

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

# ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

**Методичні рекомендації**  
до виконання самостійної роботи  
для студентів усіх спеціальностей  
денної та заочної форм навчання

*Рекомендовано методичною комісією  
факультету соціології і права НТУУ «КПІ»*

КИЇВ  
НТУУ «КПІ»  
2014

Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. – К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. – 44 с.

*Рекомендовано методичною комісією ФСП НТУУ «КПІ»  
(Протокол № 2 від 25 вересня 2014р.)  
Затверджено на засіданні Вченої ради ФСП НТУУ «КПІ»  
(Протокол № 2 від 29 вересня 2014 р.)*

Навчально-методичне видання

## **ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ**

**Методичні рекомендації**  
до виконання самостійної роботи  
для студентів усіх спеціальностей  
денної та заочної форм навчання

Укладач: *Кононець Марія Олександрівна*, канд. психол. наук

Відповідальний редактор: О. В. Винославська, канд. психол. наук, доц.

Рецензенти: Г. В. Ложкін, д-р психол. наук, проф.  
Т. М. Свідло, канд. філос. наук, доц.

За редакцією укладача

### Заліковий лист

№ завдання	Назва тесту	Дата	Оцінка	Підпис викладача
1	Тест 1. Оцінка конфліктності особистості			
2	Тест 2. Чи конфліктна ви особистість?			
3	Тест 3. Оцінка тактики переговорів у конфліктах			
4	Тест 4. Оцінка рівня контактності особистості			
5	Тест 5. Оцінка стилю спілкування			
6	Тест 6. Оцінка врівноваженості в конфліктах і схильності до нервових зривів			
7	Тест 7. Оцінка характеристик і рівня тривожності			
8	Тест 8. Визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації			
9	Тест 9. Оцінка комунікативних і організаторських схильностей у процесі спілкування (КОС-1)			
10	Тест 10. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко			
11	Тест 11. Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М.Снайдера)			
12	Тест 12. Чи вмієте ви слухати? (Методика М.Снайдера)			
	<b>Загальна оцінка</b>			

## Вступ

Конфлікти виникали протягом всього часу існування людства. Звичайно, вони є набагато менш помітними, ніж фізичне знищення, війни тощо, але наслідки впливу конфліктів на психологічний стан людей і суспільства є дуже глибокими. Однак більшість людей, на жаль, не приділяють їм належної уваги через відсутність необхідної підготовки з цих питань.

У другій половині ХХ століття з'явився новий науковий напрям – психологія конфлікту, яка вивчає і аналізує суперечності, що виникають як у міжособистісних стосунках так і на внутрішньоособистісному рівні. Психологія конфлікту досліджує психологічні умови виникнення й ескалації конфліктів, а також засоби регуляції та шляхи вирішення конфліктів.

Для більш повного розуміння конфлікту, врегулювання конфліктів та пом'якшення взаємовідносин, що призводять до конфліктів, у Вашому житті мають з'явитися нові форми сприймання ситуації та зміни у поведінці, які базуватимуться на розумінні психології конфлікту та його наслідків. Здійснити це цілком можливо за допомогою знань та методів, які пропонує галузь психології «Психологія конфлікту».

Методичні рекомендації, підготовлені для того, щоб допомогти студентам у засвоєнні практичних знань та умінь з дисципліни «Психологія конфлікту». До них увійшли методики, за допомогою яких можна здійснювати психодіагностику та самодіагностику особистісних властивостей та психологічних відмінностей міжособистісної взаємодії, які можуть сприяти виникненню конфліктів, а також визначати шляхи їхнього коригування.

## Тест 1. Оцінка конфліктності особистості [7, с.311-314]

За допомогою даного тесту, Ви зможете з'ясувати рівень Вашої особистої конфліктності. Це є корисним для того, щоб краще зрозуміти, які властивості характеру притаманні саме Вам і чому Ви поведетесь у конфліктних ситуаціях саме так, а не інакше.

**Конфліктність особистості** - риса вдачі та особистісна властивість, яка припускає частоту ескалації й вступу особистості у конфлікти. Визначається комплексною дією факторів:

- психологічних (темперамент, агресивність, ригідність, низька саморегуляція, актуальний емоційний стан, соціально-психологічні установки і цінності, компетентність у спілкуванні тощо);
- соціальних (умови життя й діяльності, особливості середовища й соціального оточення, загальний рівень культури тощо).

**Інструкція:** при відповіді на запитання тесту з трьох запропонованих варіантів відповіді необхідно обрати одну й записати її, наприклад: 1а, 2в, 3б.

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?
  - а) ні, не властиво;
  - б) інколи;
  - в) так, властиво.
2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?
  - а) так;
  - б) складно відповісти;
  - в) ні.
3. Хто Ви більшою мірою?
  - а) конформіст;
  - б) принциповий;
  - в) заповзятливий.
4. Як часто Вам доводиться критикувати?
  - а) часто;
  - б) час від часу;
  - в) нечасто.
5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?
  - а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;
  - б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;
  - в) частіше радилися б з людьми.

6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?
- а) песимізм;
  - б) поганий настрій;
  - в) образа на самого себе.
7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?
- а) так;
  - б) більше так, ніж ні;
  - в) ні.
8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?
- а) так;
  - б) швидше за все;
  - в) ні.
9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?
- а) дратівливості;
  - б) образливості;
  - в) нетерпимість до критики на свою адресу.
10. Хто Ви більшою мірою?
- а) незалежна людина;
  - б) лідер;
  - в) генератор ідей.
11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі?
- а) екстравагантною;
  - б) оптимістичною;
  - в) наполегливою.
12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися?
- а) проти несправедливості;
  - б) проти бюрократизму;
  - в) проти егоїзму.
13. Що для Вас найхарактерніше?
- а) недооцінка власних здібностей;
  - б) об'єктивна оцінка власних здібностей;
  - в) переоцінка власних здібностей.
14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?
- а) надмірна ініціатива;
  - б) надмірна критичність;
  - в) надмірна прямолінійність.

**Обробка та інтерпретація результатів.** Обробку результатів тесту слід проводити відповідно до таблиці 1, в якій представлено основні бали, що нараховуються за кожну надану відповідь.

Таблиця 1

№ запитання	Основні бали за надані відповіді		
	а	б	в
1	1	2	3
2	3	2	1
3	1	3	2
4	3	2	1
5	3	2	1
6	2	3	1
7	3	2	1
8	3	2	1
9	2	1	3
10	3	1	2
11	2	1	3
12	3	2	1
13	2	1	3
14	1	2	3

Рівень особистісної конфліктності визначається відповідно до сумарної кількості набраних балів (таблиця 2).

Таблиця 2

Сумарна кількість балів	Рівні конфліктності
14-17	1 – дуже низький
18-20	2 – низький
21-23	3 – нижче середнього
24-26	4 – трохи нижче середнього
27-29	5 – середній
30-32	6 – трохи вище середнього
33-35	7 – вище середнього
36-38	8 – високий
39-42	9 – дуже високий

Високий рівень конфліктності припускає наявність цілої низки рис характеру, що зумовлюють продукування конфліктів, використання конфліктогенів спілкування і, звичайно, ж, підвищення конфліктної взаємодії в колективі.

*Висновки (наведіть приклад Вашої поведінки у конфліктній ситуації та порівняйте з результатом тесту):*

## Тест 2 Чи конфліктна ви особистість? [7, с.314-316]

*Чи конфліктна ви особистість? Небагато людей у світі поспішатимуть стовідсотково погодитися з цим. Адже конфліктність не є чесною, якою можна пишатися. Якою ж є конфліктна людина?*

***Конфліктна людина** – це людина, яка найчастіше створює й залучає інших в конфлікти і конфліктні ситуації, активно використовує конфліктогени спілкування, сприяє ескалації конфлікту.*

*Наведений тест допоможе скласти об'єктивну оцінку Вашої поведінки у конфліктних ситуаціях. Це допоможе Вам краще усвідомити свою сутність та можливість корегування власної поведінки, зокрема у конфліктах.*

**Інструкція:** прочитайте уважно кожне з наведених нижче запитань та оберіть один із запропонованих варіантів відповіді.

### **Запитання:**

1. В громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Якою буде Ваша реакція?
  - А. Не беру участі.
  - Б. Стисло висловлююсь на захист сторони, яку підтримую.
  - В. Активно втручаюся, «викликаючи вогонь на себе».
2. Чи виступаєте Ви на зборах з критикою керівництва?
  - А. Ні.
  - Б. Тільки в разі, якщо маю на те вагомі підстави.
  - В. Критикую з будь-якого питання не тільки керівництво, а й тих, хто його захищає.
3. Чи часто Ви сперечаєтеся з друзями?
  - А. Тільки, якщо ці люди не образливі.
  - Б. Лише з принципових питань.
  - В. Суперечки – моя стихія.



4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте, якщо хтось намагається пройти без черги?
- А. Обурююсь в душі, але мовчу: собі дорожче.  
 Б. Роблю зауваження.  
 В. Проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.
5. Вдома на обід подали недосолену страву, Ваша реакція?
- А. Не буду піднімати шум через дрібниці.  
 Б. Мовчки візьму сільницю.  
 В. Висловлюся не соромлячись, не підбираючи слів.
6. Якщо на вулиці чи у транспорті Вам наступили на ногу?
- А. З обуренням подивлюся на кривдника.  
 Б. Сухо зроблю зауваження.  
 В. Висловлюся, не стримуючись у виразах.
7. Якщо хтось з близьких купив річ, яка Вам не сподобалася?
- А. Промовчу.  
 Б. Обмежуся коротким тактовним коментарем.  
 В. Влаштую скандал.
8. Не повезло в лотереї. Як Ви до цього поставитеся?
- А. Постараюся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більш не брати в ній участь.  
 Б. Не приховую досаду, але поставлюсь до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш.  
 В. Програш надовго зіпсує настрій.

### **Обробка та інтерпретація результатів:**

Підрахуйте суму набраних балів, нараховуючи за кожну відповідь А – 4 бали, Б – 2 бали, В – 0 балів.

**28-32 бали.** Ви тактовні і миролюбні, вправно ухиляєтеся від суперечок та конфліктів, уникаєте критичних ситуацій на роботі й вдома. Вислів «Платон мій друг, але істина дорожча» ніколи не був Вашим девізом. Можливо тому, Вас іноді називають пристосуванцем. Наберіться сміливості, якщо обставини вимагають висловлюватися принципово, незважаючи ні на що.

**15-28 балів.** Вас вважають людиною конфліктною. Але насправді, конфліктуєте Ви лише тоді, коли немає іншого виходу, та всі інші засоби вичерпані. Ви твердо відстоюєте свою думку, не розмірковуючи про те, як це відіб'ється на Вашому службовому становищі та стосунках з приятелями. При цьому, Ви не виходите за межі коректності, не принижуетесь до образ. Все це викликає повагу до Вас.

**0-14 балів.** Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти

живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас не має справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

*Висновки:*

### **Тест 3 Оцінка тактики переговорів у конфліктах [7, с.318-319]**

*Переговори – механізм або технологія вирішення (врегулювання, розв'язання) конфлікту; сумісна діяльність опонентів із пошуку взаємного рішення проблеми. Переговори найчастіше проводяться за допомогою помічника або третьої сторони.*

*За допомогою даної методики можна з'ясувати яку саме тактику ведення переговорів при виникненні конфліктної ситуації обираєте Ви.*

**Інструкція:** у кожному запитанні тесту оберіть, позначивши свій вибір, відповіді «А» або «Б».

#### **Запитання:**

1. а) Звичайно я досягаю свого.  
б) Частіше я прагну знайти спільні позиції.
2. а) Я намагаюсь уникнути неприємностей.  
б) Коли я довожу свою правоту, на дискомфорт партнерів не звертаю уваги.
3. а) Мені неприємно відмовлятися від своєї точки зору.  
б) Я завжди прагну встати на позицію іншої людини.
4. а) Не варто хвилюватися через розбіжності з іншими людьми.  
б) Розбіжності завжди хвилюють мене.
5. а) Я прагну заспокоїти партнера і зберегти з ним нормальні стосунки.

- б) Завжди слід доводити свою точку зору.
6. а) Завжди слід шукати спільну точку зору.  
б) Слід прагнути здійснення своїх задумів.
7. а) Я повідомляю свою точку зору і прошу партнерів висловити їх точку зору та думки.  
б) Краще продемонструвати перевагу логічності свого мислення.
8. а) Найчастіше я намагаюся переконати іншу людину.  
б) Найчастіше я намагаюся зрозуміти точку зору іншої людини.
9. а) Я завжди схильюсь до прямого обговорення проблеми.  
б) Розмовляючи, я стежу за розвитком думок іншої людини.
10. а) Я відстоюю свою позицію до кінця.  
б) Я схильний змінити позицію, якщо мене переконують.

**Обробка та інтерпретація результатів:** Визначте співпадіння за наведеною нижче шкалою та підрахуйте кількість співпадінь у кожному рядку:

П (протидія) – 1А, 2Б, 3А, 4А, 5Б, 7Б, 8А, 9А, 10А.

С (співпраця) – 1Б, 2А, 3Б, 4Б, 5А, 6А, 7А, 8Б, 9Б, 10Б.

Визначте, що переважає у вашій поведінці (С або П), а також визначте, на що Ви більше орієнтовані:

– на прагнення будь-що домогтися перемоги, довести своє (протидія, конкуренція, конфронтація),

– на прагнення спільно (колегіально) вирішити проблему (орієнтація на вирішення питання, на справу, на співпрацю, на кооперацію).

Природно, друга тактика є більш продуктивною.

*Висновки:*

## Тест 4 Оцінка рівня контактності особистості [7, с.320-322]

*Контактність* - це можливість кожного члена групи регулярно спілкуватися, сприймати, оцінювати, обмінюватися інформацією та взаємними оцінками і впливати один на одного.

Контактуючи з іншими людьми, за схожих обставин, різні люди дотримуються різних стилів поведінки. Одна людина поводить себе спокійно, інша починає конфліктувати через будь-яку дрібницю. Звичайно, у реальному житті, типів поведінки при людських контактах набагато більше, ми лише навели діаметрально протилежні приклади. За допомогою даного тесту, можна з'ясувати як контактуєте саме Ви.

**Інструкція:** Чи можете Ви встановлювати контакти з іншими людьми? Легко або складно Вам це вдається? Дайте відповіді на запитання тесту та отримайте відповідь на означені питання.

### Запитання:

1. Звичайно я спокійно реагую на надмірно сконцентрованих на собі, самозадоволених людей, навіть тоді, коли вони похваляються або іншим чином показують, якої високої думки вони про себе:
  - а) так, твердження вірне;
  - б) вірно, але щось середнє;
  - в) ні, невірно.
2. Я сумніваюся в чесності людей, які виказують більшу товарискість, аніж я можу очікувати:
  - а) згодний;
  - б) невпевнений;
  - в) незгодний.
3. Якщо хтось розсердився на мене, то я:
  - а) спробую його (її) заспокоїти;
  - б) не знаю, що зробив би;
  - в) сам розсердився би.
4. Нема абсолютно поганих людей, просто треба прагнути зрозуміти людину, і вона відповість добром:
  - а) згодний;
  - б) невпевнений;
  - в) незгодний.
5. Коли хтось намагається керувати мною, я навмисне роблю все навпаки:
  - а) саме так і вчиняю;
  - б) невпевнений;
  - в) не показую свого невдоволення.

6. Якщо керівництво або члени сім'ї в чомусь мені й дорікають, то, зазвичай, лише за діло:
- а) згодний;
  - б) невпевнений;
  - в) незгодний.
7. Іноді жартома я роблю яке-небудь (іноді невдале) зауваження тільки для того, щоб здивувати людей і подивитися, що вони на це скажуть:
- а) так, буває;
  - б) складно відповісти;
  - в) ні, ніколи так не роблю.
8. Мені подобається ретельно продумувати, як вплинути на інших людей, щоб вони допомогли мені досягти моєї цілі:
- а) згодний;
  - б) невпевнений;
  - в) незгодний.
9. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим:
- а) я не повторюю його;
  - б) не можу відповісти;
  - в) повторюю своє зауваження знову.
10. Іноді я засмучуюся через те, що люди кажуть про мене погані речі поза очі, ще й без всяких на те підстав:
- а) так, згодний;
  - б) не знаю, що відповісти;
  - в) ні, не згодний.

**Обробка та інтерпретація результатів:** Підрахуйте суму балів. Відповіді «а» на твердження: 2, 5, 7, 8, 10 — і «в» на твердження: 1, 3, 4, 6, 9 — відповідають 2 балам; відповіді «б» в усіх твердженнях відповідають 1 балу.

**Сума менше ніж 5 балів.** Ви лагідний, не схильний до заздрощів, легко ладнаєте з людьми, не прагнете будь-що перевершити оточуючих. Ви ставите перед собою складні перспективні цілі. Якщо не обмежують і не пригнічують перспективні цілі і задачі, Ви спокійно працюєте у групі. Про людей, як відсутніх, так і присутніх, Ви висловлюєтеся добре, більше схильні їх захищати, ніж засуджувати. Негативні емоції швидко зникають і Ви спокійно, без образ встановлюєте контакт із людиною, яка образила Вас.

**Сума від 6 до 12 балів.** Ви достатньо гнучкі у стосунках з іншими людьми, але важко змінюєте думку про людину, не дивлячись на очевидні для всіх факти. Ви готові змінити думку про людину швидше в кращу сторону, ніж в погану. Перш ніж перейти до дружніх стосунків, Ви якийсь час вивчаєте людину. Ви відкриті для компромісних рішень, конфліктні стосунки для Вас є швидше тактикою, ніж способом життя.

**Сума від 13 до 20 балів.** Ви — обережна людина, у всьому бачите таємницю, повні сумнівів у своїй безпеці, схильні до недовірливості й підозрливості. Ваша гордість не допускає можливості бути беззахисним. Ви завжди готові до боротьби, живете в очікуванні конфлікту і тим самим провокуєте його. Ви знаєте прийоми «супротивників», умієте управляти оточуючими, добиватися своїх цілей за допомогою певного набору універсальних дій. Проте ви погано орієнтуєтесь у глибинних знаннях психології людей, їх особливостей, не враховуєте внутрішній світ людей, вступаючи з ними у ділові стосунки.

**Сума більше ніж 20 балів.** Для вас конфлікт — спосіб життя. Вам важко встановлювати позитивні взаємини з людьми.

*Висновки:*

### **Тест 5. Оцінка стилю спілкування [7, с.323-327]**

*Спілкування – багатоплановий процес розвитку контактів між людьми, породжений потребами у спільній діяльності.*

*За допомогою даної методики можна визначити особливості Вашого індивідуального стилю спілкування у різноманітних життєвих ситуаціях.*

**Інструкція до тесту:** Нечасто нам вдається поглянути на себе «з боку», адже у кожного існує улюблена манера спілкування, те що звичайно називають стилем. Даний тест допоможе Вам визначити притаманний Вам стиль спілкування з іншими людьми. Спробуйте з його допомогою зрозуміти, чи достатньо Ви коректний з іншими людьми.

На кожне з 20 запитань дається три варіанти відповідей – підкресліть той варіант, який Вас більше влаштовує. Якщо жодна відповідь Вам не підходить, переходьте до наступного запитання. Для порівняння «стильового профілю»,

який Ви можете отримати наприкінці тесту, запропонуйте тому, чия думка для Вас має значення, відповісти замість Вас. Отримані дані слід розглядати як інформацію до роздуму і роботи над собою.

### **Запитання:**

1. Чи схильні Ви шукати шляхи примирення після чергового службового конфлікту?
  - a) Завжди;
  - b) Іноді;
  - c) Ніколи.
  
2. Як ви поведетеся в критичній ситуації?
  - a) Внутрішньо негодую;
  - b) Зберігаю повний спокій;
  - c) Втрачаю самовладання.
  
3. Яким вважають вас колеги?
  - a) Самовпевненим і заздрисним;
  - b) Доброзичливим;
  - c) Спокійним і незалежним.
  
4. Як ви відреагуєте, якщо Вам запропонують відповідальну посаду?
  - a) Прийму її з деякими побоюваннями;
  - b) Погоджуся без коливань;
  - c) Відмовлюся від неї заради власного спокою.
  
5. Як Ви будете поводитися, якщо хтось із колег без дозволу візьме з вашого стола папір?
  - a) Видам йому «по перше число»;
  - b) Змушу повернути;
  - c) Запитаю, чи не потрібно йому ще що-небудь.
  
6. Якими словами Ви зустрінете чоловіка (дружину), якщо він (вона) повернувся (повернулася) з роботи пізніше ніж завжди?
  - a) Що тебе так затримало?
  - b) Де ти тинявся так довго?
  - c) Я вже почав(ла) хвилюватися.
  
7. Як Ви поведетеся за кермом автомобіля?
  - a) Прагну обігнати машину, яка «показала мені хвіст»;
  - b) Мені все одно, скільки автомобілів мене обійшло;
  - c) Мчатимуся із такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав мене.
  
8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?
  - a) Збалансованими;
  - b) Легковажними;

с) Украй жорсткими.

9. Що Ви робите, якщо не все вдається?

- а) Намагаюся звалити провину на іншого;
- б) Корю себе;
- с) Стаю надалі обережнішим.

10. Як Ви реагуєте на фейлетон про випадки розбещеності серед сучасної молоді?

- а) Пора б вже заборонити молоді такі розваги;
- б) Треба створити їм можливість організовано й культурно відпочивати;
- с) І чого ми з ними возимосся?

11. Що ви відчуваєте, якщо посада, яку ви хотіли зайняти, дісталася іншому?

- а) І навіщо я тільки на це витрачав час?
- б) Вочевидь, ця людина керівникові приємніше.
- с) Можливо, мені це вдасться іншим разом.

12. Які у Вас виникають відчуття, під час перегляду страшного кінофільму?

- а) Почуття страху;
- б) Нудьгую;
- с) Отримую щире задоволення.

13. Як Ви поводити себе, якщо утворився затор на дорозі, а Ви спізнюєтесь на важливу нараду?

- а) Нервую під час наради;
- б) Роблю спробу викликати поблажливість партнерів;
- с) Засмучуюсь.

14. Як Ви ставитеся до своїх спортивних успіхів?

- а) Обов'язково прагну виграти;
- б) Ціную задоволення відчутти себе знову молодим;
- с) Дуже серджуся, якщо програю.

15. Як Ви вчините, якщо Вас погано обслуговують в ресторані?

- а) Стерплю, уникаючи скандалу;
- б) Викличу метрдотеля і зроблю йому зауваження;
- с) Звернуся зі скаргою до директора ресторану.

16. Як Ви вчините, якщо Вашу дитину скривдили в школі?

- а) Поговорю з вчителем;
- б) Влаштую скандал батькам;
- с) Пораджу дитині дати здачу.

17. Яка Ви людина?

- а) Середня;
- б) Самовпевнена;



- с) Пробивна.
18. Що Ви скажете підлеглому, з яким зіштовхнулися у дверях?
- Пробачте, це моя вина;
  - Нічого, дрібниці;
  - Чи не можна бути уважнішим?
19. Ваша реакція на статтю в газеті про хуліганство серед молоді?
- Коли ж, нарешті, будуть вжиті конкретні заходи?
  - Треба було б ввести суворі покарання;
  - Не можна ж усе валити на молодь, винні й вихователі!
20. Яку тварину ви любите?
- Тигра.
  - Домашню кішку.
  - Ведмедя.

### Обробка та інтерпретація результатів:

Обробка результатів здійснюється за допомогою таблиці. Напроти номера питання у вертикальній колонці таблиці знаходиться та відповідь, яку Ви підкреслили. Визначите її оцінку в балах. Бали просумуйте. Якщо ви не обрали відповідь із запропонованих варіантів, то з даного питання ви набрали 0 балів.

Бали за відповідь	Запитання																			
	Пункти	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
a)	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
b)	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
c)	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

**35 – 44 бала.** Ви помірно агресивний і конфліктний, Вас супроводжує успіх у житті, оскільки у Вас досить здорового честолюбства. До критики ставитесь доброзичливо, якщо вона ділова і без претензій.

**45 балів і більше.** Ви надмірно агресивні і невірноважені, нерідко буваєте надмірно жорстоким по відношенню до інших людей. Сподіваєтесь дійти до управлінських «верхів», розраховуючи на свої сили. Добиваючись успіху в якій-небудь сфері, можете жертвувати інтересами оточуючих. До критики ставитесь подвійно: критику «зверху» приймаєте, а критику «знизу» сприймаєте хворобливо, інколи недбало.

**34 бала і менше.** Ви надмірно миролюбні, що пов'язано з недостатньою упевненістю у власних силах і можливостях. Це, звичайно ж, не означає, що Ви згинаєтеся під будь-яким вітром. Та все ж таки більше рішучості Вам не

завадить! До критики «знизу» ставитесь доброзичливо, але побоюєтесь критики зверху.

«Якщо з 7 і більше запитань, Ви набрали по 3 бали і менш ніж з 7 запитань – по 1 балу, то Ваша агресивність носить швидше руйнівний, аніж конструктивний характер». Ви схильні до непродуманих вчинків і запеклих дискусій. Ви ставитесь до людей зневажливо і своєю поведінкою провокуєте конфліктні ситуації, яких цілком могли б уникнути.

Якщо ж з 7 і більше запитань Ви отримали по 1 балу і менш, ніж з 7 запитань – по 3 бали, то Ви надмірно замкнені. Це не означає, що Вам не властиві спалахи агресивності, але Ви пригнічуєте й регулюєте їх дуже ретельно.

*Висновки:*

### **Тест 6. Оцінка врівноваженості в конфліктах і схильності до нервових зривів [7, с.328-331]**

***Нервовий зрив** – це нервовий розлад, пов'язаний з психологічним перенапруженням, тривалим стресом або психологічної травмою.*

*Іноді конфліктна ситуація може стати причиною нервового зриву. Але одна людина залишається спокійною та врівноваженою у стресових умовах і у разі виникнення конфліктної ситуації зокрема, а інша миттєво втрачає самоконтроль. Що притаманне саме Вам?*

**Інструкція.** Чи загрожує вам нервовий зрив? Ви дізнаєтесь про це, відповівши на запитання тесту.

### **Запитання:**

1. Чи важко Вам звернутися до когось із проханням про допомогу?
  - 1) так, завжди (3);
  - 2) дуже часто (2);
  - 3) іноді (1);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
2. Чи думаєте Ви про свої проблеми навіть у вільний час?
  - 1) дуже часто (5);
  - 2) часто (4);
  - 3) іноді (2);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
3. Побачивши, що в людини щось не виходить, чи відчуваєте Ви бажання зробити – це замість неї?
  - 1) так, завжди (5);
  - 2) дуже часто (4);
  - 3) іноді (2);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
4. Чи довго Ви переживаєте через неприємності?
  - 1) так, завжди (5);
  - 2) дуже часто (4);
  - 3) іноді (2);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
5. Скільки часу Ви відпочиваєте?
  - 1) більше трьох годин (0);
  - 2) дві-три години (0);
  - 3) одну-дві години (2);
  - 4) жодної хвилини (4).
6. Чи перебиваєте Ви, не дослухавши, людину, яка пояснює вам що-небудь із зайвими подробицями?
  - 1) так, завжди (4);
  - 2) часто (3);
  - 3) залежить від обставин (2);
  - 4) рідко (1);
  - 5) ні (0)
7. Про Вас говорять, що ви завжди поспішаєте?
  - 1) так, це правда (5);
  - 2) часто поспішаю (4);
  - 3) поспішаю, як і всі (1);
  - 4) поспішаю тільки у виняткових випадках (0);

- 5) ніколи не поспішаю (0)
8. Чи важко Вам відмовитися від смачної їжі?
- 1) так, завжди (3);
  - 2) дуже часто (2);
  - 3) іноді (0);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
9. Чи доводилося Вам робити декілька справ одночасно?
- 1) так, завжди (5);
  - 2) дуже часто (4);
  - 3) іноді (3);
  - 4) рідко (1);
  - 5) ніколи (0).
10. Чи здається Вам, що під час розмови Ваші думки кружляють, десь далеко:
- 1) дуже часто (5);
  - 2) часто (4);
  - 3) трапляється (3);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0)?
11. Чи не здається Вам інколи, що люди говорять про несуттєві, пусті речі?
- 1) дуже часто (5);
  - 2) часто (4);
  - 3) іноді (1);
  - 4) рідко (0);
  - 5) ніколи (0).
12. Ви хвилюєтеся, коли стоїте у черзі?
- 1) дуже часто (4);
  - 2) часто (3);
  - 3) дуже рідко (1);
  - 4) ніколи (0).
13. Чи любите ви давати поради?
- 1) так, завжди (4);
  - 2) дуже часто (3);
  - 3) іноді (1);
  - 4) дуже рідко (0);
  - 5) ніколи (0)
14. Чи довго ви вагаєтеся перед тим, як прийняти якийсь рішення?
- 1) завжди (3);
  - 2) дуже часто (2);
  - 3) часто (1);
  - 4) дуже рідко (3);
  - 5) ніколи (0).

15. Як ви розмовляєте?

- 1) квапливо, скоромовкою (3);
- 2) швидко (2);
- 3) спокійно (0);
- 4) поволі (0);
- 5) важливо (0).

### **Обробка та інтерпретація результатів:**

*Від 45 до 60 балів* – нервовий зрив для Вас – реальна загроза. Перевірте кров'яний тиск і вміст холестерину в крові. Вам треба змінити спосіб і ритм свого життя.

*Від 20 до 44 балів* – Вам потрібно ставитися до життя спокійно й уміти внутрішньо розслабитися, знімаючи напруження.

*До 19 балів* – Вам вдається зберігати спокій і врівноваженість. Старайтеся і надалі уникати хвилювань, не звертати увагу на дрібниці, не сприймати драматично будь-які невдачі.

*0 балів* – якщо ви відповідали чесно і відверто, то єдина небезпека, що Вам загрожує, це надмірний спокій і, звичайно, нудьга.

*Висновки:*

### **Тест 7 Оцінка характеристик і рівня тривожності (варіант методики Ч.Спілберга) [7, с.331-333]**

**Тривожність** – відносно стійка особистісна властивість та індивідуальна характеристика, що виявляється у підвищеному переживанні тривоги за умов відсутності явної, мінімальної або уявної загрози.

Рівень особистісної тривожності відображає здатність організму адаптуватися до умов життя.

Низький рівень тривожності характеризує нормальний психоемоційний стан людини і його добрі адаптивні можливості.

Помірна тривожність означає вплив на організм деяких стрес факторів, що не дозволяє повністю пристосуватися до нових умов.

*Висока тривожність свідчить про погану адаптацію, наявність емоційних і поведінкових ознак хронічного стресу, які нерідко призводять до соматичних розладів і нервових зривів.*

**Тривожність** як межева властивість особистості виявляється в очікуванні несприятливого розвитку подій. Тривожність є суб'єктивним проявом несприятливого стану особистості.

Високий рівень тривожності може спостерігатися у людей із завищеним рівнем домагань, а також із низькою самооцінкою, і тісно пов'язаний із конфліктністю особистості. Тривожність визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання незвичайних конфліктних ситуацій, що суб'єктивно сприймаються, а також до форсування переживань, ескалації конфліктогенів і психологічних захистів тощо.

**Інструкція:** Уважно прочитайте кожне з наведених у розташованій нижче таблиці тверджень та оберіть відповідь в правій частині таблиці (візьміть у коло відповідну цифру). Не слід довго замислюватися над запитаннями, оскільки правильних і неправильних відповідей не існує.

№ п/п	Твердження	Майже ніколи	Іноді	Часто	Майже завжди
1	Я переживаю почуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
2	Я дуже швидко втомлююсь	1	2	3	4
3	Я легко можу заплакати	1	2	3	4
4	Я хотів би бути таким же щасливим як інші	1	2	3	4
5	Буває, що я програю через те, що недостатньо швидко ухвалюю рішення	1	2	3	4
6	Я відчуваю себе бадьорим	1	2	3	4
7	Я спокійний, холонокровний, зібраний	1	2	3	4
8	Очікування труднощів звичайно дуже турбує мене	1	2	3	4
9	Я дуже переживаю через дурниці	1	2	3	4
10	Я цілком щасливий	1	2	3	4
11	Я приймаю все надто близько до серця	1	2	3	4

12	Мені не вистачає упевненості у собі	1	2	3	4
13	Я відчуваю себе в безпеці	1	2	3	4
14	Я прагну уникати критичних ситуацій і труднощів	1	2	3	4
15	У мене буває нудьга	1	2	3	4
16	Я задоволений	1	2	3	4
17	Всякі дурниці відволікають і хвилюють мене	1	2	3	4
18	Я так сильно переживаю свої розчарування, що потім довго не можу про них забути	1	2	3	4
19	Я врівноважена людина	1	2	3	4
20	Мене охоплює занепокоєння, коли я думаю про свої справи і турботи	1	2	3	4

### **Обробка та інтерпретація результатів:**

З суми оцінок тверджень № 2, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 20 (твердження, що характеризують напруженість, турботу, заклопотаність) віднімається сума оцінок тверджень № 1, 6, 7, 10, 13, 16, 19 (твердження, що характеризують відсутність тривожності). До отриманої різниці додається 35 балів.

Підсумкові показники:

*Менше ніж 30 балів* — низький рівень тривожності;

*Від 30 до 40 балів* — середній рівень тривожності;

*Понад 45 балів* — високий рівень тривожності

*Висновки:*

## **Тест 8. Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації [10, с.288-293]**

*Вважають, що у конфліктній ситуації людина обирає п'ять основних стратегій: боротьбу (суперництво), співпрацю, компроміс, уникнення, пристосування.*

***Стиль боротьби (суперництво)** проявляється в тому, що людина прагне поставити власні інтереси вище за інтереси інших людей і взаємин з ними. Тут часто діє принцип «мета виправдовує засоби». При такій поведінці людина постійно намагається максимально врахувати і задовольнити власні інтереси і мінімально – інтереси опонента. Є ефективним за умов, коли людина має авторитет, реальну владу і взаємодіє з партнерами, схильними до конформної поведінки, податливості.*

***Стиль уникнення (відхід від конфлікту)** – людина, яка використовує цей стиль, не співпрацює з іншими, щоб вирішити проблеми. Як правило, тут домінує ухилення від вирішення конфлікту, а відповідальність за вирішення тих чи інших проблемних питань перекладається на партнера. Тут має місце мінімальне врахування як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Основними причинами такої поведінки в конфлікті можуть бути наступні чинники:*

*а) усвідомлення відсутності необхідних ресурсів для отримання «перемоги» над протилежною стороною;*

*б) намагання виграти час для «перегрупування сил» і наступної перемоги;*

*в) індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (несхильність до жорстких форм поведінки, лагідний характер, низький рівень домагань тощо).*

***Стиль компромісу (згідливість)** – тип поведінки, який забезпечує часткове задоволення у конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони. Компроміс – це пошук третього варіанту рішення, зручного і прийняттого для обох партнерів. Люди, схильні до компромісу, як правило, міркують так: «Поганий мир кращий за добру сварку», «Краще синиця у руці, ніж журавель у небі».*

***Стиль поступливості (пристосування)** – тип поведінки, орієнтований на мінімальне врахування в конфлікті власних інтересів і максимальне задоволення інтересів протилежної сторони. Цей стиль є доцільним у ситуаціях, коли відсутні власні інтереси, коли людина знає, що помиляється, коли вона впевнена, що інші види поведінки дадуть ще гірший результат.*

***Стиль співробітництва (колаборація)** – тип поведінки, який забезпечує максимальне задоволення в конфлікті як власних інтересів, так і інтересів протилежної сторони.*



За даного тесту Ви зможете визначити власний стиль поведінки у конфліктній ситуації.

**Інструкція:** «Опитувальник складається з подвійних тверджень: А і Б. Уважно прочитайте кожне висловлювання і виберіть те, яке більшою мірою відповідає вашій поведінці в конфліктній ситуації».

### Опитувальник

1.	А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання. Б. Аніж дискутувати з приводу того, з чим я не згодний, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не погоджуємося.
2.	А. Я прагну знайти компромісне рішення. Б. Я намагаюся владнати справу з урахуванням всіх інтересів: і іншого, і своїх власних.
3.	А. Я, зазвичай, вперто намагаюся досягти свого. Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради іншої людини.
4.	А. Я намагаюсь знайти компромісне рішення. Б. Я намагаюся не зачепити почуттів іншої людини.
5.	А. Залагоджуючи суперечливу ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку. Б. Я намагаюся робити все, щоб уникнути непотрібного напруження.
6.	А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе. Б. Я намагаюся досягти свого.
7.	А. Я прагну відкласти вирішення суперечливого питання, щоб з часом вирішити його остаточно. Б. Я вважаю за можливе у чомусь поступитися, щоб з часом досягти успіху.
8.	А. Я, зазвичай, намагаюся настирливо досягти свого. Б. Перш за все, я намагаюся визначити, у чому суть суперечливих питань.
9.	А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечку, яка виникла. Б. Я докладаю багато зусиль, щоб досягти свого.
10.	А. Я впевнено прагну досягти свого. Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11.	А. Перш за все я прагну чітко визначити те, в чому суть суперечливих питань. Б. Я намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
12.	А. Часто я уникаю позицій, які можуть викликати суперечки. Б. Я даю можливість іншим частково залишитися при своїй думці, якщо вони йдуть мені назустріч.
13.	А. Я пропоную середню позицію. Б. Я наполягаю, щоб все було зроблено по-моєму.
14.	А. Висловлюючи свою точку зору, я цікавлюся думкою інших про неї.

	Б. Я намагаюсь довести логіку і перевагу моїх поглядів.
15.	А. Я намагаюсь заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки. Б. Я намагаюсь зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.
16.	А. Я намагаюсь не зачіпати почуття інших. Б. Я часто намагаюсь переконати інших у перевазі моїх позицій.
17.	А. Зазвичай, я наполегливо прагну досягнути свого. Б. Я намагаюсь зробити все, аби уникнути непотрібної напруженості.
18.	А. Якщо це робить іншого щасливим, я даю йому можливість наполягти на своєму. Б. Я дозволяю іншому залишатися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.
19.	А. Перш за все я намагаюсь визначити, в чому сенс усіх суперечливих питань. Б. Я намагаюсь відкласти суперечливі питання для того, щоб з часом їх вирішити.
20.	А. Я намагаюсь негайно позбутися наших протиріч. Б. Я намагаюсь знайти найкраще поєднання втрат і користі для нас обох.
21.	А. Під час переговорів, я намагаюсь бути уважним до іншого. Б. Завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.
22.	А. Я намагаюсь знайти компроміс між своєю і чужою позиціями. Б. Я відстоюю свою позицію.
23.	А. Зазвичай, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного. Б. Іноді я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення суперечливого питання.
24.	А. Якщо позиція іншого здається йому важливою, я намагаюсь піти назустріч його бажанням. Б. Я намагаюсь переконати іншого прийти до компромісу.
25.	А. Я намагаюсь переконати іншого в правоті моїх міркувань. Б. Під час переговорів я намагаюсь бути уважним до чужих аргументів.
26.	А. Я пропоную середню позицію. Б. Я майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
27.	А. Я прагну уникнути суперечок. Б. Якщо це принесе іншій людині щастя, я дам їй можливість відстояти свою позицію.
28.	А. Я наполегливо прагну домогтися свого. Б. Улагоджуючи ситуацію, я прагну знайти підтримку іншого.
29.	А. Я пропоную середню позицію. Б. Думаю, що не завжди слід хвилюватися, якщо виникають розбіжності.
30.	А. Я намагаюсь не зачіпати почуття іншого. Б. Я завжди займаю таку позицію у суперечці, яка дає можливість обом домогтися успіху.

### Ключ до опитувальника

№№	Боротьба (Суперництво)	Співробітництво (Колаборація)	Компроміс (Згідливість)	Уникнення (Відхід від конфлікту)	Поступливість (Пристосування)
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

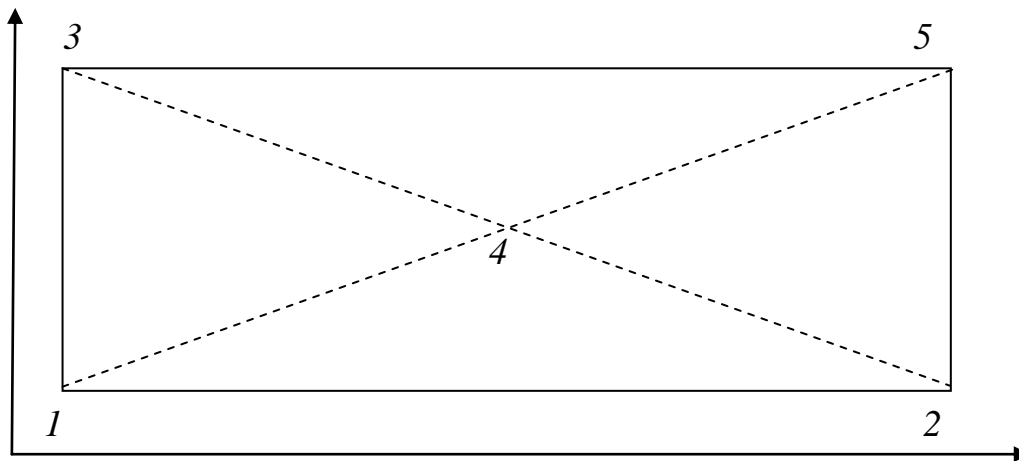
#### Обробка та інтерпретація результатів:

Отримані в результаті дослідження дані звіряють з ключем, який наведений у таблиці. За кожне твердження, що збігається із ключем, нарахуйте собі бал. Підсумуйте бали по кожній шкалі. Про Ваш стиль поведінки у

конфліктній ситуації будуть свідчити найбільші суми, які Ви отримали за тією чи іншою шкалою.

За результатами дослідження Ви визначили Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації. Співвідношення основних стилів поведінки особистості в конфлікті наведено на рис. 1.

*Орієнтація на задоволення  
в конфлікті власних інтересів*



*Орієнтація на задоволення у конфлікті  
інтересів протилежної сторони*

Рис. 1. Основні стилі поведінки особистості в конфлікті

- 1 – Уникнення (відхід від конфлікту)
- 2 – Поступливість (приспонування)
- 3 – Боротьба (суперництво)
- 4 – Компроміс (згідливість)
- 5 – Співробітництво (колаборація)

*Висновки:*

## Тест 9. Оцінка комунікативних і організаторських схильностей у процесі спілкування (КОС-1) [7, с. 340-344]

*Вміння налагоджувати продуктивні взаємовідносини з оточуючими зазвичай відіграє важливу роль у житті людини. Від цього залежать як її кар'єра, так і взаємовідносини у родині та з друзями, і взагалі її репутація. За допомогою даного тесту Ви зможете визначити свої комунікативні та організаторські здібності, що проявляються в процесі спілкування.*

**Інструкція:** комунікативні і організаторські уміння займають одну з найважливіших ролей в організації продуктивного і безконфліктного спілкування. Дайте відповіді на запитання («так» або «ні»).

### Опитувальник

№	Запитання	Відповідь
1	Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтесь?	
2	Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?	
3	Чи довго Вас турбує почуття образи, заподіяне Вам кимось із Ваших друзів.	
4	Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?	
5	Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?	
6	Чи подобається Вам займатися організацією свят, колективних виїздів на природу, вечірок тощо?	
7	Чи вірно, що Вам приємніше і простіше проводити час з книгами або за якими-небудь іншими заняттями, ніж з людьми?	
8	Якщо виникли перешкоди у здійсненні Ваших намірів, чи легко Ви відступаєте від них?	
9	Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші Вас за віком?	
10	Чи любите Ви придумувати і організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?	
11	Чи важко Вам налагодити нові для Вас стосунки, увійти в нову компанію?	
12	Чи часто Ви відкладаєте на інший день ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?	
13	Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?	

14	Чи прагнете Ви домогтися, щоб Ваші товариші діяли відповідно з Вашою думкою?	
15	Чи важко Вам адаптуватися у новому колективі?	
16	Чи вірно, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?	
17	Чи прагнете Ви, при нагоді, познайомитися і поговорити з новою людиною?	
18	Чи часто у вирішенні важливих справ Ви приймаєте ініціативу на себе?	
19	Чи дратують Вас оточуючі люди і чи хочеться Вам побути наодинці?	
20	Чи правда, що Ви зазвичай погано орієнтуєтесь у незнайомих для Вас обставинах?	
21	Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?	
22	Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?	
23	Чи відчуваєте Ви почуття скрути, незручності, у випадках, коли треба проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?	
24	Чи правда, що Ви втомлюєтесь від частого спілкування з друзями?	
25	Чи любите Ви брати участь у колективних заходах, розвагах?	
26	Чи часто Ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси Ваших друзів?	
27	Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевненим серед малознайомих Вам людей?	
28	Чи вірно, що Ви рідко прагнете довести свою правоту?	
29	Вам не складає труднощів внести пожвавлення у малознайому компанію?	
30	Чи подобається Вам організувати щось для інших, наприклад, свята, або проявляти ініціативу у підготовці вечірок?	
31	Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?	
32	Чи вірно, що Ви прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими колегами?	
33	Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайому компанію?	

34	Чи замислюєтеся Ви, коли приступаєте до організації різних заходів для своїх колег?	
35	Чи правда, що Ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?	
36	Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?	
37	Чи вірно, що у Вас багато друзів?	
38	Чи часто Ви опиняєтеся в центрі уваги своїх колег?	
39	Чи часто Ви соромитесь, відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?	
40	Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх знайомих?	

### **Обробка та інтерпретація результатів:**

Відповіді порівнюються з ключем (окремо по комунікативними і по організаторським схильностям).

#### **Ключ:**

Комунікативні схильності: «Так» - питання: 1, 5, 9,13, 17, 21, 25, 29, 33, 37. «Ні» - питання: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Організаторські схильності: «Так» - питання: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38. «Ні» - питання: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36,40.

Підрахуйте кількість відповідей, що співпадають з ключем, потім обчислить  $D_o$  – оцінювальні коефіцієнти ( $K_k$  – коефіцієнт комунікативних здібностей) і ( $K_o$  – коефіцієнт організаторських здібностей), за формулою:

$$D_o = 0,05 \times C,$$

де  $D_o$  – оцінювальний коефіцієнт ( $K_k$  – по комунікативним схильностям;  $K_o$  – по організаторським схильностям).

$C$  – кількість співпадаючих з ключем відповідей ( $(K_x)$  – по комунікативним схильностям;  $(K_o)$  – по організаторським схильностям).

Оцінювальний коефіцієнт може варіювати від 0 до 1. Показники, близькі до 1, свідчать про високий рівень комунікативних і організаторських схильностей та умінь, близькі до 0 – про низький рівень. Первинні показники оцінювальних коефіцієнтів ( $K_k$  і  $K_o$ ) можуть бути переведені в бали, що свідчать про різні рівні умінь, що вивчаються. Для цього обчислить оцінювальні коефіцієнти комунікативних ( $K_k$ ) і організаторських ( $K_o$ ) схильностей як відношення кількості відповідей що співпадають по комунікативним схильностям ( $K_x$ ) та організаторським схильностям ( $O_x$ ) до максимально можливого числа збігів (20), за формулами:

$$K_k = K_x/20; \quad K_o = O_x/20.$$

Для якісної оцінки результатів необхідно порівняти отримані коефіцієнти з оцінками наведених шкал.

### Шкала оцінок комунікативних й організаторських схильностей

$K_k$	$K_o$	Оцінка шкали
0.10 - 0.45	0.20 - 0.55	1
0.45 - 0.55	0.56 - 0.65	2
0.56 - 0.65	0.66 - 0.70	3
0.66 - 0.75	0.71 - 0.80	4
0.76 - 1.00	0.81 - 1.00	5

При аналізі отриманих результатів необхідно враховувати наступні параметри:

1. Ті, хто отримали оцінку 1, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

2. У тих, хто отримав оцінку 2, комунікативні та організаторські схильності притаманні на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто в новій компанії, колективі, вважають за краще проводити час наодинці з собою, обмежують свої знайомства, відчують труднощі у встановленні контактів з людьми а, коли виступають перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи, прояв ініціативи в суспільній діяльності вкрай занижений, у багатьох справах вони вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень.

3. Для тих, що отримали оцінку 3, характерний середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група досліджуваних потребує подальшої серйозної та планомірної виховної роботи по формуванню та розвитку комунікативних та організаторських схильностей.

4. Ті, що отримали оцінку 4, відносяться до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не губляться у новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходах, здатні прийняти самостійне рішення у важкій ситуації. Все це вони роблять не з примусу, а згідно з внутрішніми прагненням.

5. Ті, що отримали вищу оцінку – 5, володіють дуже високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони відчують потребу в комунікативній і організаторській діяльності й активно прагнуть до



неї, швидко орієнтуються у важких ситуаціях, невимушено поводять себе у новому колективі, ініціативні, воліють у важливій справі або в складній ситуації приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку і домагаються, щоб вона була прийнята товаришами, можуть внести пожвавлення в незнайому компанію, люблять організовувати різні ігри, заходи, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює. Вони самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу в комунікативній і організаторській діяльності.

*Висновки:*

#### **Тест 10. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко [13, 281-287]**

*Кожен з нас, під час спілкування, використовує різні стратегії психологічного захисту, найчастіше це відбувається в конфліктних ситуаціях.*

***Психологічний захист** – спеціальна регулятивна система стабілізації особистості, спрямована на усунення чи зведення до мінімуму почуття тривоги, пов'язаного з усвідомленням конфлікту, що здійснюється за допомогою захисних механізмів (компенсації, гіперкомпенсації, втечею, раціоналізацією, витисненням, ідентифікацією, заміщенням, або перенесенням, регресією, агресією й аутоагресією, протестом або відмовою, сублімацією, конверсією, фантазуванням).*

***Захисні механізми** – психологічний «заслон», захист сфери свідомості від негативних переживань, що психологічно травмують особистість, забезпечують психологічний захист та психологічну безпеку особистості.*

*Автоматичне використання захистів зумовлене:*

- а) темпераментом;*
- б) природою стресів, що були пережиті у ранньому дитинстві;*
- в) захистами, зразками для яких, а іноді і свідомими вчителями, були батьки та інші значущі особи;*
- г) засвоєними наслідками використання окремих захистів на практиці.*

*За допомогою даного тесту Ви зможете діагностувати власну провідну стратегію захисту у спілкуванні.*

**Інструкція:** Для визначення власної провідної стратегії захисту в спілкуванні важливо обрати той варіант відповіді на запитання, що найбільш підходить саме Вам:

**Запитання:**

1. Знаючи себе, Ви можете сказати:
  - а) Швидше за все, я людина миролюбна, поступлива;
  - б) Швидше за все, я людина гнучка, здатна обходити гострі ситуації, уникати конфліктів;
  - в) Швидше за все, я людина безкомпромісна і категорична.
2. Коли Ви подумки з'ясовуєте відносини зі своїм кривдником, то найчастіше:
  - а) шукаєте спосіб примирення;
  - б) обмірковуєте спосіб не мати з ним справ;
  - в) міркуєте про те, як його покарати або поставити на місце.
3. У спірній ситуації, коли партнер явно не намагається або не хоче Вас зрозуміти, Ви, найімовірніше:
  - а) будете спокійно домагатися того, щоб він Вас зрозумів;
  - б) намагатиметеся припинити з ним спілкування;
  - в) будете гарячкувати, ображатися або злитися.
4. Якщо захищаючи свої важливі інтереси, Ви відчуєте, що можете посваритися з гарною людиною, то:
  - а) підете на значні поступки;
  - б) відступите від своїх домагань;
  - в) будете відстоювати власні інтереси
5. У ситуації, де Вас намагаються скривдити або принизити, Ви швидше за все:
  - а) намагатиметеся набратися терпіння і довести справу до кінця;
  - б) дипломатично підете від контактів;
  - в) дасте гідну відсіч.
6. У взаємодії з владним і в той же час несправедливим керівником Ви:
  - а) зможете співпрацювати заради інтересів справи;
  - б) постараетесь якнайменше контактувати з ними;
  - в) будете чинити опір його стилю, активно захищаючи свої інтереси.
7. Якщо вирішення питання залежить тільки від вас, але партнер зачепив Вашу самолюбність, то Ви:
  - а) підете йому назустріч;
  - б) підете від конкретного рішення;
  - в) вирішите питання не на користь партнера.
8. Якщо хтось із друзів час від часу буде дозволяти собі образливі випадки на Вашу адресу, Ви:
  - а) не надаватимете цьому особливого значення;
  - б) намагатиметеся обмежити або припинити контакти;
  - в) кожного разу дасте гідну відсіч.

9. Якщо у партнера є претензії до Вас і він при цьому роздратований, то Ви зазвичай:
- а) спершу заспокоїте його, а потім реагуватимите на претензії;
  - б) уникатимите з'ясування відносин з партнером у такому стані;
  - в) поставите його на місце або перервете.
10. Якщо будь-хто з колег стане розповідати Вам про те погане, що говорять про Вас інші, то Ви:
- а) тактовно вислухаєте все до кінця;
  - б) пропустите повз вух;
  - в) перервете розповідь з півслова.
11. Якщо партнер занадто наполегливий і хоче одержати вигоду за Ваш рахунок, то Ви:
- а) підете на поступки заради миру;
  - б) ухилятиметеся від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді Ви повернетесь до питання;
  - в) звичайно дасте зрозуміти партнерові, що він не отримає вигоду за Ваш рахунок.
12. Коли Ви маєте справу з партнером, який діє за принципом «урвати побільше», Ви:
- а) терпляче домагаєтесь своїх цілей;
  - б) волієте обмежити взаємодію з ним ;
  - в) рішуче ставите такого партнера на місце.
13. Маючи справу з трохі нахабною особистістю, Ви:
- а) знаходите до неї підхід за допомогою терпіння і дипломатії;
  - б) зводите спілкування до мінімуму;
  - в) дієте такими ж методами.
14. Коли сперечальник налаштований до Вас вороже, Ви зазвичай:
- а) спокійно і терпляче долаєте його настрій;
  - б) уникаєте спілкування;
  - в) ставите його на місце, або відповідаєте тим же.
15. Коли Вам задають неприємні провокативні питання, Ви найчастіше:
- а) спокійно відповідаєте на них;
  - б) уникаєте прямих відповідей;
  - в) «заводитеся», втрачаєте самовладання.
16. Коли виникають гострі розбіжності між Вами і партнером, то це найчастіше:
- а) змушує Вас шукати вихід з ситуації, знаходити компроміс, іти на поступки;
  - б) спонукає згладжувати протиріччя, які не підкреслюють розходження в позиціях;
  - в) активізує бажання довести свою правоту.

17. Якщо партнер виграє в суперечці, для Вас типово:
- привітати його з перемогою;
  - зробити вигляд, що нічого особливого не відбувається;
  - «битися до останнього патрона».
18. У випадках, коли відносини з партнером набувають конфліктного характеру, Ви додержуєтеся правила:
- «мир за будь-яку ціну» – визнати свою поразку, принести вибачення, піти назустріч побажанням партнера;
  - «пас убік» – обмежити контакти, піти від суперечки;
  - «розставити крапки над «і»» – з'ясувати всі розбіжності, неодмінно знайти вихід із ситуації.
19. Коли конфлікт стосується Ваших інтересів, то Вам найчастіше вдається його вигравати:
- завдяки дипломатії та гнучкості розуму;
  - за рахунок витримки і терпіння,
  - за рахунок темпераменту та емоцій.
20. Якщо хто-небудь із колег навмисно зачепить Ваше самолюбство, Ви:
- м'яко і коректно зробите йому зауваження;
  - не будете загострювати ситуацію, зробите вигляд, ніби нічого не сталося;
  - дасте гідну відсіч.
21. Коли близькі критикують Вас, то Ви:
- приймаєте їх зауваження із вдячністю;
  - намагаєтеся не звертати на критику уваги;
  - дратуєтеся, чините опір або злитеся.
22. Якщо хтось із рідних або близьких говорить Вам неправду, Ви зазвичай віддаєте перевагу:
- спокійно і тактовно домагатися істини;
  - зробити вигляд, що не помічаєте брехні, обійти неприємний бік справи;
  - рішуче вивести брехуна «на чисту воду».
23. Коли Ви роздратовані, нервуєте, то найчастіше:
- шукаєте співчуття, розуміння;
  - усамітнюєтеся, щоб не проявити свій стан на партнерах;
  - на комусь відіграєтеся, шукаєте «цапа відбивала».
24. Коли хтось з колег, менш гідний і здатний, ніж Ви, одержує заохочення від керівництва, Ви:
- радієте за колегу;
  - не надаєте особливого значення факту;
  - турбуєтеся, засмучуєтеся або злитеся.

## **Обробка та інтерпретація результатів:**

Для визначення стратегії психологічного захисту в спілкуванні з партнерами, яка властива Вам, треба підрахувати суму відповідей кожного типу:

«а» – миролюбність,

«б» – уникнення,

«в» – агресія.

Чим більше відповідей того або іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія; якщо їх кількість приблизно однакова, значить, в контакті з партнерами Ви активно використовуєте різні форми захисту своєї суб'єктивної реальності.

## **Інтерпретація результатів**

Яким же є зміст і принцип дії кожної з цих стратегій?

*Миролюбність* – психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності особи, в якій провідну роль грають інтелект і характер.

Інтелект гасить або нейтралізує енергію емоцій у тих випадках, коли виникає загроза для Я особи. Миролюбність припускає партнерство і співпрацю, уміння йти на компроміси, робити поступки і бути податливим, готовність жертвувати деякими своїми інтересами заради головного – збереження гідності.

У ряді випадків миролюбність означає пристосування, прагнення поступатися натиску партнера, не загострювати відношення і не вплутуватися в конфлікти, щоб не піддавати випробуванням своє «Я».

Одного інтелекту, проте, часто не достатньо, щоб миролюбність стала домінуючою стратегією захисту. Важливо ще мати відповідний характер – м'який, урівноважений, комунікабельний.

Інтелект разом з «добрим» характером створюють психогенну передумову для миролюбності. Зрозуміло, буває і так, що людина з поганим характером, також вимушена показувати миролюбність. Швидше за все її «поламало» життя, і вона зробила мудрий висновок: треба жити в мирі й злагоді. У такому разі її стратегія захисту обумовлена досвідом і обставинами, тобто вона є соціогенною. Врешті-решт не так вже й важливо, що спонукає людину – природа або досвід, або і те і інше разом, – головне результат: чи виступає миролюбність провідною стратегією психологічного захисту або має лише епізодичний прояв, разом з іншими стратегіями.

Не слід вважати, що миролюбність – бездоганна стратегія захисту Я, що є придатною у всіх випадках. Суцільна або солодкувата миролюбність – доказ безхребетності і безвілля, втрати відчуття власної гідності, яке якраз і покликано оберігати психологічний захист. Переможець не повинен ставати трофеєм. Краще за все, коли миролюбність домінує і поєднується з іншими стратегіями (їх м'якими формами).

*Уникнення* – психологічна стратегія захисту суб'єктної реальності, зумовлена економією інтелектуальних і емоційних ресурсів.

Індивід зазвичай обминає або без бою покидає зони конфліктів і напруги, якщо його Я зазнає атаки. При цьому він відкрито не розтрачує емоційну енергію і мінімально напружує інтелект. Чому він так діє? Причини бувають різні. Уникнення носить психогенний характер, якщо воно обумовлено природними особливостями індивіда. У нього слабка природжена енергія: бідні, ригідні емоції, посередній розум, млявий темперамент.

Можливий інший варіант: людина має від народження могутній інтелект, щоб відходити від напружених контактів, не зв'язуватися з тими, хто докучає її Я. Але спостереження показують, що одного розуму для домінуючої стратегії уникнення недостатньо. Розумні люди часто активно залучаються до захисту своєї суб'єктної реальності, і це природно: інтелект покликаний стояти на варті наших потреб, інтересів, цінностей і завоювань. Вочевидь, потрібна ще і воля.

Нарешті можливий і такий варіант, коли людина примушує себе обходити гострі кути у спілкуванні і конфліктні ситуації, вміє вчасно сказати собі: «не лізь зі своїм “Я”». Для цього треба володіти міцною нервовою системою, волею і, поза сумнівом, життєвим досвідом за плечима, який в потрібний момент нагадує: не «тягни на себе ковдру», не «плюй проти вітру», «не сідай не в свій тролейбус», «зроби пас убік».

Отже, що ж виходить? Стратегія миролюбства будується на основі добротного інтелекту і злагідного характеру – вельми високі вимоги до особистості. Уникання нібито простіше, не вимагає особливих розумових і емоційних витрат, але і воно обумовлене підвищеними вимогами до нервової системи і волі. Інша річ агресія - використовувати її як стратегії захисту свого Я найпростіше.

*Агресія* – психологічна стратегія захисту суб'єктної реальності особистості, що діє на основі інстинкту.

*Інстинкт агресії* – один з «великої четвірки» інстинктів, властивих всім тваринам – голод, секс, страх і агресія. Це відразу пояснює той незаперечний факт, що агресія не виходить з репертуару емоційного реагування. Досить окинути уявним поглядом типові ситуації спілкування, щоб переконатися, наскільки вона є розповсюдженою, легко відтворюється і є звичною в жорстких або м'яких формах. Її потужна енергетика захищає Я особистості на вулиці у міському натовпі, у громадському транспорті, в черзі, на виробництві, вдома, у взаєминах зі сторонніми й дуже близькими людьми, з друзями і коханцями. Агресивних видно здалеку.

Із збільшенням загрози для суб'єктної реальності особистості її агресія зростає.

Особистість і інстинкт агресії, виявляється, цілком сумісні, а інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки» – з її допомогою агресія «нагнітається», «розкручується на повну катушку». Інтелект працює в режимі трансформатора, підсилюючи агресію за рахунок сенсу, якого їй надають.

Висновки:

**Тест 11. Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні**  
(адаптований варіант тесту М.Снайдера) [7, с. 344-346]

*Комунікативний контроль відіграє важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми і тісно пов'язаний з емоційною сферою та рівнем саморегуляції людини.*

**Інструкція:** Оцініть кожний із запропонованих нижче висловів стосовно себе як вірний («В») або як невірний, або переважно невірний («НВ») і Ви дізнаєтеся, свій комунікативний контроль.

№	Запитання	В	НВ
1.	Мені здається важко наслідувати звички інших людей.		
2.	Я би, мабуть, зміг (змогла) зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих.		
3.	З мене міг би вийти непоганий актор (акторка)		
4.	Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.		
5.	В компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.		
6.	В різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведжуся абсолютно по-різному.		
7.	Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний (а)		
8.	Щоб досягти успіху у справах і у стосунках із людьми, я прагну бути таким, яким мене хочуть бачити		
9.	Я можу бути доброзичливим із людьми, які мені неприємні.		
10.	Я не завжди такий, яким здаюся		

**Обробка та інтерпретація результатів:**

Нарахуйте по 1 балу за відповідь «НВ» на 1, 5 і 7 запитання та за відповідь «В» на всі інші запитання.

Підрахуйте суму балів і порівняйте отриману суму балів з нормативними, що наведені нижче, і визначте, як характеризується притаманний Вам комунікативний контроль:

**0-3 бали – низький комунікативний контроль, що характеризується:**

- стійкістю поведінки, людина не вважає потрібним змінюватися залежно від ситуацій і не враховує особливостей партнера по спілкуванню, а також особливостей ситуації;
- схильністю до спонтанного і щирого саморозкриття в спілкуванні, безпосередністю, відвертістю;
- «незручністю» у спілкуванні внаслідок прямолінійності, негнучкості;
- стійкістю «Я», малою схильністю до змін і схильністю до стереотипів.

**4-6 балів – середній комунікативний контроль, що характеризується:**

- щирістю, спонтанністю поведінки;
- нестриманістю емоційних виявів і схильністю до афектів, образ, конфліктів;
- схильністю враховувати у своїй поведінці інтереси оточуючих;
- низькою саморегуляцією.

**7-10 балів – високий комунікативний контроль, що характеризується:**

- легкістю входження в будь-яку роль;
- гнучкістю реагування на різні зміни ситуації;
- хорошим самопочуттям і настроєм;
- схильністю до прогнозування і передбачення враження, яке справляє на оточуючих;
- умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, умінням управляти виявленням своїх емоцій;
- складністю спонтанного самовираження, відсутністю тяжіння до непрогнозованих ситуацій. Характерна позиція: «Я такий, який я є в даний момент».

Не забувайте, що поняття «комунікативний контроль» у складних, у тому числі й конфліктних ситуаціях, тісно пов'язане з поняттям «комунікативні вміння», а тому включає не тільки оцінку іншого в тій або іншій ситуації, але й визначення його сильних і слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу для вирішення конфлікту, зрозуміти проблему і бажання іншого, стати на його позицію, і, нарешті, здійснювати контроль партнерських, дружніх взаємин і прогнозувати розвиток інцидентів і конфліктних ситуацій тощо.

*Висновки:*



## **Тест 12. Чи вмієте ви слухати?** **(Методика М.Снайдера) [7, с. 347-349]**

*Пригадайте той випадок, коли Ви розповідали комусь щось дійсно важливе для Вас, або щось таке, що на Вашу думку здавалось дуже захопливим. Чи було у поведінці слухача під час Вашої розповіді щось таке, що Вас дратувало? Також пригадайте ті випадки з Вашого життя, коли Ви були у ролі слухача. При цьому Ви могли переживати безліч емоцій: радість, злість, емпатію, заздрість, захоплення, роздратування тощо. Як Ви вважаєте, якщо розповідь співрозмовника Вас дратувала, або Ви відчували нудьгу, він це помітив?*

*Можна сказати, що навчитися слухати – це свого роду мистецтво, яке, за бажанням, можна опанувати. За допомогою даного тесту Ви зможете встановити, наскільки у Вас розвинено вміння слухати, а також з'ясувати, що саме викликає негативні емоції під час спілкування.*

**Інструкція:** Відзначте ситуації, які викликають у Вас незадоволення, досаду або роздратування в процесі бесіди з будь-якою людиною – будь то Ваш друг, колега, безпосередній начальник, керівник або просто випадковий співрозмовник.

### **Ситуації**

1. Співрозмовник не дає мені шансу висловитися, у мене є що сказати, але немає можливості вставити слово.
2. Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.
3. Співрозмовник ніколи не дивиться в обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.
4. Розмова з партнером часто викликає відчуття втрати часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться, олівець і папір цікавлять його більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не усміхається. У мене виникає відчуття незручності і тривоги.
7. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями і коментарями.
8. Що б я не сказав, співрозмовник завжди гасить мій запал.
9. Співрозмовник завжди прагне нивелювати мене.
10. Співрозмовник перекручує значення моїх слів і вкладає в них інший зміст.
11. Коли я задаю питання, співрозмовник примушує мене захищатися.
12. Іноді співрозмовник перепитує мене, вдаючи, що не розчув.
13. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене, щоб потім погодитися.
14. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грається сигаретою, протирає окуляри тощо, і я твердо впевнений, що він при цьому не уважний.
15. Співрозмовник робить висновки за мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник завжди дивиться на мене дуже уважно, не моргаючи.
18. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінює. Це бентежить.

19. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник говорить, що він думає так само.
20. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, дуже часто киває головою, ахає і піддакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу до кабінету, він залишає всі справи і всю увагу звертає на мене.
24. Співрозмовник поводить себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.
25. Співрозмовник вимагає щоб всі погоджувалися із ним. Будь-який його вислів завершується запитанням: «Ви теж так думаєте?» або «Ви не згодні?».

### **Обробка та інтерпретація результатів:**

Підрахуйте відсоток ситуацій, що викликають невдоволеність і роздратування.

**70-100 %** – Ви поганий співрозмовник, Ви конфліктний, не орієнтований на партнерство у спілкуванні. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

**40-70 %** – Вам властиві деякі недоліки. Ви критично ставитеся до висловлювань, Вам бракує ще деяких рис хорошого співрозмовника, Ви нерідко використовуєте конфліктогени, часто ображаєтеся. Уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на стилі мовлення, на дрібницях і образах, не прикидайтеся, не шукайте прихованого значення сказаного, не монополізуйте розмову.

**10-40 %** – Ви хороший співрозмовник але іноді відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте йому час розкрити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мовлення і можете бути впевнені, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

**0-10 %** – Ви чудовий співрозмовник і неконфліктна людина. Ви вмієте слухати, Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

*Висновки:*

## Література

1. Адлер А. О нервическом характере. Университетская книга. – СПб. – М., 1997.
2. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Уклад.: Н.Гайдук, І.Сенюта, О Бік. – Львів: 2007. – 296 с.
3. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982.
4. Гірник А.М Конфликты: структура, эскалация, залагодження К., 2010. – 172 с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. – М., 2000. – 425 с.
6. Каменская В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. – СПб: 1999.
7. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. –К.: Професіонал, 2007. – 416 с.
8. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.
9. Начаєв В. М. Конфліктологія. Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004. — 198 с.
10. Пачковський Ю. Ф. Психологія підприємництва : [навч. посіб.] / Пачковский Ю. Ф. – К. : Каравела, 2006. – С. 288-293.
11. Примуш М. В. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К. Професіонал, 2006. – 288 с.
12. «Психология: Учебник для гуманитарных вузов» 2-е изд. / Под общ. ред. В. Н.Дружинина. — СПб.: Питер, 2009. — 656 с.
13. Фетискин Н.П., Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Учебное пособие. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., Изд-во Института психотерапии, 2005. – 490 с.
14. Хорни К. Ваші внутрішні конфлікти – СПб., Лань, 1997.

## Зміст

Заліковий лист .....	3
Вступ .....	4
Тест 1. Оцінка конфліктності особистості .....	5
Тест 2. Чи конфліктна ви особистість? .....	
Тест 3. Оцінка тактики переговорів у конфліктах .....	
Тест 4. Оцінка рівня контактності особистості .....	
Тест 5. Оцінка стилю спілкування .....	
Тест 6. Оцінка зрівноваженості в конфліктах і схильності до нервових зривів .....	
Тест 7. Оцінка характеристик і рівня тривожності (варіант методики Ч.Спілберга) .....	
Тест 8. Визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації .....	
Тест 9. Оцінка комунікативних і організаторських схильностей у процесі спілкування (КОС-1) .....	
Тест 10. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко .....	
Тест 11. Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні (адаптований варіант тесту М.Снайдера) .....	
Тест 12. Чи вмієте ви слухати? (Методика М.Снайдера) .....	
Рекомендована література .....	