефективній життєдіяльності людини та її адаптації до умов життя, якщо ж особистість дезадаптована, то це уможлиблює невротизацію особистості [56]. Невротизація особистості у найбільш загальному розумінні – це емоційно нестабільний прояв, що може призвести до неврозу [12; 55] (неврастенія, істерія, нав'язливі стани), який є розладом психіки, функціональним нервово-психічним захворюванням, що виникає під впливом важких переживань та психічних перевантажень, та потребує медичного втручання [45].

Оскільки розкриття суті невротизації особистості здійснюється на основі з'ясування його відмінностей від неврозу як хвороби, в основі якої — функціональні порушення нервово-психічної діяльності, зумовлені тривалими переживаннями та ін. Невроз є предметом вивчення в медицині, а невротизм, як ускладнення розвитку людини — предметом вивчення психології та педагогіки. Невротизм може в подальшому перетікати в невроз, якщо не здійснювати спеціальний вплив для запобігання проблеми [10]. Відмічається, що виникнення невротичних проявів залежить від особистісних особливостей людини та зовнішніх впливів навколишнього світу, є результатом певної психологічної травми, психологічної ситуації, яка представляє для людини велику цінність. Найчастіше виникнення невротизму спостерігається в осіб, які отримали значущу травму в ранньому дитинстві, через нестабільні, несприятливі сімейні умови. Невротизація у більш конкретному тлумаченні – це інтегративна особистісна властивість [24], яка охоплює щонайперше емоційну, мотиваційну та адаптаційну сфери [57] та являє собою

неадаптивну психологічну схильність до неврозу [24]. Показниками високого рівня невротизації розглядаються: виразна емоційна збудливість, переживання тривожності, напруги, страхи, хвилювання, розгубленість, роздратованість; безініціативність, незадоволеність; егоцентрична спрямованість, зосередженість на соматичних відчуттях та особистих недоліках, низька самоповага; труднощі у спілкуванні; соціальна несміливість та залежність [55].

Невротичні прояви, невротизація спостерігаються й при виконанні трудової діяльності [12], особливо тієї, що пов'язана з нервово-психічним напруженням, зокрема у процесі спілкування та вирішенні конфліктних ситуацій. Будь-яка робота іноді, в деяких випадках, пов'язана з нелегкими для нашого психічного та психологічного здоров'я завданнями. Для вдалого досягнення поставленої нами мети, ми мусимо долати деякі бар'єри, виходити із власної зони ризику, вміти налагоджувати взаємовідносини з клієнтами (особливо це стосується роботи в продовольчій сфері), з керівництвом, з колегами, та, взагалі, з іншими людьми, які нас оточують повсякденно. Будь-які дії для отримання бажаного результату на роботі вимагають значної психічної врівноваженості [16].

Дослідники А. Струнов і Л. Кактурський вважають, що невротичні феномени спричинені механізмами розладів біологічної природи. Представники течії «Антипсихіатрія» стверджують, що невротизація – «нормальна поведінка в ненормальному суспільстві» [12].

На думку вітчизняного психолога Н. Ласко, невротизація - це мінлива змінна особистості. Насамперед її рівень опосередкований емоційно-мотиваційними особливостями, психосоматикою та станом індивіда — самопочуттям. Типовий для конкретної людини рівень невротизації, в основному залежить від особливостей індивідів, що пов'язаний із різноманітними її психологічними, психогенними факторами. Феномен невротизації це, свого роду, захисна реакція [12]. Невротизація особистості являє собою певні притиріччя, відчуження, нерозуміння реальності, що в

майбутньому згубно впливають на саму людину, на оточуючий світ, на близьких та знайомих. Це в подальшому породжує конфліктні ситуації через різні розуміння того чи іншого явища, предмета, поняття [17]. А невротичні прояви, в цих ситуаціях, виникають як захист від раніше несприятливих соціальних факторів, а саме: агресивно-пасивне відношення батьків до дітей, приниження, цькування, насилля. Як вважала К. Хорні, для збереження власного психологічного здоров'я, дитина несвідомо створює три основні види захисту: «рух до людей», «рух проти людей», «рух від людей» [19;30].

Рух до людей формується прагненням до любові та захисту. Рух проти людей — це потреба у славі та визнанні. Рух від людей — це потяг до волі, свободи та незалежності. У кожного невротика є всі три види, але домінує лише один з них, а отже всіх їх можна класифікувати на: «підлеглих», «агресивних», «відособлених» [30].

А. Адлер, учителем якого був З. Фрейд, вважав, що поведінка невротичних особистостей сформувалася від почуття неповноцінності, яке виникло в ранньому дитинстві, і виникає залежність дитини від батьків до оточення [23]. В. Райх висловив думку, про те, що суспільство пригнічує енергію людини, і вона змушена пристосовуватися до норм суспільного життя, інших людей, підкорятися владі — це призводить до невротизації людини, загибелі її істинного «Я», самості [30].

Як нам відомо, невротизація - це певний нестабільний стан, який може позначатися в зривах особистості, які супроводжуються розладами, що викликані психологічними чинниками. Зазвичай ці розлади та зриви дуже болісно проходять як для самих невротизованих осіб, так і для їх оточення, а особливо рідних та близьких для них людей [12].

Як визначають багато вчених, серед них і Р. Б. Кеттел, стан невротизації має два типи:

Перший тип виникає зазвичай від важкої розумової діяльності, в умовах

виснаження, під дією фізичних навантажень, перевтоми, особистих переживань, яких в нашому світі вистачає кожному, а також від конфліктів в сім'ї та в трудових колективах [1]. Переважає даний тип в осіб віком від 20 до 40 років, особливо в чоловіків. Цей тип в основному характеризується високою роздратованістю в невротизованих осіб, що в подальшому супроводжується проявом агресії на друзів та рідних, нецензурними висловлюваннями, бійками. Такі люди нездатні зосередитися, їх постійно відволікають незначні деталі, через які вони стають розсіяними. Їм властиве високе відчуття втоми, недотримання норм сну, часті головні болі та безпідставна тривожність, необґрунтоване почуття страху власної непотрібності, песимістичне ставлення до себе та навколишнього світу [14].

Другий тип супроводжується у боязких, нерішучих, схильних до нав'язливих ідей, сором'язливих осіб. Вони здатні недооцінювати свою роботу, постійно прагнуть до самоконтролю та самокорекції, до нав'язливих сумнівів, до відірваних від реального життя думок та мрій [14].

Загалом, невротизація особистості виникає від екстремальних ситуацій, які носять травмуючий ефект на психіку та поведінку індивіда, що є основою для виникнення конфліктних ситуацій. Тривалі психотравмуючі ситуації у невротизованих особистостей завжди призводять до пертурбації (несподіваних змін) психічного стану, що супроводжуються порушенням цінності індивіда в цьому світі та погіршення стосунків між людьми у соціумі [35;41].

Усі невротичні прояви дуже схожі до психічного захворювання. Деякі з них є короткочасними, та закінчуються після виходу особи з шокуючої ситуації. А деякі — тривалі, це ті радикальні перетворення особистості, які є несприятливими для екстремальних ситуацій, оскільки вони пов'язані з розвитком апатії, пасивності, що згодом впливає на міжособистісні відносини та на якість роботи в колективі [25]. Як наслідок, людина припиняє свою діяльність, не звертає свою увагу на те, що відбувається навколо, та вважає дану ситуацію безнадійною [36].

Невротизація не завжди стрімко розвивається та переходить у невротичні стани і досягає рівня неврозу, тому у людини є можливість вийти з цього неприємного та згубного для психічного та психологічного здоров'я стану. В іншому випадку безсумнівні несприятливі та не вигідні комунікативні наслідки невротизації, - людина стає неприємною та апатичною у спілкуванні, що заважає їй ефективно взаємодіяти з партнерами та виконувати її професійні обов'язки. Якщо рівень невротизації дуже високий, то виникає питання про профпридатність особи, що є загрозою роботи з людьми [47]. Невротизація особистості — це, в свою чергу, втрата найціннішої та найважчої функції свідомості — втрата реальності. Більшість індивідів, які хворіють на невротизацію, мають неусвідомлену потребу в самореалізації [18].

Останнім часом значно збільшилась кількість випадків невротизації особистості [18]. Це пов'язано, перш за все, із підвищенням рівня народжуваності, з роширенням та зростанням значущості нових міст та мегаполісів у розвитку суспільства, іншими словами, - з урбанізацією. Невротизацію особистості пов'язують з інформативними переживаннями, зменшенням частки фізичної праці на користь розумової, впливом на людину несприятливих соціально-побутових факторів, численних психотравмуючих ситуацій [9]. Звичайно ж велику роль відіграє вплив міста на життя людей, на культуру та традиції.

Основними критеріями невротизації особистості, на думку багатьох фахівців, є: погано розвинута рефлексія та стресостійкість, невміння знаходити власні ресурси у складній ситуації, неприйняття себе та невміння долати свої емоційні труднощі без шкоди для оточуючих. Такі люди неспроможні на співпереживання до іншої людини, лише до самих себе. Вони вважають себе непотрібними цьому світу. Соціально-психологічне здоров'я у даній ситуації характеризується неповноцінним розвитком індивіда у процесі його життєдіяльності [23].

Щоб протистояти невротизації, у людини має бути розвинений самоконтроль —

це контроль над своїми почуттями, діями та вчинками. Самоконтроль, перш за все, розуміє під собою блокування негативних почуттів. Управляти своїми емоціями – означає не подавляти їх, а підпорядковувати їх собі та змусити працювати на користь справи, що є протилежним невротизовній особистості. Чим більш значущою є поставлена особою мета, чим важче її досягнути, тим більшу роль відіграють процеси самоконтролю. Самоконтроль ґрунтується на здатності індивіда приймати усвідомлені рішення і втілювати їх у життя [22].

У повсякденному житті виникають ситуації, які згубно впливають на особистість. У подальшому вони переходять у тяжкі переживання, потрясіння, постійні стреси, що нерідко викликають невротичні розлади. Такі розлади ще з часу виникнення суспільства були небезпечними для соціальної стабільності, становили значну загрозу для життя людей, соціумів, вважалися небажаним явищем. Невротичні прояви є недоречними та заважаючими для особистості, тому і не дивно, що їх хочуть позбутися [48]. Невротичні прояви, як і невротичні явища, різноманітні і виявляються на дуже різних рівнях. Тому їх необхідно сприймати як умовне введення у проблематику невротизму, що допомагає скласти загальне про них враження і зрозуміти їхню відмінність від невротизації особистості. Невротизована особистість постає як цілісна і однорідна сутність, що явно надломлена, деформована. Такий стан справ, як правило, є тривалим результатом і потребує спеціально організованого, систематичного процесу психологічної допомоги. На жаль, дуже часто такі випадки розглядаються лише як явища розпещеності, невихованості та нерозрізняють як невротизацію особистості, і залишають страждати людину не тільки без належного розуміння, але і без будь-якої надії на зцілення [49].

Без розуміння та опрацювання невротичних проявів індивід залишається без оптимального психологічного впливу. Невротизм при цьому не припиняється, він лише знову і знову «перезавантажується», і лише в перервах особистість позбавлена страждання - до наступного напливу напруги [48].

Невротичні прояви, як нам відомо, пов'язані зі стресом. Зазвичай такі розлади викликані впливом важких травмуючих обставин, спрямованих на знищення важливих цінностей особистості та її орієнтацій у сучасному соціумі. Дані прояви мають психічні та психологічні походження, в яких переважають емоційні розлади, які відчуються як хворобливі [48].

Тенденції збільшення показників невротизму відносять до дії на організм несприятливих соціально-побутових чинників, інформаційним обтяженням, постійною перевтомою, зменшенням фізичної активності та психотравмуючими ситуаціями [14]. Невротична особа постійно знаходиться в емоційному стресі і несвідомому конфлікті, який виявляється в різних фізичних або психічних захворюваннях [32].

Неоднозначною є думка про невротизацію особистості. Дехто схиляється до того, що її прояви виникають в результаті неправильного навчання. Тому головним тут постає завдання поведінкової психотерапії, яке полягає в перетворенні поведінки до загально-прийнятих норм суспільства [14].

Інші дослідники та науковці наполягають на тому, що невротизована особистість являє собою систему протиріч, у яких домінуючу роль відіграють конфлікт та відчуження. З одного боку, особистість розвивається у соціумі з індивідуальними її рисами, які допомагають встановлювати зв'язки з іншими. А з другого боку, людина стає замкнутою в собі, агресивною, апатичною, схильною до розмежувань думок у соціумі, в якому вона перебуває. Цьому сприяє виникнення конфлікту між прагненням людини до саморегуляції та сомоактуалізації в суспільстві та між неможливістю зробити це через «шаблонність» суспільства. Саме ці відмінні риси можуть дуже часто коливатися, через травмуючі та емоційно-складні ситуації, і як наслідок — розвиток невротизації [48].

Також існує думка, що невротизація особистості виникає не через певні конфлікти в соціумі, а перш за все, всередині самого індивіда, з докорів його

сумління з тієї чи іншої розвинутої ситуації, або вже виконаної справи [32].

Перебіг невротичних проявів досить тривалий та призводить до порушення повноцінного існування індивіда а також його рідних. При лікуванні даних проявів та вирішенні особистісного конфлікту найчастіше настає одужання або, якщо ситуація не вирішується, загострення хвороби [23].

Оскільки рівень невротизації виступає показником зміни особливостей стану і, безпосередньо, властивостей людини, - то невротизацію можна представити варіативною (мінливою). Нездатність індивіда самотійно адекватно вирішити якісь питання спричинено, перш за все, зривом нервової діяльності, що є реакцією на значущі для нього ситуації [32].

Невротичні порушення, як нам вже відомо, протікають як швидкоплинно, так можуть бути тривалими, і при них страждає лише частина особистості. При невротичній нав'язливості — є характерним відображення тривожних побоювань, страху, що частіше проявляється у інтелектуального типу особистості, у людей скурпульозних і раціональних [35].

У невротизованої особи найважливішим виступає стан психологічного ослаблення, що проявляється у негативному поєднанні дратівливості з підвищеною астенією [41]. Потяг до сліз, емоційна мінливість, швидка переміна настрою, запаморочення, відчуття слабкості, душевне збентеження та занепокоєння, головні болі при напрузі, пульсація, шум у вухах, знижена зосередженість уваги та пам'яті, знижене сприйняття нової інформації, розлад сну, нетерпимість, почуття хронічної втоми, відчуття незадоволеності життям — є значущими проявами невротизованої особистості, з якими потрібно боротися як самій людини, так і її близькому оточенню. А саме - не створювати складних та конфліктних ситуацій, які належать до життєвих впливів середовища [22].

Невротизація особистості може бути спричинена іпохондричним синдромом, тобто - неадекватно підвищеною увагою до свого здоров'я, схильністю приписувати

собі хвороби, яких не існує [33]. Часті емоційні розлади невротизованої особистості можуть проявлятися у вигляді депресії. Великою проблемою в даному випадку є те, що помітити цей стан не можливо відразу, щоб вчасно його пролікувати, оскільки на перший план виходять численні порушення тілесних відчуттів, втрата апетиту, проблеми зі сном, а не сам тужливо-депресивний настрій [41].

Життєдіяльність особистості характеризується великою потребою у праці та трудовій діяльності. Позбавлення такої діяльності та неможливість працевлаштування предбачає погіршення психічного та психологічного здоров'я. Але задоволення від праці людина отримує лише в тій ситуації, якщо вона задовольняє потреби і відповідає індивідуальним особливостям індивіда. Дефіцит певних якостей і здібностей робить неможливим і важкодоступним виконання тієї або іншої роботи [29].

Дуже важливим завданням кожного індивіда є вибір професії відповідно до уподобань та спроможностей особистості. Задоволення людині приносить інтерес до роботи та жага до ще більшого удоскралення власних навичок та вмінь. А от що ж стосується роботи не до душі, яка викликає негативні емоції, порушення самопочуття, то в результаті вона може призвести до невротичних проявів [30].

Трудова сфера займає провідне місце у житті кожної людини. Зв'язки особистості з її професійною діяльністю обумовлені особливостями особистісних рис конкретного індивіда, психічної регуляції його поведінки та психологічних характеристик [27].

Однією з головних детермінант життєдіяльності людей завжди виступала праця та потреба у задоволенні матеріальних і духовних цінностей. Сама трудова діяльність проявляється різними способами в психологічних, економічно-соціальних умовах та має велике значення у ході становлення самої людини: тобто відбувається розвиток працівників шляхом виявлення притаманних їм здібностей, умінь, талантів та професійних навичок [29].

З появою нових технологій та високопродуктивних знарядь реалізується і творчий характер праці, що, у свою чергу, веде до розвитку відповідних потреб. Тобто, це свідчить про те, що особистість постійно розвивається у ході трудової діяльності, у процесі життєдіяльності, де постійно застосовуються як фізичні, так і духовні сили. Першочергово для постійного зросту людина ставить перед собою головну мету та визначає відповідні завдання для запобігання власного деградування. І тут головними виступають дві межі залежностей: з одного боку, праця людину створила, а з іншого – саме людина цю працю розвиває та вдосконалює [28].

Трудова сфера зазвичай включає в себе два розмежування. Перше — розумова діяльність, що поєднує в собі правила чіткого визначення мети роботи, зібраності та здатності зосередити свою увагу на головному, не відхиляючись від виконання поставленого завдання. У інакшому разі може виникнути низка труднощів, які можуть викликати витрати додаткових зусиль, що, у свою чергу, наносять негативний вплив на якість роботи, терміни її виконання і на самопочутті працюючих, викликаючи стан емоційної напруги та невротизації особистості. Другим типом є фізична діяльність, яка, також, при неправильному та довготривалому її використанні має негативні наслідки. Така понаднормова праця може супроводжуватися розвитком хронічного стресу, початком виникнення порушень розумової діяльності, що у подальшому може бути причиною появи психічних захворювань [29].

При усьому вищесказаному у особистості можуть спостерігатися такі розлади, як виснаженість активної уваги, провали пам'яті, коливання загального фону настрою, шум, важкість, дзвін в голові, пригнічений стан, невпевненість в собі, зниження працездатності, думки про професійну неспроможність [51].

Для профілактики перевтоми необхідна правильна організація розумової та фізичної праці, що передбачає виконання ряду загальних і особистих умов у процесі

життєдіяльності особистості. Сон також займає значну роль у здатності витримати повний робочий тиждень. Успішні люди завжди вихвалялися тим, що не витрачають багато часу на сон, завдяки чому мають високі здбутки. Як от, наприклад, Аріанна Гаффінгтон, головна редакторка Huffington Post. Вона стверджувала, що п'яти годин для сну достатньо будь-якій особистості, аж поки не зрозуміла, що це погано впливає на здоров'я та самопочуття, і що брак сну – це така ж шкідлива звичка, як і куріння [23].

Виникнення дезадаптації людини в сучасному світі може призвести до наслідків, які формують неспроможність особистості до політичних, соціальних і психологічних зв'язків. Крім зміни зовнішніх умов, індивіду важливо навчитися методам саморегуляції, що дозволяють знімати психофізичну напругу, відновлювати порушені міжособисті відносини [8].

У будь-якій професійній діяльності особливе місце займає невротизація особистості. Її характерна риса полягає в функції збереження й передавання накопиченого досвіду. Трудова діяльність, є своєрідним відображенням суспільства та рівня його соціального розвитку, як розвинутого процесу [8]. Взаємодія професійної діяльності із системою суб'єктно-об'єктивних відносин, що розвиваються за певними визначеними положеннями, допомагає досягнути бажаного результату як для працюючого, так і для його оточення [29].

Гармонійному життю людини в суспільстві мають сприяти соціально-економічні і політичні умови. В іншому ж випадку може спостерігатися виникнення стресових ситуацій, результатом яких виступає високий рівень невротизації населення, велике число самогубств, випадків невмотивованої агресії, психосоматичних захворювань. У подальшому це призводить до дезадаптації людини в соціумі, що часто служить причиною вживання алкоголю та інших психоактивних засобів [9].

Сучасні дослідники все ширше розглядають особистісні зміни, які

здійснюються завдяки засвоєнню професійної діяльності і зумовлюються характером цієї діяльності. Нероздільний хід становлення особистості фахівця, є безперервним і починає своє існування з тієї миті, коли настає вибір та прийняття майбутньої професії, а закінчується, коли людина перериває активну трудову діяльність [50].

Формування внутрішніх та зовнішніх засобів професійної діяльності включає в себе спеціальні знання, уміння і навички. Мотивацією для будь-якої професійної діяльності становлять, перш за все, професійні риси характеру, здатність працюючого до професійного спілкування, інтелектуальні якості, індивідуальний стиль професійної діяльності. Засвоєння особистістю даних засобів супроводжується освоєнням соціального простору професії з відповідною інформацією їх застосування у професійній діяльності. Виходячи з вищесказаного, трудова діяльність розглядається як найважливіша сфера розвитку особистості, але при цьому підкреслюється її залежність від соціально-економічних та психологічних умов [50].

Особливо хотілося б зупинитися на трудовій діяльності продавця-консультанта, оскільки, в цьому випадку, праця розглядається як робота у сфері обслуговування, де головною детермінантою виступає необхідність постійної взаємодії з великою кількістю осіб. Професійна діяльність консультанта торговельного залу характеризується значним інтелектуальним навантаженням, вимагає творчого підходу і особливої відповідальності та стресостійкості [51].

Як нам відомо, властивості нервової системи є базовими характеристиками, що визначають індивідуально-психологічні особливості людини взагалом, а продавця-консультанта перш за все. Тут привертають увагу риси, що безпосередньо визначають вчинки особистості, поведінку, переконання, інтереси, знання, вміння, навички, які відносяться до змісту трудової сфери людини у процесі її життєдіяльності [51].

Бути продавцем-консультантом означає вміти взаємодіяти з клієнтом,

допомогти вирішити певні незрозумілі розбіжності. Тобто спеціаліст має надати рекомендації покупцеві, який товар краще придбати, відповідати на питання, допомагати прийняти правильне рішення. Іноді такі взаємодії виходять із-під контролю, і продавцеві треба мати витримку та стресостійкість, щоб запобігти роздратованості та напруженості, що в подальшому може сприяти невротизації особистості [27].

При цьому слід зазначити, що професія продавця-консультанта відноситься до типу професій «людина-людина» (За Є.Климовим), які пов'язані з обслуговуванням людей, спілкуванням. Діяльність за цим типом може виконуватися певним способом (стилем), який призводить до певного результату та позначається на стані людини. Тому можемо припустити, що саме стиль поведінки у процесі спілкування при виконанні виробничих завдань є можливою детермінантою невротизації особистості.

1.2. Стильові особливості поведінки як можливої детермінанти рівня невротизації особистості

Як нам відомо, поняття «стиль» в психологічному контексті почало використовуватись не так давно, а у 1927 році А. Адлером. Згідно своєї концепції, науковець визначив, що цілі та способи, які обирає людина, визначають стиль її життя [13].

В 50-х рр. ХІХ ст. поняття «стилю» використовували для вивчення шляхів пізнання людиною свого оточення завдяки її індивідуальних відмінностей від інших особистостей. Так, у роботах американських психологів особливу увагу приділяють дослідженню особливостей поведінки та сприйняття особистості, а також аналізу, структуризації і категоризації інформації, які в подальшому було названо терміном «когнітивні стилі» [13].

У пострадянській літературі поняття «стилю» розглядалося в рамках взаємодії

вимог діяльності та індивідуальності особистості. Тобто сам стиль, в даному випадку, виступає як властивість особистості. Одним із перших, хто розглядав суть стилю, був Б. Теплов, який визначив його як спосіб успішного виконання діяльності, що залежить від здібностей людини [40].

На сьогодні, стиль трактується як певна сукупність характерних і повторюваних рис людини, які виявляються у її мисленні, поведінці, спілкуванні, у схильностях, здібностях та особливостях особистості, вивчення яких і є головним у даній дипломній роботі [40].

Поняття “діяльність”, “спілкування”, “поведінка” тісно переплітаються між собою. І для того, щоб зрозуміти одне поняття, - необхідно звернутися до вивчення іншого. Розглядаючи зумовленість стильових особливостей поведінки людини соціальним чинником, можна стверджувати що стиль спілкування виступає різновидом стилю діяльності зі збереженням його основних характеристик [56]. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну систему способів та прийомів, які використовує особистість у процесі спілкування з іншими людьми. Ця система відрізняється індивідуальною своєрідністю, відносною сталістю і тенденцією виявлятися в об'єктивно відмінних ситуаціях соціальної взаємодії [45]. Особливим, у даному випадку, є форми активності людини, які забезпечують її життєдіяльність [54].

Становлення індивідуальних стильових особливостей, деякою мірою, здійснюється під впливом взаємодії з оточуючими людьми, з колективами, які й визначають стиль спілкування особистості, що тісно пов'язаний з психологічними особливостями індивіда. Формування певного стилю поведінки зумовлене культурними цінностями найближчого середовища, традиціями, усталеними нормами поведінки, а отже, його можна коригувати й розвивати [31].

Спілкування займає провідну роль у взаємодії між людьми, оскільки даний процес зорієнтований на взаємоповагу, довіру, співпрацю, співробітництво,

колективний пошук рішення, яке задовольнило б інтереси обох сторін по взаємодії [20]. При цьому кожен індивід бере на себе відповідальність за справу, поступаючись своїми принципами, допомагаючи партнеру. Якщо розширення діапазону взаємодії та компромісу не досягнуто, то це, в деяких випадках, може призвести до емоційно-складної ситуації, а в подальшому до невротизації особистості [54].

Учені різних епох розглядають процес комунікацій між людьми як умова здійснення різних форм життєдіяльності. Спілкування тут постає центральним засобом досягнення поставлених завдань і потреб, які виступають найголовнішою умовною рушійною силою розвитку особистості. Саме в комунікативній діяльності утворюються психічні процеси, стани й особливості поведінки людини [43].

Отже, таким чином, стиль спілкування – це самостійний індивідуальний порядок засобів та системи дій, що можуть використовуватися особистістю у ході комунікативної взаємодії один з одним. Процес спілкування являє собою головну форму діяльній активності індивідів, хід якої напряду залежить від матеріальних чи ідеальних установок, норм та правил людини, які є загальноприйнятими в навколишній дійсності. А, у свою чергу, результатом взаємодії з іншими людьми виступають відношення (стосунки) [40].

Першим психологом, який експериментально дослідив стилі спілкування був Курт Левін (1938 р.). Німецький учений виділяв три типи стилів комунікативної взаємодії: авторитарний, демократичний і ліберальний [31].

Авторитарний стиль спілкування характеризується вирішенням однією особою всіх колективних питань, позбавленням спільної взаємодії з іншими суб'єктами. Зазначається, що особистість самостійно формулює цілі й оцінює результати спільної діяльності, тобто прихильна до застосування диктату, що породжує виникнення затяжної конфліктної ситуації, якої не так легко позбутися. Дослідники переконані, що даний стиль спричиняє розвиток неадекватної самооцінки

особистості, виправдовує застосування сили, крім того підвищує можливість невротичних проявів, невротизації особистості, продукує неадекватний рівень досягнень у комунікації з іншими [31].

Ліберальний стиль спілкування формулює прагнення індивіда взаємодії якнайменше вглиблюватися у спільну діяльність, або взагалі в неї не вникати. Це також виправдовується і звільненням власної відповідальності за її результати. У подальшому це може призвести до дезадаптації особистості в соціумі — і в результаті до розвитку невротизму. Спрямованість та контроль діяльності при даному стилі проводиться хаотично, виражається у нерішучості, ваганнях в ситуаціях вибору. Можна зробити висновок, що колектив, де переважає ліберальний стиль, характеризується несталістю соціально-психологічного клімату та наявністю конфліктів, що у подальшому призводить до зниження авторитету організації. А в нашому випадку даний стиль спілкування між продавцями-консультантами та/або між підлеглими і керівництвом спричиняє зниження продажів, і як наслідок зниження заробітної плати, що також може призвести до невротизації особистості [31].

Демократичний стиль відрізняється від описаних вище стилів. Провідною особливістю цього стилю є взаємоприйняття та взаєморозуміння. Індивіди, що обирають даний стиль, забезпечують згуртованість колективної діяльності в групі. Їм властивий позитивний зв'язок до опонента спілкування, адекватне оцінювання власних можливостей, повне розуміння партнера, цілей і причин його поведінки. Для керівництва головною умовою прийняття на роботу продавців-консультантів є володіння останніми даним стилем комунікативної взаємодії, оскільки міжособистісні відносини при цьому, знаменуються довірою й високою вимогливістю до себе та інших. Особи, яким притаманний даний стиль взаємодії спонукають інших до творчості та вираження ініціативи, створюють сприятливі

умови для спільної самореалізації, а отже, демонструють високий рівень професійної стійкості та задоволення своєю професією, що у наш час дуже цінується [31;46].

К. Хорні, при вивченні стилів спілкування, надзвичайно особливу увагу звертала на так звані ірраціональні стратегії, основою яких виступають невротичні потреби: у схваленні, заступництві, лідерстві, незалежності, самовдосконаленні, експлуатації інших тощо. Будь-яка з перелічених стратегій зумовлює співдіяння з оточенням, а отже формулює індивідуальні риси стилю спілкування [46].

В. Латинов, експериментально досліджуючи мовленнєву комунікацію у ситуаціях неадекватного партикулярного міжособистісного спілкування виділяє такі стилі взаємодії між людьми:

- відчужений (поступливо-недружелюбний). Основними характеристиками особистості, яка використовує даний стиль спілкування виступають: відстороненість, дистантність, стидливість. Людина, якій притаманний цей стиль має високий рівень пасивності, негативно налаштована, сильніше, ніж інші, відчуває занепокоєння бути неприйнятною у процесі налагодження міжособистісного контакту.
- слухняний (поступливо-дружелюбний). Індивіди з даним стилем спілкування досить скромні, люб'язні, спілкуються на рівних, можуть підтримати та прийняти точку зору іншого;
- збалансований. Характеризує доброзичливих, впевнених у собі, незалежних, честолюбних, наполегливих особистостей;
- опікунський (домінуючо-дружелюбний). Люди, що використовують цей стиль спілкування прагнуть до співпраці, але при цьому залишаються незалежним; вони досить чутливі, тривожні, і мають найбільш виявлене бажання бути прийнятим іншими;

- владний (домінуючо-недружелюбний). Особистість, якій притаманний даний стиль спілкування самовпевнена та дратівлива, прагне у справах досягати першості й суперництва, і у процесі розмови може вживати висловлювання, які знижують самооцінку співрозмовника [37;38].

Поведінка людини досліджується також як форма діяльності особистості. Вона відображається у зовнішньому прояві фізичної та психічної активності індивіда та обіймає зовнішній бік людської діяльності та спілкування. Основну базу даної активності складає вчинок - дія, сторона виконання, де ця поведінка послідовна, логічна, естетична, моральна тощо [39].

Поведінка — це форма комунікації між індивідами та навколишнім середовищем, рушійною силою якої виступають природні властивості особи, її індивідуальність. Кожна особистість завжди відкрита, унікальна, має свободу поведінки та постійно розвивається, на основі чого формується концепція, головною постаттю якої є самоактуалізована особистість, яка за словами А. Маслоу, свідомо у своїх діях та приймає себе, інших людей [39].

Стильові особливості поведінки – важливий вплив процвітання індивідуального стилю діяльності особистості, який проявляється у виникненні особливої дійсності та виступає гарантією безпеки продуктивної цілеспрямованої трансформації цієї ж дійсності (поведінки) та взаємодії (спілкування). Такі особливості формулюють якості особистості, які за певних обставин можуть бути спричинені властивостями нервової системи. Використання в діяльності, поведінці (та спілкуванні) стильових особливостей забезпечує збалансоване накопичення та врівноваження індивідуальних, особистих властивостей людини та об'єктивних вимог діяльності, що забезпечує їх успішність, а саме – досягнення показників якості, швидкості та результативності виконання поставленої мети. Стиль поведінки забезпечує особистості «зручність» функціонування і розв'язання завдань, та

дозволяє адаптуватися до взаємодії між особистостями, особливо тих, які працюють у сфері обслуговування [40].

На думку Р. Люс'єра, стильові особливості поведінки людини характеризуються направленістю на завдання і на стосунки, у яких потужність чи слабкість вияву залежить, у першу чергу, від кількості зусиль, спрямованих на досягнення мети у процесі взаємодії [57].

Як відомо, стильові особливості людини виникають, перш за все, у процесі її особистісного зростання, діяльності та спілкування в тій чи іншій сфері, відповідній їм поведінці [38]. Формування особистості відбувається в умовах соціалізації, що мають різний психологічний характер, в процесі набуття суспільного досвіду через загальнолюдські орієнтири, цінності, норми та шаблони, а також у вибіркового залученні систем поведінки, які є прийнятими у суспільстві [44].

У роботі продавця-консультанта дуже часто виникають конфліктні ситуації. Деякі з них довготривалі і можуть затягнутися на великий проміжок часу. Причиною цього може стати високий рівень невротизації в однієї із сторін конфлікту, або ж в обох сторін. Інші ж можуть бути короткочасними, що може свідчити про добре розвинуту саморегуляцію провідців-консультантів [51].

О. П. Хохліна аналізує саморегуляцію як початкову точку довільної поведінки та діяльності, яка першочергово, зорієнтована на вирішення поставленої мети для подолання перешкод, що постійно трапляються в житті кожної людини. Попри різноманіття проявів та ступенів, в саморегуляції визначається загальна структура:

- прийнятий суб'єктом план його необґрунтованої діяльності;
- взірець найважливіших вимог діяльнісної взаємодії;
- план ретельних точних дій;
- система еталонів ефективної діяльності;
- інформація про реально досягнуті результати;
- оцінка відповідності реальних результатів критеріям успіху;

- рішення про необхідність і характер корекції активності [44].

Для успішного функціонування стилів поведінки значущим виступає аспект сприйняття дійсності і саморозуміння особистості в системі суб'єкт-суб'єктних відносин. Людина, яка формує власну поведінку спрямовує активність не лише на навколишній світ, а, насамперед, на саму себе. Іншими словами, індивід поведінки здатний усвідомлювати свої дії, виконувати поставлену мету та розвивати власні особливості. Слід зазначити, що стилі поведінки особистості значною мірою залежать від дій навколишнього середовища, від спілкування між індивідами, від ортодоксальних норм, цінностей та ідеалів суспільства. Кожній людині треба вміти удосконалити свою поведінку для взаємодії з іншими людьми, щоб у неоднозначній ситуації не виникло протиріч та незрозумілих реакцій зі сторони суспільства на свої вчинки, і щоб у подальшому це не породило конфліктних ситуацій [57].

Стиль поведінки в даному випадку має головний сенс для подальшого розвитку у взаємодії продавців-консультантів з клієнтами та для завершення, як таких, непорозумінь та конфліктів. Дослідник К. Томас визначає умови позитивного закінчення конфліктної взаємодії [11]:

- 1) рівноцінна, правильна оцінка ситуації, завдяки якій особистість бажає задовольнити не лише свої інтереси, а й опонента;
- 2) усвідомлення вибору іншої сторони конфлікту, способу поведінки, яку він використовує у конкретній ситуації;
- 3) урахування сильних сторін суб'єкта по конфліктній взаємодії, та становища, яке він займає;
- 4) адекватного встановлення основи конфлікту;
- 5) об'єктивне визначення природи зв'язків з іншою стороною;
- 6) урахування обох сторін конфліктної взаємодії індивідуальних особистісних властивостей своїх опонентів.

Дотримання цих умов, на думку К. Томаса, являє собою утворення позитивних аспектів конфлікту: обидві сторони взаємодії володіють інформацією про навколишнє соціальне середовище, підтримується баланс миру опонентів та загальний контроль над ситуацією, виявляються фізичні межі груп [11].

Таким чином, стиль поведінки людини в конфліктній ситуації спричинений як зовнішніми чинниками, так і внутрішніми, тобто безпосередньо залежить від індивідуальних якостей суб'єкта конфліктної взаємодії, усвідомлення ним власних можливостей, а також, безпосередньо, рівня невротизації особистості [42].

Висновки до розділу 1

На основі теоретичного вивчення наукових джерел з проблеми дослідження ми дійшли наступних висновків:

1. Перед психологічною наукою постає завдання сприяти ефективній життєдіяльності людини та її адаптації до умов життя, якщо ж особистість дезадаптована, то це уможливорює невротизацію особистості. Невротизація особистості у найбільш загальному розумінні – це стан емоційної нестабільності, що може привести до неврозу (неврастенія, істерія, нав'язливі стани), який є розладом психіки, функціональним нервово-психічним захворюванням, що виникає під впливом важких переживань та психічних перевантажень, та потребує медичного втручання.

2. Невротизація у більш конкретному тлумаченні – це інтегративна особистісна властивість, яка охоплює щонайперше емоційну, мотиваційну та адаптаційну сфери та являє собою неадаптивну психологічну схильність до неврозу. Показниками високого рівня невротизації розглядаються: виразна емоційна збудливість, переживання тривожності, напруги, страхи, хвилювання, розгубленість, роздратованість; безініціативність, незадоволеність; егоцентрична спрямованість,

зосередженість на соматичних відчуттях та особистих недоліках, низька самоповага; труднощі у спілкуванні; соціальна несміливість та залежність.

3. Невротизація не обов'язково розвивається й досягає рівня неврозу і потребує психологічної допомоги, оскільки невротизована особистість має несприятливі наслідки для комунікації, співробітництва, виконання професійних обов'язків, особливо, коли трудова діяльність здійснюється у сфері «людина-людина», пов'язана з процесом спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, супроводжується нервово-психічним напруженням. Це ж зумовлює необхідність пошуку засобів зниження рівня невротизації працівників у сфері обслуговування, зокрема продавців-консультантів на основі виявлення можливих її психологічних детермінант, до таких можна віднести стильові особливості їхньої поведінки.

4. Розглядаючи зумовленість стильових особливостей поведінки людини соціальним чинником, віднесеність до такої форми її активності як спілкування, говорять про стиль спілкування. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну систему способів та прийомів, які використовує особистість у процесі спілкування з іншими людьми. Ця система способів та прийомів відрізняються індивідуальною своєрідністю, відносною стабільністю і тенденцією виявлятися в об'єктивно відмінних ситуаціях соціальної взаємодії.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ РІВНЯ НЕВРОТИЗАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ У ЗВ'ЯЗКУ ЗІ СТИЛЬОВИМИ ОСОБЛИВОСТЯМИ ЇХНЬОЇ ПОВЕДІНКИ

2.1. Методика дослідження

На емпіричному етапі дослідження вирішувались завдання:

1. Емпірично вивчити рівень невротизації особистості продавців-консультантів та стильові особливості їхньої поведінки.
2. Виявити наявність та характер зв'язку між рівнем невротизації особистості продавців-консультантів та стильовими особливостями їхньої поведінки.
3. Розробити рекомендації щодо зниження рівня невротизації продавців-консультантів на основі врахування стильових особливостей їхньої поведінки.

У своєму дослідженні ми виходили з наступного розуміння досліджуваних явищ.

Невротизація особистості у найбільш загальному розумінні – це стан емоційної нестабільності, що може привести до неврозу, який є розладом психіки, що виникає під впливом важких переживань та психічних перевантажень, та потребує медичного втручання. Невротизація у більш конкретному тлумаченні – це інтегративна особистісна властивість, яка охоплює щонайперше емоційну, мотиваційну та адаптаційну сфери та являє собою неадаптивну психологічну схильність до неврозу. Показниками високого рівня невротизації розглядаються: виразна емоційна збудливість, переживання тривожності, напруги, страхи, хвилювання, розгубленість, роздратованість; безініціативність, незадоволеність; егоцентрична спрямованість, зосередженість на соматичних відчуттях та особистих недоліках, низька самоповага; труднощі у спілкуванні; соціальна несміливість та залежність.

Невротизація не обов'язково розвивається й досягає рівня невроту і потребує психологічної допомоги, оскільки невротизована особистість має несприятливі наслідки для комунікації, співробітництва, виконання професійних обов'язків, особливо коли трудова діяльність здійснюється у сфері «людина-людина», пов'язана з процесом спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, супроводжується нервово-психічним напруженням. Це ж зумовлює необхідність пошуку засобів зниження рівня невротизації працівників у сфері обслуговування, зокрема продавців-консультантів на основі виявлення можливих її психологічних детермінант, до таких можна віднести стильові особливості їхньої поведінки.

Розглядаючи зумовленість стильових особливостей поведінки людини соціальним чинником, віднесеність до такої форми її активності як спілкування, говорять про стиль спілкування. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну систему способів та прийомів, які використовує особистість у процесі спілкування з іншими людьми. Ця система способів та прийомів відрізняються індивідуальною своєрідністю, відносною стабільністю і тенденцією виявлятися в об'єктивно відмінних ситуаціях соціальної взаємодії.

Таким чином, на емпіричному етапі дослідження вивченню підлягали рівень невротизації та стилі поведінки особистості.

Так, для вивчення рівня невротизації використовувався метод тестування за допомогою стандартизованої психологічної методики «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана. Для вивчення стильових особливостей поведінки – методики: «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка; «Орієнтовна анкета» Б. Басса; «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі.

Методика «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана призначена для діагностики рівня невротизації особистості, яка формується під впливом трьох класів психічних явищ. Насамперед її рівень опосередкований емоційно-мотиваційними особливостями особистості, психосоматика позначається другим класом явищ, а

загальний стан людини, самопочуття — третім [55].

Високий рівень невротизації особистості свідчить про досить підвищений рівень емоційної збудливості, наслідком чого можуть бути негативні переживання (тривожність, напруженість, неспокій, розгубленість, дратівливість); свідчить про труднощі у спілкування (особливо це стосується взаємодії продавців-консультантів з клієнтами), що у подальшому може призвести до конфліктної ситуації, яка не принесе користі ні одній, ні іншій стороні. Свідчить про безініціативність, що формує переживання, пов'язані з незадоволеністю бажань; про егоцентричну особистісну спрямованість, що базується на неприйнятті себе та на сконцентрованості своїх недоліків [55].

Низький рівень невротизації свідчить про відносно емоційну стійкість; про позитивні переживання (спокій, оптимізм); про ініціативність; про почуття власної гідності; незалежності, соціальної сміливості; про легкість у спілкуванні [55].

Методика «Діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка дозволяє визначити домінуючий стиль поведінки (миролюбний, уникнення чи агресія) на основі спілкування респондента з партнерами, колегами або клієнтами (як у нашому випадку).

Більша кількість відповідей того або іншого типу свідчить про вираженість відповідного стилю поведінки, притаманного респонденту, а якщо їхня кількість приблизно однакова, значить у взаємодії з партнерами особистість активно використовує різні захисти своєї суб'єктивної реальності [55].

Якщо в продавця-консультанта переважає такий стиль поведінки, як миролюбний — то це свідчить, що головною задачею особистості у взаємодії з клієнтами та колегами є вміння йти на компроміси, поступатися, бути піддатливим, компанійським. Така людина готова жертвувати своїми інтересами для збереження гідності. Тобто вона воліє до пристосування та прагне поступитися власними установками, ніж загострити стосунки і вступити в конфлікт [55].

Уникнення — стиль поведінки, що базується на основі збереження власних розумових та комунікативних ресурсів, а в результаті — збереження психологічного здоров'я (індивід уникає зони конфліктів та напружень). Продавець-консультант, якому притаманний даний стиль поведінки може бути емоційно слабким, мати посередній розум, млявий темперамент, або ж навпаки бути сильним і мати потужний інтелект, і щоб зпобігти конфліктам на роботі - закриватися в собі та уникати якихось емоційних проявів [55].

Агресія — стиль поведінки, що підпорядковується інстинкту. Міцна потужна енергетика агресивної особистості захищає її еґо, “власне Я” на вулиці, у толпі, в громадському місці, у черзі, на підприємстві, вдома, у взаємостосунках зі сторонніми та дуже близькими людьми, з покупцями (що стосується продовольчої сфери). Проте цей стиль не забезпечує продавцю-консультанту адекватної взаємодії з клієнтами, це супроводжується в подальшому виникненням конфліктних ситуацій, які згубно впливають на психологічний стан особистості [55].

Орієнтовна (або орієнтаційна) анкета Басса (також відома як ЦОО-Ціннісні Орієнтації Особи) дозволяє визначити стратегії поведінки людини на основі виявлення її спрямованості при розв'язанні спільних завдань: особистісної (на себе), ділової (на завдання) та колективістської (на взаємодію).

Система ціннісних орієнтацій, які характеризують внутрішню готовність індивідів до здійснення найголовнішої діяльності, задля задоволення потреб та інтересів, відносить особистість до певної соціальної дійсності. Цей складний соціально-психологічний процес вивчає стилі поведінки, які вказують на її спрямованість, що визначається загальним підходом людини до світу, і до себе загалом [55].

Отримані результати дозволяють враховувати реакції респондента на передбачувані ситуації, пов'язані з роботою або участю в них інших людей, а також зрозуміти, яким видам задоволення та винагороди надається перевага.

Спрямованість на себе. Даний стиль характерний егоїстичним особам, які думають лише про власну вигоду і зовсім не піклуються про інших. Задля здійснення поставлених цілей особистості вибудовують в голові конструктивні плани і осмислено, долаючи перешкоди, рухаються до них. Вони дуже зосереджені на собі, своїх інтересах. Чекати на допомогу від оточуючих не в їх манері. Такі особистості воліють все брати в свої руки. Іноді у них виробляється так зване прагнення до самотності [55].

Спрямованість на спілкування. Людина, якій властивий такий вид спрямованості, завжди воліє до нових знайомств та до збереження добрих товариських стосунків із старими друзями, і сильно переживає при розриві цих відносин. Такі особи завжди відкриті для оточуючих і отримують величезне захоплення та радість від спілкування і взаємодії із ними. Віддають велику перевагу колективній діяльності, добре володіють емпатією, тобто прагненням зрозуміти іншого, поставити себе на його місце. Таких людей дуже цінують та поважають в колективах — вони безвідмовні, готові приймати участь у суспільному житті, виконувати отримання на прохання родичів, друзів і колег. Вийти на роботу у вихідний день задля допомоги іншим для них не складає великої складності. Вони легко вживаються практично з будь-якою людиною. Саме осіб з даним стилем поведінки здебільшого прагнуть мати роботодавці у сфері обслуговування. Здоровий психологічний клімат в колективі і вдома для них є основоположним компонентом [55].

Спрямованість на справу. Для таких людей сенсом усього життя, витокм натхнення та власної значимості виступає сама діяльність, її процес та результат. Вони заради досягнення поставленої мети підуть наперекір дружнім відносинам. Задля власної вигоди можуть користатися добротою інших та зневажати їх. Таку людину відрізняє діловий підхід до всього, що його оточує. Вона не підпорядковується ні під кого, завжди дотримується лише своїх власних правил.

Такі особи досить волелюбні і орієнтовані лише на ділове співробітництво та прагнуть, у щоб це не стало, добросовісно та доброякісно виконати свою роботу. Індивіди з притаманним даним стилем поведінки отримують задоволення не стільки від спілкування з партнерами, скільки від того, що своєю активністю та енергією переконує їх у справедливості своїх пропозицій та підходів. У трудовій колективній діяльності таких людей також дуже цінують. Вони завжди прагнуть слухати та чути співрозмовника, й готові не тільки очолювати справу, але й брати відповідальність за неї на себе. Таким людям потрібно очолювати якусь компанію чи спільноту, оскільки їм притаманний дух переконливості [55].

«Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі уможлиблює виявлення стилів поведінки індивідів на основі визначення способу її ставлення до людей та себе з шкалами: владний, незалежний, великодушний.

Діагностика міжособистісної взаємодії Т. Лірі була розроблена завдяки дослідженням міжособистісної комунікації, у яких виділено 8 загальних і 16 більш головних конкретних варіантів взаємодії між індивідами. За кожне співпадіння з ключем для опрацювання результатів дослідження нараховується 1 бал.

Метою даної методики виступає важливість вивчення стилю і структури міжособистісних взаємин та їх особливостей, дослідження уявлень респондентів про себе, своє ідеальне «Я», ставлення до самого себе, виявлення зон конфліктів досліджуваного [55].

Шкала «Владний» характеризує людей, яким притаманні доміантні, авторитетні лідерські якості. Вони успішні у справах та вимагають до себе великої поваги.

13-16 балів має сильна особа, якій притаманний авторитарний характер. Така людина є лідером, яка постійно роздає настанови, покладається тільки на власну думку, і ніколи не прислухається до порад інших.

9-12 балів мають енергійні, доміантні особистості, які потребують та

вимагають до себе шанобливого відношення. Їм характерна висока успішність у справах, вони користуються визнанням та люблять давати вказівки оточуючим.

0-8 балів характерні для впевненої у собі людини, якій притаманні настирність і завзятість. При цьому дана особистість необов'язково може виступати керівником [55].

Шкала «Незалежний» характеризує респондентів як тих, що палко бажають бути над усіма, але й водночас осторонь від усіх, самозакохані, розважливі, незалежні. Відносяться до труднощів дещо відчужено, хвалькувато, самовдоволено, можуть бути винуватцями конфліктних ситуацій, що у роботі продавця-консультанта може завадити взаємодії з клієнтами.

13-16 балів має особистість, яка прагне усіма керувати. У такої особи виражена схильність до критицизму. До оточуючих ставляться відчужено. Зарозумілий, хвалькуватий, вибагливий та прямолінійний тип.

9-12 балів мають продавці-консультанти самовдоволені, нарцистичні, з яскраво вираженим почуттям власної гідності, перевагою над прибічниками, воліють займати відокремлену позицію у групі і мають свою виняткову думку, відмінну від думки більшості [55].

0-8 балів властиві впевненим, незалежним, орієнтованим на себе.

Шкала «Великодушний» характеризує їх як людей дуже відповідальних, а інколи аж занадто. Вони завжди бажають прийти на допомогу, що може виявлятися у високій нав'язливості, прагнуть співчувати всім і занадто активні по відношенню до оточуючих, що повністю відповідає тим професійним якостям, яким відповідає посада продавця консультанта.

Від 9 до 16 балів мають особистості, в яких виражена гіпервідповідальність, а також відповідальність за інших – часто невиправдана. Така людина готова до жертв на шкоду власним інтересам, задля допомоги іншим. При цьому у даній допомозі може проявляти зайву активність і навіть надокучливість. Однак в окремих випадках

людина несвідомо перебільшує свою турботу про інших, і така поведінка виявляється як свого роду маскою, що відноситься до зовсім іншого протилежного типу відносин.

Від 0 до 8 балів є характерним для особистостей, в яких великою мірою виражена альтруїстичність і чуйність. Вона відповідальна по відношенню до інших людей, проявляє до них безкорисливість і співчуття. Такі індивіди м'які, делікатні і турботливі [55].

2.2 Результати дослідження та їх аналіз

2.2.1. Результати вивчення рівня невротизації особистості

На емпіричному етапі дослідження, в результаті використання методики «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана, були отримані дані про рівень невротизації особистості, які в узагальненому вигляді представлено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Дані про рівень невротизації продавців-консультантів (за методикою В. Бойка / Л. Васермана)

Рівень невротизації	Кількість респондентів	%
Низький	9	30
Середній	20	66,7
Високий	1	3,3

Таким чином, табличні дані свідчать про переважання (66,7%) у досліджуваних середнього рівня невротизації особистості, який характеризується відносною емоційною стійкістю, достатнім рівнем почуття власної незалежності,

достатнім рівнем соціальної сміливості. Високий рівень невротизації, який характеризується високою емоційною збудливістю, тривожністю, напруженістю, дратівливістю, свідчить про егоцентричну особистісну спрямованість, що базується на неприйнятті себе та на сконцентрованості своїх недоліків виявлено лише у 3,3% продавців; а низький – майже у третини (30%). Працівникам з таким рівнем невротизації притаманні постійний емоційний спокій та оптимізм, почуття власної гідності та незалежності, легкість у спілкуванні.

2.2.2. Результати вивчення стильових особливостей поведінки

Для визначення стильових особливостей поведінки ми використали методики «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка, «Орієнтовна анкета» Б. Басса, «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі.

Узагальнені дані про стилі поведінки досліджуваних за методикою В. Бойка наведено у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Дані про стилі поведінки продавців-консультантів
(за методикою В. Бойка)

№	Стиль	Рівень прояву						Середнє значення
		низький		середній		високий		
		К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	
1	Миролюбство	9	30	19	63,3	2	6,7	39,5 %
2	Уникнення	2	6,7	23	76,7	5	16,6	53,1%
3	Агресія	17	56,7	12	40	1	3,3	27,5%

Більш ілюстративно отримані дані щодо домінуючих стилів поведінки досліджуваних представлено на діаграмі (див. рис. 2.1.).

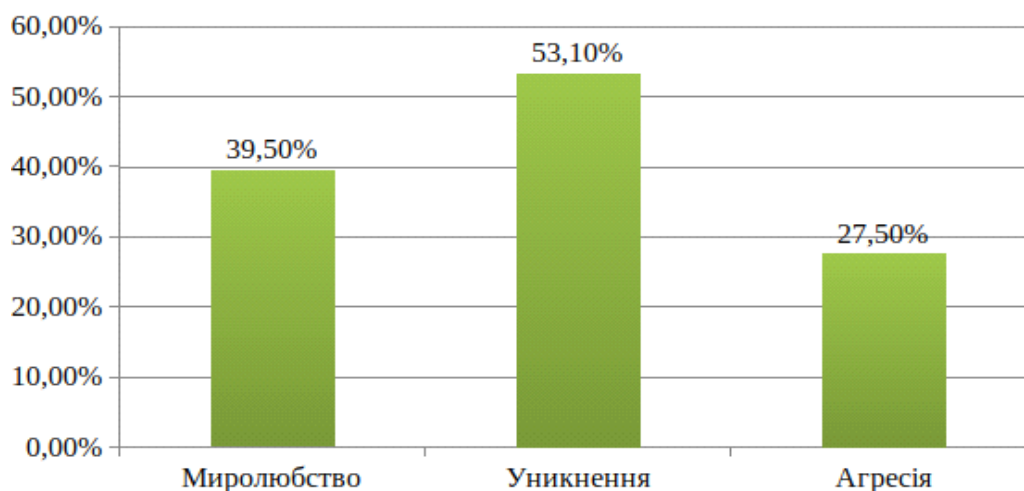


Рис. 2.1. Дані про домінуючі стилі поведінки продавців-консультантів (за методикою В. Бойка)

Як свідчать представлені дані, у продавців-консультантів переважає у поведінці стиль уникнення (53,1%), який характеризується збереженням власних розумових та комунікативних ресурсів, а в результаті — збереженням психологічного здоров'я. Тобто особистість, якій притаманний даний стиль поведінки, може бути емоційно слабкою, мати середній рівень розумових здібностей, млявий темперамент, або ж навпаки - бути сильною і мати потужний інтелект, і щоб запобігти конфліктам на роботі - закриватися в собі та уникати якихось емоційних проявів.

Більш третини досліджуваних (39,5%) воліють до використання такої стратегії поведінки, як миролубство, якому притаманні пристосування до ситуації, поступливість. Такі люди найчастіше жертвують власними інтересами, вони піддатливі та компанійські.

І найменшою мірою, як показують дані (27,5%), продавці-консультанти використовують стиль агресії. При такому стилі особистість відчуває себе захищеною, така людина ставить свої інтереси вище інтересів інших.

Далі ми використали методику «Орієнтовна анкета» Б. Басса. Отримані результати представлено у таблиці 2.3.

**Дані про стилі поведінки продавців-консультантів (за методикою
«Орієнтовна анкета» Б. Басса)**

№	Спрямованість	Рівень прояву						Середнє значення
		низький		середній		високий		
		К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	
1	На себе	6	20	16	53,3	8	26,7	35,13 %
2	На взаємодію	11	36,7	17	56,6	2	6,7	31,16%
3	На задачу	6	20	23	76,7	1	3,3	35,5%

Як свідчать представлені дані, розподіл досліджуваних за стилями поведінки, в основі якого різна спрямованість, приблизно однаковий. Так, у продавців-консультантів спрямованість на себе представлена у 35,13 %. Така особистість дуже зосереджена на собі, своїх інтересах. Вона не чекає допомоги від оточуючих, а воліє все брати в свої руки. Іноді у неї виробляється так зване прагнення до самотності. Спрямованість на справу (задачу) наявна у 33,5 %, що свідчить про зацікавленість продавців-консультантів на вирішення ділових проблем, виконання роботи якнайкраще, які мають орієнтацію на ділове співробітництво, здатні відстоювати власну думку в інтересах справи, яка корисна для досягнення спільної мети. Спрямованість на спілкування виявилася у 31,16 %, яким притаманне прагнення зберегти з усіма добрі товариські стосунки. Такі особистості віддають перевагу колективній діяльності, не уявляють себе без нових та старих друзів, приятелів, знайомих та добре володіють емпатією, тобто прагненням зрозуміти іншого, поставити себе на його місце.

Для виявлення стилів поведінки, в основі яких – ставлення до людей та себе, ми скористалися методикою «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі. Отримані узагальнені дані представлено у таблиці 2.4.

**Дані про стилі поведінки продавців-консультантів
(за методикою Т. Лірі)**

№	Стилi поведiнки	Рiвень прояву								Середнє значення
		низький		середнiй		високий		Екстремальний		
		К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	
1	Владний	14	46,7	10	33,3	5	16,7	1	3,3	43,8 %
2	Незалежний	15	50	8	26,7	7	23,3	0	0	37,2%
3	Агресивний	17	56,7	11	36,6	2	6,7	0	0	33,3%
4	Недовiрливий	13	43,3	13	24,3	4	13,4	0	0	38,7%
5	Покiрний	16	53,3	11	36,6	3	10,1	0	0	36,2%
6	Залежний	18	59,9	8	26,7	4	13,4	0	0	34,6%
7	Спiвпрацюючий	12	40	13	43,3	5	16,7	0	0	39,5%
8	Великодушний	12	40	10	33,3	8	26,7	0	0	46,4%

Для наочного представлення отриманих даних було побудовано графік, представлений на рисунку 2.3.

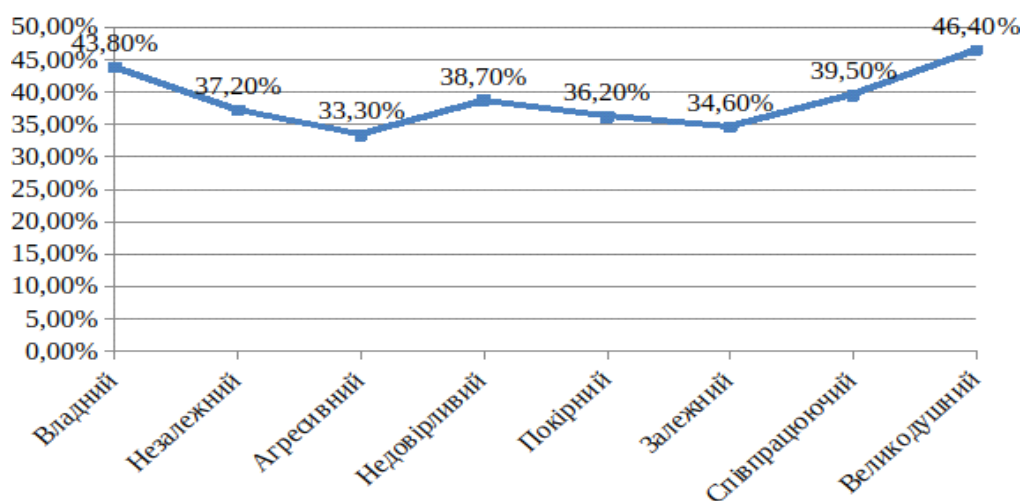


Рис. 2.3. Дані про стилі поведінки продавців-консультантів (за методикою «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі)

За отриманими даними ми встановили, що у продавців-консультантів переважають такі стилі як владний, співпрацюючий та великодушний, тому можна дійти до висновку, що:

1) стиль “Великодушний” виражено у респондентів найбільше — 46,4 %, яка характеризує продавців-консультантів як людей дуже відповідальних, а інколи аж занадто. Вони завжди прагнуть допомогти і співчувати всім, нав’язливі у своїй допомозі і занадто активні по відношенню до оточуючих, що повністю відповідає тим професійним якостям, яким відповідає посада продавця-консультанта.

2) стиль “Владний” виражено у респондентів трохи менше за шкалу “великодушний” — 43,8 %, це характеризує людей, яким притаманні домінуючі, авторитетні лідерські якості. Вони успішні у справах та вимагають до себе великої поваги.

3) стиль “Незалежний” також входить в трійку лідерів, але виражена трохи менше, ніж описані вище — 37,2%. Характеризує впевнених у собі та своїх вчинках продавців-консультантів, які орієнтовані на визнання. Така особистість самовдоволена, хвалькувата та зверхня у взаємодії з оточуючими, має власну думку і ніколи не йде на компроміси.

2.2.3. Зв’язок рівня невротизації особистості продавців-консультантів зі стильовими особливостями їхньої поведінки

Для виявлення нормального розподілу чи наявних відхилень від нормального розподілу даних був використаний критерій Колмагорова-Смірнова. Згідно отриманих результатів, дані щодо стилів поведінки та рівня невротизації продавців-консультантів мають нормальний розподіл ($p > 0,05$) [21]. Тож, для проведення кореляційного аналізу з метою виявлення статистично значущих кореляційних

зв'язків між стилями поведінки, виявлених за методикою «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка, стилями поведінки за методикою «Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі та рівнями невротизації респондентів за методикою «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана використовувався критерій Пірсона (див. Додаток).

За кореляційним аналізом шкал методики «Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана та «Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка були створені таблиці даних (див. табл.2.5, 2.6, 2.7).

Таблиця 2.5.

Дані кореляції між рівнем невротизації та стилем поведінки «агресія» (за методикою В.Бойка)

За критерієм Пірсона		«Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка
		Агресія
«Рівень невротизації» В. Бойка	Показник кореляції	0,394*
	Показник значимості	0,031

Таблиця 2.6.

Дані кореляції між рівнем невротизації та стилем поведінки «миролюбство» (за методикою В.Бойка)

За критерієм Пірсона		«Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка
		Миροлюбство
«Рівень невротизації» В. Бойка	Показник кореляції	-,188

	Показник значимості	,319
--	---------------------	------

Таблиця 2.7.

**Дані кореляції між рівнем невротизації і стилем поведінки «уникнення»
(за методикою В.Бойка)**

За критерієм Пірсона		«Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка
		Уникнення
«Рівень невротизації» В. Бойка	Показник кореляції	-,251
	Показник значимості	,182

Отже, з вище наведених таблиць нами з'ясовано, що лише стиль агресії пов'язаний з рівнем невротизації продавців-консультантів. Кореляція значима на рівні 0,031. Таким чином, чим вищий ступінь вираженості в поведінці стилю агресії особистості, тим більший рівень невротизації. Можна зробити висновок, що люди, які більшою мірою використовують такий стиль, достатньо часто переживають інтенсивну напругу, а їх рівень тривоги є достатньо високим. Загальний рівень невротизації залежить від того, наскільки людина використовує власні інстинкти та емоції під час стресових ситуацій.

Отримані дані кореляції між рівнем невротизації та стилями поведінки за «Тестом міжособистісних відносин» Т. Лірі представлено у таблиці 2.9.

Дані кореляції між рівнем невротизації та стилями поведінки «Владний», «Незалежний», «Великодушний» (за методикою Т.Лірі)

За критерієм Пірсона		«Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі		
		Владний	Незалежний	Великодушний
«Рівень невротизації» В. Бойка	Показник кореляції	-0,443*	-0,425*	-0,438*
	Показник значимості	0,017	0,019	0,018

Отже, рівень невротизації і стилі поведінки «Владний», «Незалежний», «Великодушний» пов'язані між собою в оберненому зв'язку. Кореляція значима для шкали «Владний» на рівні 0,017, «Незалежний» - 0,019, «Великодушний» - 0,018. Чим вищий ступінь вираженості в стилі поведінки особи владності, незалежності, великодушності, тим нижчий рівень її невротизації. Можна сказати, що люди, які проявляють владний характер, тип сильної особистості, яка лідирує у всіх видах групової діяльності, наставляє, повчає, є менш схильною до невротизації. Це також супроводжується тим, що продавці-консультанти прагнуть допомогти і співчувати всім, є активними по відношенню до оточуючих, що спричиняє їх активну взаємодію з іншими людьми, проте зберігає їх внутрішній спокій.

2.3. Рекомендації щодо зниження рівня невротизації продавців-консультантів на основі врахування стильових особливостей їхньої поведінки

За результатами теоретичного аналізу наукової літератури з проблеми дослідження, а також на основі отриманих його результатів на емпіричному етапі з

виявлення наявності та характеру зв'язку між досліджуваними явищами, виникає необхідність надання рекомендацій щодо корекції поведінки продавців-консультантів.

В результаті емпіричного дослідження було виявлено, що невротизація особистості продавця-консультанта пов'язана з тим, які стилі поведінки він використовує в процесі спілкування з колегами та покупцями. Так, якщо у його поведінці присутній стиль агресії, то у нього відбувається й ріст рівня невротизації, і навпаки: чим вищий у нього рівень невротизації, тим більше він проявляє в поведінці агресію. Виявлено також, що особи з високим рівнем невротизації також воліють до таких стилів поведінки, які по суті не є продуктивними для роботи в сфері торгівлі – владний, незалежний, стиль уникнення, направленість на себе.

Досліджувані ж з низьким рівнем невротизації використовують у спілкуванні, при розв'язанні виробничих питань такі стилі, як: миролюбство, великодушність, направленість на взаємодію та на задачу. Саме ці способи поведінки мають культивуватися та формуватися у працівників сфери обслуговування, щоб уникнути можливості чи зниження рівня їхньої невротизації. А таких стилів, як: агресія, уникнення, владність та незалежність, характерні для високого рівня невротизації, уникати та свідомо виводити з арсеналу способів власної поведінки.

Відповідно до цього і були надані рекомендації стосовно корекції особливостей поведінки продавців-консультантів з урахуванням наявного у них рівня невротизації. Рекомендації стосуються щонайперше роботи у напрямі розширення арсеналу більш продуктивних стилів поведінки, які б використовували особи з високим рівнем невротизації; передбачається робота й у напрямку безпосередньо зниження невротизації до «корисного» для ефективної активності рівня.

Так як високий рівень невротизації у продавців-консультантів породжує виникнення конфліктних ситуацій у взаємодії з близькими, знайомими людьми, з

колегами, з клієнтами, що є загрозою роботи у продовольчій сфері, то доречним було б розглянути такі дієві методи корекційної роботи як: діяльність психологів з використанням різних видів психологічно-експресивної терапії (арт-терапія, ігрова терапія, тілеснорухова терапія, піскова терапія), соціально-психологічні тренінги, психологічне консультування (індивідуальне чи групове), самоаналіз проблеми невротизації з використанням різноманітних стилів поведінки.

Пропонуємо детальніше розглянути дані методи щодо зниження рівня невротизації продавців-консультантів:

- *Діяльність психолога з використанням психологічно-експресивної терапії* — це унікальне психологічне лікування з використанням терапії, основою якої є використання людиною власної творчої діяльності, мистецтва та психології для заохочення зцілення та емоційного розвитку. Експресивну терапію можна застосовувати як дітям, так і дорослим, індивідуально або в групах. Кожен з нас має вроджене бажання створення якогось витвору мистецтва. Саме тому головною ідеєю зниження підвищеного рівня невротизації виступає використання індивідом мистецтв, таких як танець, музика, поезія тощо. Одним із видів експресивної терапії виступає арт-терапія.

- Арт-терапія – методика, за допомогою якою відбувається лікування «мистецтвом». Вона використовується не так давно, але стрімко розвивається і вже довела свою ефективність. Метод включає безліч підвидів (ігрова терапія, тілеснорухова терапія, піскова терапія), що дає можливість підібрати найбільш корисний та дієвий підхід для кожного випадку індивідуально, і усунути психологічні проблеми, зокрема знизити рівень невротизації.

- *Соціально-психологічні тренінги* — це групові психологічні тренінги, які дозволяють людині самій формувати набуті нею установки, навички й уміння під час виявлення продуктивних психологічних та соціальних комунікативних відносин, які

дозволяють знизати рівень невротизації продавців-консультантів. Такі тренінги дають змогу розглядати соціально-психологічні ситуації зі своєї точки зору і позиції партнера, розвивати здібності пізнання і розуміння себе й інших у процесі спілкування та спільного обговорення в групі власних проблем. Дані тренінги дають змогу продавцям-консультантам оцінити власні стилі поведінки, стратегії інших людей, а також опрацювати ситуації пов'язані із виникненням невротизації та її впливу на стилі поведінки під час взаємодії. Використання соціально-психологічного тренінгу передбачає результат корекції, коли зменшується використання стилів поведінки – уникання та агресія, владність та незалежність, і навпаки – актуалізуються стилі миролюбство, великодушність та направлені на вирішення задач, які самі по собі передбачають низький рівень невротизації.

- *Психологічне консультування* - корисне при корекційній роботі особливостей поведінки продавців-консультантів на основі врахування рівня їхньої невротизації оскільки співпраця продавця-консультанта з психологом дає змогу першому спрямувати себе та свої стилі поведінки, які спричиняють високий рівень невротизації на зниження даного рівня. Дана співпраця спрямовується на зниження рівня агресії, владності, незалежності респондентів, які негативно впливають на невротизацію. Консультування може допомогти вирішити конфліктні ситуації серед продавців-консультантів, сприяти особистісному розвитку та підвищенню загального ритму життя. Дане консультування має два види:

- Індивідуальне — це особистісно-довірла бесіда з клієнтом індивідуальної форми співпраці. Головним привілеєм цієї форми консультативної роботи є зосереджена безпосередня увага до способу життя та діяльності клієнта, до внутрішніх наявних проблем та емоційного стану, конфіденційність та психологічна безпека.
- Групове - передбачає приєднання до консультативного процесу декількох

учасників, зацікавлених у вирішенні однієї або схожої проблеми. Перевагами даної форми організації консультативного процесу є можливість взаємного впливу учасників один на одного, обмін досвідом. Консультування у групі дає змогу його учасникам віднайти особистісні опори не тільки у собі, але і в оточуючих людях.

- *Самоаналіз* - це процес, який дає змогу особистості осмислити ким вона є насправді. Самоаналіз досить складний метод для невротизованого продавця-консультанта, оскільки особистості потрібно усвідомити свої проблеми та переосмислити свої дії вчинки та змінити свою поведінку. У той час, це дуже дієвий метод, який допоможе індивіду вдосконалити стилі взаємодії з іншими.

Оскільки було виявлено, що особи з низьким рівнем невротизації воліють використовувати такі стилі як: миролюбство, уникнення, спрямованість на задачу, великодушність; тоді як особи з високим рівнем невротизації – воліють до використання лише стилів поведінки, які по суті не є продуктивними для роботи в продовольчій сфері – уникання, агресія, спрямованість на себе, владність та незалежність, то для ефективної корекційної роботи щодо стилів поведінки продавців-консультантів на основі врахування рівня їхньої невротизації потрібно враховувати, що наведені вище методи повинні обиратись індивідуально відповідно до конкретної ситуації та позицій продавців. Комплексне використання вказаних методів принесе більше користі та прискорить результат корекції поведінки.

Відповідно до даних про взаємозв'язок досліджуваних явищ у продавців-консультантів, зниження рівня невротизації сприятиме становленню певних стильових особливостей поведінки, а засвоєння та використання суб'єктом продуктивних стилів поведінки позначатиметься на зниженні рівня невротизації до його корисного вираження. На основі цього невротизація розглядалась як психологічна детермінанта стилів поведінки продавців-консультантів під час виконання їх роботи, і доцільним стало надання ряду пунктів-рекомендації для

зменшення рівня невротизації під час робочого процесу. Серед понять, які можуть негативно вплинути на професійну діяльність ми виділили такі:

- Розділяти роботу та життя.

Життя людей постійно супроводжується пошуком рівноваги та балансу між працею та відпочинком. Це зазвичай супроводжується втратою гнучкості пристосування до життєвих обставин та вмінням адаптувати свій графік і розставляти пріоритети. У житті продавця-консультанта, він – це єдина, ключова і найголовніша фігура, той, хто несе відповідальність за своє життя. Думки про роботу викликають підвищення рівня невротизації, що погано впливає на робочі процеси. Якщо продавець-консультант постійно думає у свій вихідний про можливість роботи, активно читає та бере участь у спільних чатах, та взагалі більшою мірою фокусується на роботі, це може призвести до підвищення рівня невротизму.

Тому, кожному з нас потрібно навчитися тримати свій емоційний баланс та рівень внутрішнього спокою та щастя. Це дозволить емоціям надихати, а не демотивувати, в результаті чого зменшаться витрати власної енергії на стрес та негативних людей.

Продавці-консультанти мають не боятися звертатися за допомогою, адже це є нормальною ситуацією. Зазвичай просити про допомогу заважає сором, тому потрібно змінювати власні принципи і ставлення до цієї проблеми і сприймати її, як вияв турботи про себе. Тривога може зростати, коли нам призначають завдання, яке вони ніколи раніше не робили, але краще попросити допомоги на самому початку, щоб уникнути сильнішого стресу згодом, та цим підвищити рівень невротизації, що може негативно вплинути на роботу працівника, а також усіх тих, хто його оточує, особливо колег.

- Не бути трудоголіком

Багато країн вже визнали трудоголізм хворобою, причому ця хвороба з кожним роком долає все більше число населення. Психологи стверджують, що людина

перетворюється на трудоголіка, коли весь свій час присвячує роботі. Для таких людей трудова діяльність — єдине сприйняття життя, єдиний спосіб самореалізації, досягнення успіхів. Своїм запеклим бажанням працювати трудоголіки шкодять і собі, і близьким людям. Тому, що постійна напруга здатна завдати шкоди здоров'ю людини, і в результаті - прояв таких симптом як перевтома, стрес, що призводять до захворювання психічного і соматичного характеру.

Якщо продавцю-консультанту здається, що він незамінний, то наступний етап – нервовий зрив. У нашому суспільстві вважається, якщо людина багато працює і багато чого досягає – вона успішна. Для деяких даний статус трудоголіка це знак пошани. Проте є люди, які ставлять роботу над усе - стосунків, здоров'я, вражень та, зрозуміло, відпочинку. Ціна, яку вони платять за успіх, надто висока, що може призвести до невротизму.

Отже, корекційна робота щодо стилів поведінки продавців-консультантів на основі врахування рівня їхньої невротизації потребує свідомого відношення, організованості та сприятливих умов взаємодії між консультантами, клієнтами та спеціалістами (психологами, соціальними педагогами) на основі принципів взаємодопомоги, самоаналізу, вміння розставляти пріоритети та рефлексії.

Висновки до розділу 2

1. Емпіричне вивчення рівня невротизації продавців-консультантів виявило, що у них переважає середній рівень, який характеризується відносною емоційною стійкістю, достатнім рівнем почуття власної незалежності та соціальної сміливості.

2. Вивчення стильових особливостей поведінки продавців-консультантів показало, що їм найбільшою мірою притаманні такі стилі, як: спрямованість на задачу, владність, незалежність та великодушність. Стиль спрямованості на задачу свідчить про їх зацікавленість у вирішенні ділових проблем. Стиль владності показує

демонстрацію доміантних та лідерських якостей; стиль незалежності - впевненість у собі та своїх вчинках, зорієнтованість на визнання; стиль великодушності - прагнення допомогти і співчувати всім, взаємодіяти з іншими людьми.

3. Кореляційний аналіз даних показав наявність обернених та прямих статистично значущих зв'язків між стилями поведінки та невротизацією продавців-консультантів. Це є підставою для висновку про те, що стильові особливості поведінки є психологічною детермінантою невротизації особистості, і навпаки.

4. Виявлено, що продавці-консультанти з низьким рівнем невротизації, які характеризуються емоційною врівноваженістю та оптимізмом, почуттям власної гідності та незалежності, легкістю у спілкуванні, воліють до використання у спілкуванні, при розв'язанні виробничих питань такі стилі, як: миролюбство, великодушність, спрямованість на взаємодію та на задачу. Особи з високим рівнем невротизації, що характеризується високою емоційною збудливістю та неврівноваженістю, тривожністю, напруженістю, дратівливістю, у своїй поведінці схильні використовувати такі стилі, як: агресія, владний, незалежний, стиль уникнення, спрямованість на себе.

5. Отримані результати дослідження свідчать про важливість надання рекомендацій стосовно зниження рівня невротизації та корекції особливостей поведінки продавців-консультантів. Рекомендації стосуються роботи щонайперше у напрямі розширення арсеналу більш продуктивних стилів поведінки, притаманним особам, у яких не спостерігається невротизації особистості, та вилучення тих, які супроводжують зростання невротизованості.

Найбільш дієвими для такої роботи розглядаються: використанням методів інформування, різних видів психологічно-експресивної терапії, соціально-психологічних тренінгів, психологічне консультування, самоаналіз невротизації та використанням різноманітних стилів поведінки.

ВИСНОВКИ

Дослідження стильових особливостей поведінки з різним рівнем невротизації продавців-консультантів дало можливість сформулювати наступні положення та отримати емпіричні результати.

1. Перед психологічною наукою постає завдання сприяти ефективній життєдіяльності людини та її адаптації до умов життя, якщо ж особистість дезадаптована, то це уможлиблює невротизацію особистості. Невротизація особистості у найбільш загальному розумінні – це стан емоційної нестабільності, що може привести до неврозу (неврастенія, істерія, нав'язливі стани), який є розладом психіки, функціональним нервово-психічним захворюванням, що виникає під впливом важких переживань та психічних перевантажень, та потребує медичного втручання. Невротизація у більш конкретному тлумаченні – це інтегративна особистісна властивість, яка охоплює щонайперше емоційну, мотиваційну та адаптаційну сфери та являє собою неадаптивну психологічну схильність до неврозу. Показниками високого рівня невротизації розглядаються: виразна емоційна збудливість, переживання тривожності, напруги, страхи, хвилювання, розгубленість, роздратованість; безініціативність, незадоволеність; егоцентрична спрямованість, зосередженість на соматичних відчуттях та особистих недоліках, низька самоповага; труднощі у спілкуванні; соціальна несміливість та залежність.

Невротизація не обов'язково розвивається й досягає рівня неврозу і потребує психологічної допомоги, оскільки невротизована особистість має несприятливі наслідки для комунікації, співробітництва, виконання професійних обов'язків, особливо, коли трудова діяльність здійснюється у сфері «людина-людина», пов'язана з процесом спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, супроводжується нервово-психічним напруженням. Це ж зумовлює необхідність пошуку засобів

зниження рівня невротизації працівників у сфері обслуговування, зокрема продавців-консультантів на основі виявлення можливих її психологічних детермінант, до таких можна віднести стильові особливості їхньої поведінки.

Розглядаючи зумовленість стильових особливостей поведінки людини соціальним чинником, віднесеність до такої форми її активності як спілкування, говорять про стиль спілкування. Під стилем спілкування розуміють індивідуальну систему способів та прийомів, які використовує особистість у процесі спілкування з іншими людьми. Ця система способів та прийомів відрізняються індивідуальною своєрідністю, відносною стабільністю і тенденцією виявлятися в об'єктивно відмінних ситуаціях соціальної взаємодії.

2. Емпіричне вивчення рівня невротизації продавців-консультантів виявило, що у них переважає середній рівень, який характеризується відносною емоційною стійкістю, достатнім рівнем почуття власної незалежності та соціальної сміливості. Вивчення стильових особливостей поведінки продавців-консультантів показало, що їм найбільшою мірою притаманні такі стилі, як: спрямованість на задачу, владність, незалежність та великодушність. Стиль спрямованості на задачу свідчить про їх зацікавленість у вирішенні ділових проблем. Стиль владності показує демонстрацію доміантних та лідерських якостей; стиль незалежності - впевненість у собі та своїх вчинках, зорієнтованість на визнання; стиль великодушності - прагнення допомогти і співчувати всім, взаємодіяти з іншими людьми.

3. Кореляційний аналіз даних показав наявність обернених та прямих статистично значущих зв'язків між стилями поведінки та невротизацією продавців-консультантів. Це є підставою для висновку про те, що стильові особливості поведінки є психологічною детермінантою невротизації особистості, і навпаки.

4. Виявлено, що продавці-консультанти з низьким рівнем невротизації, які характеризуються емоційною врівноваженістю та оптимізмом, почуттям власної гідності та незалежності, легкістю у спілкуванні, воліють до використання у

спілкуванні, при розв'язанні виробничих питань такі стилі, як: миролюбство, великодушність, спрямованість на взаємодію та на задачу. Особи з високим рівнем невротизації, що характеризується високою емоційною збудливістю та неврівноваженістю, тривожністю, напруженістю, дратівливістю, у своїй поведінці схильні використовувати такі стилі, як: агресія, владний, незалежний, стиль уникнення, спрямованість на себе.

5. Отримані результати дослідження свідчать про важливість надання рекомендацій стосовно зниження рівня невротизації та корекції особливостей поведінки продавців-консультантів. Рекомендації стосуються роботи щонайперше у напрямі розширення арсеналу більш продуктивних стилів поведінки, притаманним особам, у яких не спостерігається невротизації особистості, та вилучення тих, які супроводжують зростання невротизованості.

Найбільш дієвими для такої роботи розглядаються: використанням методів інформування, різних видів психологічно-експресивної терапії, соціально-психологічних тренінгів, психологічне консультування, самоаналіз невротизації та використанням різноманітних стилів поведінки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авдеев Д. А. Нервность: её духовные причины и проявления / Д. А. Авдеев, В. К. Невярович. - М.: Омега, 2003. - 112 с.
2. Альбуханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности / К.А. Альбуханова-Славская. — М.: Наука, 1980. - 336 с.
3. Альбуханова-Славская К. А. Развитие личности в процессе жизнедеятельности // Психология формирования и развития личности: [Текст]. К. А. Альбуханова-Славская. — М.: Наука, 1981. - 87 с.
4. Ананьев Б. Г. Комплексное изучение человека и психологическая диагностика / Б. Г. Ананьев // Вопросы психологии. — 1981. - №2. - 39 с.
5. Асмолов А. Г. Психология личности: Принципы общепсихологического анализа. - М.: Сент, 2001. - 416с.
6. Варій М. И. Психологія особистості: [навч. посіб.] / М.И.Варій. — К.: Центр учбової літератури, 2008. - 592 с.
7. Вітенко І. С. Основи психології. / І. С. Вітенко, Т. І. Вітенко. Вид. друге, перероб. і доп. – Вінниця: Нова книга, 2008. – 256 с.
8. Дикая Л. Г. О роли психофизиологической саморегуляции в повышении психической устойчивости человека-оператора // Психологическая стойкость профессиональной деятельности. М., 1984. – С. 18-23.
9. Діденко Г. О. Стиль життя у соціально-психологічному вимірі. Молодий вчений. 2017. - 229 с.
10. Ерніязова В. Сутність нейротизму як ускладнення розвитку дитини: теоретичне дослідження проблеми/ В. Ерніязова. - К., 2005. - С. 17 — 20.
11. Змановская Є.В. Девиантология: Навчальний посібник для студ. вищ. навч. закладів. - М.: Видавничий центр «Академія», 2003. - 288 с.

12. Исурин Г. Л. Групповая психотерапия при неврозах. М., 1999. - С. 118 - 122.
13. Каламаж Р. В. Конітивно-стильовий вимір у психологічних дослідженнях [Електронний ресурс] / Р. В. Каламаж // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія і педагогіка. – 2012. – Режим доступу до ресурсу: https://eprints.oa.edu.ua/1443/1/Kalamazh_130912.pdf.
14. Карвасарский Б. Д. Диагностика и психотерапия невротизму. – Л. : 1979. - 368 с.
15. Карвасарский Б. Д. Неврозы. Изд. 2-е перераб. и доп. М. : Медицина 1990. - 387 с.
16. Ковалева А. И. Профессиональная мобильность / А.И. Ковалева // Знание. Понимание. Умение. – 2012. – № 1. – С. 298-300.
17. Козова І. Л. Порівняльна характеристика показників соціально-психологічної адаптації та невротизації студентів медичного ВУЗу в різних системах сучасної освіти / Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – К.: вид. «Фенікс». – 2015. Т. XII. Психологія творчості. – Випуск 21. – С. 153-166.
18. Максименко С. Д. Поняття особистості у психології. Теоретико-методологічні проблеми психології особистості: Психологія і особистість. Випуск 1 (9). 2016. С. 11-17. URL: https://scholar.google.ru/scholar?cluster=3613981836839507949&hl=ru&as_sdt=0,5
19. Мясичев В. Н. и Карвасарский Б. Д. Некоторые теоретические и практические выводы из изучения 1000 больных отделения неврозов. – Журн. невропатол. и психиатр., 1967, в. 6, С. 897-900.
20. М'ясоїд П. А. Загальна психологія: Навч. посібник. 5- те вид., стер. К.: Вища шк., 2006. - 487с.
21. Немов Р.С. Психодиагностика: Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. Кн. 3. психология:

- учебное пособие для студентов педагогических вузов. В 3 кн. М., 1999. - 269 с.
22. Никиреева Е. М. Психологические особенности направленности личности. Учебное пособие. М., 2007. С. 132-154.
 23. Николаева В. В. Влияние психической болезни на психику. М. : Медицина, 1987. - 155 с.
 24. Орлов О. В., Лобанов І. Ю. Психологічна діагностика невротизації особистості (український переклад та апробація опитувальника невротичних особистісних рис KON-2006) / О. В. Орлов, І. Ю. Лобанов // Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки». – 2016. – № 2, Т.1. – С. 102-114
 25. Павелків Р.В. Загальна психологія. / Павелків Р. В. – К.: Кондор, 2009. - 570с.
 26. Психология личности: Словарь-справочник. Под ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. К.: Рута, 2001. – 320 с.
 27. Пріма Р.М. Професійна мобільність фахівця як наукова проблема / Р.М. Пріма // Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту : наукова монографія / за ред. С. Єрмакова. – Харків, 2008. – Випуск № 1. - С.127-135.
 28. Процеси соціальної мобільності в сучасному українському суспільстві: колективна монографія / за ред. О.М.Балакіревої ; НАН України. – К. : ДУ Ін-ту економіки та прогнозування НАНУ, 2014. – 288 с
 29. Рибалка В.В. Психологія праці особистості: Навчально-методичний посібник. Київ-Кременчук: ПП Щербатих, 2006. - С. 24-31.
 30. Роменець В.А. Історія психології ХІХ – початок ХХ століття : [навч.посіб.] / В.А. Романець. – К.: Либідь, 2006. - 830с.
 31. Савенкова Л. О. Психологія спілкування: навч. посіб. [Електронний ресурс] / Л. О. Савенкова // Держ. ВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». – Київ: КНЕУ. – 2015. – Режим доступу до ресурсу:
 32. Свядощ А. М. Неврозы. – 3-е изд. перераб. и доп. – М. : Медицина. 1982. - 412

- с.
33. Синявський В. В., Сергєєнкова О. П. (уклад.) Психологічний словник. Тлумачний словник / за ред. Н.А. Побірченко. Київ: Наук. Світ, 2007. - 274 с.
 34. Солодка А. К., Шиян Т. В., Колашнік Н. В. Соціокультурні фактори-домінанти формування смисложиттєвих орієнтацій особистості у кроскультурній взаємодії. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. IV (41). Issue: 86. 2016. - С. 42-45.
 35. Социальная психология: учебное пособие Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: ПЕРСЭ, 2002. - 351 с.
 36. Столяренко О.Б. Психологія особистості. Навчальний посібник [Текст] / О.Б. Столяренко. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
 37. Титаренко Т.М. Сучасна психологія особистості. Київ: Каравелла, 2013. - С. 123-128.
 38. Толочек В.А. Проблема стилей в психологии: историко-теоретический анализ: монография. Москва: Институт психологии РАН, 2013. - 319 с.
 39. Толочек В.А. Стили профессиональной деятельности как часть проблемы стиля в психологии. Стиль человека: психологический анализ. Москва, 1998. С.163-173.
 40. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник. – К.: НПУ ім. Драгоманова, 2003. – 244с. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [tp://npu.edu.ua/ebook/book/html/D/isry_kgppy_Soc_psh_spilkyvannya/](http://npu.edu.ua/ebook/book/html/D/isry_kgppy_Soc_psh_spilkyvannya/)
 41. Хананашвили М. М. Информационные неврозы. – Л. : Медицина. 1978. – 144 с.
 42. Хохліна О. П. Проблема стильових особливостей життєдіяльності людини у контексті її онтогенетичного розвитку. Естетика і етика педагогічної дії. Вип. 4. Київ-Полтава. 2012. - С. 62–74.
 43. Хохліна О. П. Загальна психологія. Соціальна психологія. Захист

- бакалаврської роботи: Методичні рекомендації з підготовки до державної атестації. Для підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем «Бакалавр» за напрямом 6.030102 «Психологія» галузі знань 0301 «Соціально-політичні науки» / О. П.Хохліна, С. Л.Горбенко. – К.: НАВС, 2014. – 168 с.
44. Хохліна О. П., Кущенко І. В., Гребенюк М. О. Загальна психологія: Хрестоматія: у 3-х частинах. Частина 3. Київ: НАВС, 2014. - 166 с.
 45. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник/ В.Б. Шапар / Х.: Прапор, - 2007 – 640 с.
 46. Щукин М. Р. Структура індивідуального стилю трудової діяльності. Вопросы психологии. 1984. №6. - С. 26–32.
 47. https://ps.pl.ua/ua/poznavatelno_item/nevroz-nevrotizatsiya-nevroticheskij-s
 48. <http://medpsychology.pp.ua/nevrologisny-rozlad>
 49. <https://imedic.kiev.ua/uk/statyi/nevrologija/1469-cho-takoe-nevroz-vidy-nevrozov>
 50. <http://www.pgp-journal.kiev.ua/archive/2016/07/11.pdf>
 51. https://talent.ua/uk/resume-shablon/prodavec_konsultant
 52. http://vasyscheve-mnvc.edu.kh.ua/osvitnij_proces_v_kombinati_pid_chas_karantinu/psihologichna_pr_osvita/psihologichna_prosvita_u_10-h_klasah/spryamovanistj_ogsobistosti
 53. http://nbuviap.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=3175:osoblivosti-protsesu-sotsializatsiji-osobistosti-v-umovakh-informatsijnogo-suspilstva&catid=81&Itemid=415
 54. https://kse.ua/wp-content/uploads/2020/08/Npchdusoc_2013_225_213_7.pdf
 55. <https://psytests.org/>
 56. <https://er.nau.edu.ua/bitstream/NAU/43138/3/3.pdf>
 57. <http://refleader.ru/jgeyfsqasjgeujg.html>

ДОДАТКИ

**Результати респондентів за методикою
«Рівень невротизації» В. Бойка / Л. Васермана**

№ респондента	стать	вік	Рівень невротизації	Рівень невротизації
1	ж	18-25	17	Середній рівень
2	ж	33-45	24	середній
3	ж	18-25	9	низький
4	ж	26-32	24	Середній рівень
5	ч	26-32	15	Середній рівень
6	ч	18-25	6	низький
7	ж	26-32	20	середній
8	ч	26-32	17	середній
9	ж	18-25	9	низький
10	ж	33-45	18	середній
11	ч	18-25	11	низький
12	ж	18-25	24	середній
13	ч	26-32	24	середній
14	ж	26-32	28	Високий рівень
15	ч	18-25	14	середній
16	ч	26-32	19	середній
17	ж	26-32	21	середній
18	ч	18-25	7	низький
19	ж	18-25	20	Середній рівень
20	ж	26-32	11	низький
21	ж	18-25	12	низький
22	ж	26-32	19	середній
23	ж	26-32	13	Середній рівень
24	ч	18-25	11	Низький
25	ж	18-25	16	Середній рівень
26	ж	26-32	24	Середній рівень
27	ж	26-32	13	Середній рівень
28	ж	18-25	11	Низький рівень
29	ж	18-25	24	Середній рівень
30	ж	18-25	22	Середній рівень

Результати респондентів за методикою
«Діагностика домінуючої стратегії психологічного захисту» В. Бойка

№	стать	вік	миролюбство	уникнення	агресія
1	ж	18-25	8	15	1
2	ж	33-45	11	8	5
3	ж	18-25	5	15	4
4	ж	26-32	9	8	7
5	ч	26-32	13	8	3
6	ч	18-25	2	10	12
7	ж	26-32	3	20	1
8	ч	26-32	2	13	9
9	ж	18-25	11	13	0
10	ж	33-45	4	13	7
11	ч	18-25	7	14	3
12	ж	18-25	4	10	10
13	ч	26-32	11	7	7
14	ж	26-32	3	6	15
15	ч	18-25	9	11	4
16	ч	26-32	10	13	1
17	ж	26-32	9	12	3
18	ч	18-25	14	9	1
19	ж	18-25	0	14	10
20	ж	26-32	11	12	1
21	ж	18-25	7	10	7
22	ж	26-32	8	12	4
23	ж	26-32	8	8	8
24	ч	18-25	8	9	7
25	ж	18-25	8	11	5
26	ж	26-32	13	8	3
27	ж	26-32	15	8	1
28	ж	18-25	12	9	3
29	ж	18-25	5	8	11
30	ж	18-25	7	5	12

Результати респондентів за методикою «Орієнтовна анкета» Б. Басса

№	стать	вік	Направленість на себе	Направленість на взаємодію	Направленість на задачу
1	ж	18-25	42%	28%	30%
2	ж	33-45	26%	37%	37%
3	ж	18-25	30%	30%	41%
4	ж	26-32	37%	26%	37%
5	ч	26-32	37%	28%	35%
6	ч	18-25	41%	27%	32%
7	ж	26-32	33%	27%	39%
8	ч	26-32	35%	30%	36%
9	ж	18-25	42%	26%	32%
10	ж	33-45	27%	33%	39%
11	ч	18-25	35%	36%	30%
12	ж	18-25	38%	25%	37%
13	ч	26-32	35%	38%	27%
14	ж	26-32	27%	37%	37%
15	ч	18-25	32%	33%	35%
16	ч	26-32	37%	30%	33%
17	ж	26-32	31%	35%	35%
18	ч	18-25	37%	26%	37%
19	ж	18-25	22%	38%	39%
20	ж	26-32	35%	42%	23%
21	ж	18-25	28%	36%	36%
22	ж	26-32	33%	30%	37%
23	ж	26-32	36%	38%	26%
24	ч	18-25	37%	31%	32%
25	ж	18-25	42%	26%	32%
26	ж	26-32	41%	31%	28%
27	ж	26-32	44%	23%	22%
28	ж	18-25	23%	38%	38%
29	ж	18-25	48%	25%	27%
30	ж	18-25	43%	25%	35%

**Результати респондентів за методикою
«Тест міжособистісних відносин» Т. Лірі**

№	стат ь	ві к	Владн ий	незалежн ий	агресивн ий	недовірлив ий	покірн ий	залежн ий	співпрацююч ий	великодушн ий
1	ж	18 - 25	6	2	1	5	6	2	8	7
2	ж	33 - 45	2	3	5	5	1	1	5	8
3	ж	18 - 25	4	1	4	5	12	9	10	12
4	ж	26 - 32	6	8	3	4	4	5	7	6
5	ч	26 - 32	6	4	3	0	4	3	8	9
6	ч	18 - 25	13	11	5	3	1	2	2	3
7	ж	26 - 32	2	0	1	1	5	3	1	2
8	ч	26 - 32	10	10	6	7	10	9	10	9
9	ж	18 - 25	7	8	7	6	8	11	8	10
10	ж	33 - 45	10	6	8	8	3	2	5	6
11	ч	18 - 25	10	6	6	2	5	6	6	11
12	ж	18 - 25	2	1	3	1	1	4	1	4
13	ч	26 -	3	1	2	6	4	3	2	3

		32								
1 4	ж	26 - 32	4	0	5	3	3	2	2	2
1 5	ч	18 - 25	3	4	8	0	1	1	1	2
1 6	ч	26 - 32	2	2	1	3	7	0	1	2
1 7	ж	26 - 32	4	5	3	2	2	4	2	2
1 8	ч	18 - 25	0	5	1	3	6	3	1	3
1 9	ж	18 - 25	4	1	2	4	2	5	5	2
2 0	ж	26 - 32	8	12	10	9	7	4	5	12
2 1	ж	18 - 25	8	5	3	7	4	4	8	7
2 2	ж	26 - 32	4	1	2	2	9	7	11	8
2 3	ж	26 - 32	4	6	4	6	5	3	9	7
2 4	ч	18 - 25	9	10	4	7	4	3	0	4
2 5	ж	18 - 25	6	3	8	10	1	7	7	7
2 6	ж	26 - 32	8	9	9	8	8	9	4	6
2 7	ж	26 - 32	5	2	1	8	5	6	9	6
2 8	ж	18 - 25	8	9	5	10	4	7	5	9

2 9	ж	18 - 25	4	1	2	7	6	4	7	10
3 0	ж	18 - 25	9	9	8	9	3	6	4	2

Додаток Ж

**Результати показників розподілу даних за критерієм
Колмагорова-Смірнова**

		миролюбс тво	уникне ння	агре сія	Направлен ість на себе	Направлен ість на взаємодію	Направлен ість на задачу
N		30	30	30	30	30	30
Нормаль ні параметр и	7,90	10,63	5,50	,35	,31	,33	21,72
	3,86 3	3,222	4,006	,064	,052	,049	5,936
Різниця екстремумів	,110	,127	,146	,125	,128	,188	,143
	,077	,127	,146	,085	,128	,098	,082
	- ,110	-,107	-,097	-,125	-,123	-,188	-,143
Статистика Z Колмогорова- Смірнова		,604	,697	,799	,685	,702	1,032
Асимпт. знч. (двухстороння)		,859	,716	,545	,736	,707	,237

**Результати показників розподілу даних за критерієм
Колмагорова-Смірнова**

		Владний	Незалежний	Агресивний	Недовірливий	Покірний	Залежний	Співпрацюючий	Великодушний
N		30	30	30	30	30	30	30	30
Нормальні параметри	5,70	4,83	4,33	5,03	4,70	4,50	5,13	6,13	6,03
	3,087	3,649	2,682	2,965	2,830	2,713	3,267	3,296	3,296
Різниця екстремумів	,176	,148	,157	,120	,131	,173	,165	,155	,155
	,176	,148	,157	,120	,131	,173	,165	,155	,155
	-,105	-,107	-,114	-,113	-,096	-,085	-,116	-,111	-,111
Статистика Z Колмогорова-Смірнова		,963	,810	,860	,659	,718	,948	,902	,847
Асимпт. знч. (двухстороння)		,312	,528	,450	,779	,682	,330	,391	,470

Результати показників кореляційного аналізу за критерієм Пірсона

		Рівень невротизму
Миролюбство	Корреляція Пірсона	-,188
	Знч.(2-сторон)	,319
	N	30
Уникнення	Корреляція Пірсона	-,251
	Знч.(2-сторон)	,182
	N	30
Агресія	Корреляція Пірсона	,394*
	Знч.(2-сторон)	,031
	N	30
Направленість на себе	Корреляція Пірсона	-,054
	Знч.(2-сторон)	,778
	N	30
Направленість на взаємодію	Корреляція Пірсона	,022
	Знч.(2-сторон)	,907
	N	30

Направленість на задачу	Корреляція Пірсона	,113
	Знч.(2-сторон)	,552
	N	30
Владний	Корреляція Пірсона	-,443*
	Знч.(2-сторон)	,017
	N	30
Незалежний	Корреляція Пірсона	-,425*
	Знч.(2-сторон)	,019
	N	30
Агресивний	Корреляція Пірсона	-,102
	Знч.(2-сторон)	,592
	N	30
Недовірливий	Корреляція Пірсона	-,094
	Знч.(2-сторон)	,620
	N	30
Покірний	Корреляція Пірсона	-,223
	Знч.(2-сторон)	,235
	N	30
Залежний	Корреляція Пірсона	-,175

	Знч.(2-сторон)	,356
	N	30
Співпрацюючий	Корреляція Пирсона	-,167
	Знч.(2-сторон)	,377
	N	30
Великодушний	Корреляція Пирсона	-,438*
	Знч.(2-сторон)	,018
	N	30