

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук
Кафедра психології

Белов Олександр Юрійович
(прізвище, ім'я, по батькові студента в називному відмінку)

**Кваліфікаційна робота
на здобуття ступеня магістра**

**на тему: «Психологічні особливості впливу асертивної
поведінки на професійну взаємодію співробітників
підприємства»**

Група ІНЗ-8-24-М1ПС(2.0з)
Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітня програма: «Психологія»
Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

*Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів, текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело*

(підпис)

Белов О. Ю.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник
канд. психол. н., доцент Низовець О. М.
(посада, науковий ступінь, вчене звання)
(прізвище та ініціали)

(підпис)

Київ 2026 р.

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»

Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук
Кафедра психології

Рівень вищої освіти:	<u>другий (магістерський) рівень</u>
Ступінь вищої освіти:	<u>магістр</u>
Галузь знань:	<u>05 СОЦІАЛЬНІ ТА ПОВЕДІНКОВІ НАУКИ</u>
Спеціальність:	<u>053 ПСИХОЛОГІЯ</u>
Освітньо-професійна програма:	<u>«ПСИХОЛОГІЯ»</u>
Освітня кваліфікація:	<u>магістр психології</u>

Завдання
на кваліфікаційну роботу здобувача

Бєлова Олександра Юрійовича
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

Психологічні особливості впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства

Керівник кваліфікаційної роботи

кандидат психологічних наук, доцент

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Низовець Олена Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

2. Термін подання здобувачем кваліфікаційної роботи на попередній захист 08.05.2026 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної роботи (рекомендовані науковим керівником та відповідним методичним забезпеченням (окремі аспекти роботи, обсяги роботи): аналіз наукових підходів до розуміння асертивності та асертивної поведінки (структура, ознаки, функції, відмінність від пасивної й агресивної поведінки); розкриття психологічного змісту професійної взаємодії в організації та її ключових показників (комунікація, співпраця, конфліктність/конфлікт-менеджмент, психологічний клімат); визначення теоретичних механізмів, через які асертивність може впливати на професійну взаємодію (саморегуляція, межі, відповідальність, емпатійна комунікація, самоефективність); емпіричне дослідження рівня асертивності співробітників та особливостей їх професійної взаємодії; встановлення взаємозв'язків між показниками асертивної поведінки та параметрами професійної взаємодії (зокрема стилями поведінки в конфлікті, комунікативними характеристиками, оцінкою клімату); розробка практичних рекомендацій (або елементів тренінгової програми) щодо розвитку асертивної поведінки з метою підвищення ефективності професійної взаємодії.

4. Необхідний графічний та аналітичний матеріал за темою дослідження:

рисунки, таблиці, графіки, формули, розрахунки.

5. Календарний план виконання кваліфікаційної роботи

№ п/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Строки виконання		Примітки
		Планові	Фактичні	
1	2	3	4	5
	Вступ	12.01.26- 22.01.26		
	Розділ 1.	23.01.26- 23.02.26		
	Розділ 2.	24.02.26- 24.03.26		
	Розділ 3.	25.03.26- 25.04.26		
	Висновки	До 05.05.2026		

6. Дата видачі завдання 12.01.2026 р.

Здобувач (ка)

(підпис)

Бєлов О. Ю.
(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

Низовець О. М.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Бєлов Олександр Юрійович. «Психологічні особливості впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства». – Рукопис.

Кваліфікаційна робота на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти Північноукраїнський інститут імені Героїв Крут ПрАТ «ВНЗ «МАУП». Чернігів, 2026.

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що сучасні підприємства функціонують в умовах високої динамічності, невизначеності та зростання вимог до якості внутрішньої комунікації. Ефективність професійної взаємодії співробітників дедалі частіше визначається не лише формальною регламентацією процесів, а й психологічними чинниками: стилями спілкування, здатністю до конструктивного розв'язання конфліктів, умінням відстоювати власну позицію без порушення меж інших, підтримувати робочі відносини та командну співпрацю. У цьому контексті особливого значення набуває асертивна поведінка як форма соціально зрілої взаємодії, що поєднує самоповагу, повагу до партнера, відповідальність за власні рішення та відкрити, чесну комунікацію.

Мета роботи полягає у виявленні та теоретичному обґрунтуванні психологічних особливостей впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства, а також у визначенні напрямів оптимізації взаємодії на основі розвитку асертивності.

У роботі були використані такі **методи дослідження** як теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння наукових джерел; емпіричні методи: психодіагностичні методики оцінки асертивності та параметрів взаємодії (опитувальники/шкали, методики стилів поведінки в конфлікті, оцінка психологічного клімату, комунікативних характеристик); методи математичної статистики: описова статистика, кореляційний аналіз, порівняння груп (за потреби), інтерпретація отриманих зв'язків.

Ключові слова: *асертивність, асертивна поведінка, співробітник підприємства.*

ANNOTATION

Bielov Oleksandr Yuriiiovych. «Psychological characteristics of the impact of assertive behaviour on professional interactions among company employees». – It's Manuscript.

Qualifying work for obtaining the second (master's) level of higher education - North Ukrainian Institute named after Heroes Krut PJSC «Interregional Academy of Personnel Management». Chernihiv, 2026.

The urgency of the research topic is that in the fact that modern organisations operate in an environment characterised by high dynamism, uncertainty and increasing demands on the quality of internal communication. The effectiveness of professional interaction between employees is increasingly determined not only by formal process regulations but also by psychological factors: communication styles, the ability to resolve conflicts constructively, the ability to defend one's own position without infringing on others' boundaries, and the ability to maintain working relationships and teamwork. In this context, assertive behaviour takes on particular significance as a form of socially mature interaction that combines self-respect, respect for one's partner, responsibility for one's own decisions, and open, honest communication.

The **purpose** of this paper is to identify and theoretically substantiate the psychological characteristics of the influence of assertive behaviour on professional interactions among company staff, as well as to identify ways of optimising these interactions through the development of assertiveness.

The study used such research **methods** were used in the study: theoretical methods – analysis, synthesis, generalisation, and comparison of academic sources; empirical methods – psychodiagnostic techniques for assessing assertiveness and interaction parameters (questionnaires/scales, methods for assessing conflict behaviour styles, evaluation of the psychological climate and communicative characteristics); methods of mathematical statistics: descriptive statistics, correlation analysis, comparison of groups (where necessary), interpretation of the relationships identified.

Keywords: *assertiveness, assertive behaviour, company employee.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА	
1.1 Аналіз поняття «асертивна поведінка» в науковій літературі	13
1.2 Структура асертивності та асертивної поведінки.....	26
1.3 Психологічні особливості співробітників підприємства	33
Висновки до першого розділу	42
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИ ТА МЕТОДИКИ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА	
2.1 Методи дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства	45
2.2 Методики дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства	52
2.3 Корекційні заходи.....	59
Висновки до другого розділу	73
РОЗДІЛ 3 ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА	
3.1 Організація експериментального дослідження.....	76
3.2 Експериментальне дослідження	80
3.3 Аналіз експериментального дослідження	94
Висновки до третього розділу.....	105
ВИСНОВКИ	107
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	114

ВСТУП

Актуальність теми дослідження полягає в тому, що сучасні підприємства функціонують в умовах високої динамічності, невизначеності та зростання вимог до якості внутрішньої комунікації. Ефективність професійної взаємодії співробітників дедалі частіше визначається не лише формальною регламентацією процесів, а й психологічними чинниками: стилями спілкування, здатністю до конструктивного розв'язання конфліктів, умінням відстоювати власну позицію без порушення меж інших, підтримувати робочі відносини та командну співпрацю. У цьому контексті особливого значення набуває асертивна поведінка як форма соціально зрілої взаємодії, що поєднує самоповагу, повагу до партнера, відповідальність за власні рішення та відкриту, чесну комунікацію.

Асертивність розглядається як ресурс професійної взаємодії, адже вона забезпечує баланс між пасивністю (уникненням, підкоренням) і агресивністю (тиском, домінуванням). Для працівників підприємства асертивна поведінка може виступати чинником: підвищення якості комунікації та взаєморозуміння в робочих контактах; зниження напруженості у конфліктних ситуаціях через конструктивне відстоювання позиції; підтримання психологічно безпечного середовища, де можливі ініціативність і «голос працівника» без страху санкцій; оптимізації командної взаємодії, розподілу відповідальності та узгодження цілей.

Попри очевидну практичну важливість, у діяльності багатьох організацій спостерігаються комунікативні труднощі: уникання «складних розмов», пасивно-агресивні стратегії, конфлікти через нечіткі межі, тиск та маніпуляції. Отже, актуальним є поглиблене вивчення психологічних особливостей впливу асертивної поведінки на різні аспекти професійної взаємодії співробітників.

У зарубіжній психології асертивна поведінка стала предметом систематичних досліджень у межах біхевіорального та когнітивно-поведінкового підходів, де асертивність трактували як соціальну навичку, яку

можна формувати через тренінг. Передумови такого підходу простежуються у працях Е. Салтера та Дж. Вольпе, який у контексті поведінкової терапії використовував методи систематичної десенсибілізації й поведінкового тренінгу для подолання соціальної тривожності та неадаптивних реакцій. Важливу роль у розвитку практики тренування асертивності відіграли А. Лазарус (мультимодальний підхід і тренінгові інтервенції, спрямовані на зміну поведінкових патернів) і автори популярних програм асертивності Р. Альберті та М. Еммонс, які запропонували прикладну модель асертивної комунікації, зосереджену на правах особистості, «Я-висловлюваннях», умінні відмовляти та зберігати повагу у взаємодії.

У соціально-когнітивній традиції ключовим пояснювальним механізмом виступає самоефективність: за А. Бандурою, впевненість у власній здатності діяти результативно підвищує імовірність активного, відповідального, ініціативного стилю поведінки у взаємодії. У площині самооцінки та самоповаги вагомими є роботи М. Розенберга, які створили методичну базу для аналізу зв'язків між самоповагою та комунікативними стратегіями. Також для розуміння асертивності як зрілого стилю взаємодії важливі гуманістичні та комунікативні підходи К. Роджерса (умови ефективного міжособистісного контакту: емпатія, безумовне прийняття, автентичність) і Т. Гордона, який у прикладних програмах тренування комунікації розвивав ідеї активного слухання та «Я-повідомлень».

У контексті організаційної взаємодії асертивність концептуально перетинається з проблематикою стилів поведінки в конфлікті та переговорів. Класичними в цьому полі є роботи К. Томаса і Р. Кілмана, що описують типові стратегії конфліктної поведінки (зокрема співпраця/компроміс як конструктивні альтернативи униканню та суперництву). Сучасна організаційна психологія також активно досліджує умови, що підтримують відкритість і конструктивність взаємодії: зокрема концепцію психологічної безпеки в командах, пов'язану з роботами Е. Едмондсон, та процеси «voice behavior» (готовність висловлювати пропозиції/занепокоєння), що змістовно близькі до

асертивного самовираження в робочому середовищі.

У вітчизняній психології асертивність часто розглядається через споріднені конструкти: комунікативну компетентність, культуру професійного спілкування, саморегуляцію, особистісну зрілість, психологічний клімат і конфліктологію. Теоретично важливими є положення діяльнісного та суб'єктного підходів (С. Рубінштейн, О. Леонтьєв, Б. Ананьєв), які дозволяють розглядати поведінку як активний спосіб розв'язання задач взаємодії та самореалізації в діяльності. Проблематика особистості як суб'єкта життєдіяльності й відповідального вибору у взаємодії розвивалася у працях К. Абульханової-Славської, що є методологічно близьким до ідеї асертивності як самоповажного, відповідального стилю комунікації.

У соціально-психологічному вимірі дослідження міжособистісної взаємодії, спілкування в групах і соціально-психологічних процесів у колективах пов'язані з працями Г. Андрєєвої. Психологію спілкування, взаємовпливу та соціальної перцепції розвивали також О. Бодальов (пізнання людини людиною, комунікативні процеси) і В. Мясіщев (система відносин особистості), що задає рамку для аналізу того, як стилі поведінки (у т.ч. упевнено-партнерські) відображають структуру ставлень і впливають на якість професійних контактів. Значний внесок у вивчення комунікативної компетентності та психології взаємодії зробила Л. Петровська, чиї підходи є продуктивними для операціоналізації «ефективної взаємодії» в емпіричному дослідженні.

В українській науковій традиції організаційно-психологічну проблематику – зокрема питання управління, професійної взаємодії, соціально-психологічного клімату, комунікацій у трудових колективах – послідовно розробляли дослідники, пов'язані з українською школою організаційної психології, зокрема Л. Карамушка (організаційна психологія, взаємодія персоналу та управлінський контекст) та О. Бондарчук (психологічні аспекти організаційної взаємодії, комунікативні питання в професійному середовищі). У ширшому контексті психологічних ресурсів професійної діяльності та

працездатності корисними є підходи О. Кокуна (психологія праці та професійного розвитку), а в площині особистісної саморегуляції та зрілості – праці українських авторів, що досліджують розвиток особистості та її психологічні ресурси (наприклад, у межах загально-психологічної школи С. Максименка).

Таким чином, попри наявність значного теоретичного й прикладного доробку щодо асертивності (у зарубіжній традиції) та комунікативно-організаційних чинників ефективної взаємодії (у вітчизняній традиції), зберігається потреба в цілісному емпіричному аналізі, який прямо поєднає показники асертивної поведінки співробітників із параметрами професійної взаємодії в умовах підприємства (співпраця, комунікація, конфліктність/стратегії конфлікт-менеджменту, оцінка клімату).

Водночас у практиці підприємств асертивність часто змішують із жорсткістю або домінуванням, що зумовлює потребу чітко розмежувати асертивність, агресивність і пасивність та емпірично перевірити, як саме асертивні прояви співробітників пов'язані з якістю професійної взаємодії (комунікацією, співпрацею, стилями поведінки в конфлікті, задоволеністю взаєминами, психологічним кліматом).

Об'єкт дослідження. Професійна взаємодія співробітників підприємства як соціально-психологічний процес.

Предмет дослідження. Психологічні особливості впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства.

Мета дослідження. Виявити та теоретично обґрунтувати психологічні особливості впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства, а також визначити напрями оптимізації взаємодії на основі розвитку асертивності.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукові підходи до розуміння асертивності та асертивної поведінки (структура, ознаки, функції, відмінність від пасивної й агресивної поведінки).

2. Розкрити психологічний зміст професійної взаємодії в організації та її ключові показники (комунікація, співпраця, конфліктність/конфлікт-менеджмент, психологічний клімат).

3. Визначити теоретичні механізми, через які асертивність може впливати на професійну взаємодію (саморегуляція, межі, відповідальність, емпатійна комунікація, самоефективність).

4. Емпірично дослідити рівень асертивності співробітників та особливості їх професійної взаємодії.

5. Встановити взаємозв'язки між показниками асертивної поведінки та параметрами професійної взаємодії (зокрема стилями поведінки в конфлікті, комунікативними характеристиками, оцінкою клімату).

6. Розробити практичні рекомендації (або елементи тренінгової програми) щодо розвитку асертивної поведінки з метою підвищення ефективності професійної взаємодії.

Методологічну основу роботи становлять: системний підхід (розгляд взаємодії як системи взаємозалежних компонентів), діяльнісний підхід (поведінка як спосіб розв'язання задач у професійній діяльності), суб'єкт-суб'єктний підхід (партнерська взаємодія та повага до меж), а також положення соціальної та організаційної психології і когнітивно-поведінкової традиції щодо формування соціальних навичок.

Для реалізації завдань можуть бути використані:

теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння наукових джерел;

емпіричні методи: психодіагностичні методики оцінки асертивності та параметрів взаємодії (опитувальники/шкали, методики стилів поведінки в конфлікті, оцінка психологічного клімату, комунікативних характеристик);

методи математичної статистики: описова статистика, кореляційний аналіз, порівняння груп (за потреби), інтерпретація отриманих зв'язків.

Теоретична новизна полягає в уточненні уявлень про механізми впливу асертивної поведінки на професійну взаємодію співробітників підприємства; у

систематизації зв'язків асертивності з ключовими параметрами взаємодії (комунікацією, конфлікт-менеджментом, психологічним кліматом) та в обґрунтуванні психологічних умов, за яких асертивність стає ресурсом ефективної взаємодії.

Практична значущість роботи визначається можливістю використання результатів:

- у діяльності HR-служб і керівників підрозділів для оптимізації внутрішніх комунікацій;

- у розробленні тренінгів асертивної комунікації, профілактики конфліктів і розвитку командної взаємодії;

- у психологічному супроводі персоналу (підвищення стресостійкості, попередження вигорання через розвиток навичок меж і конструктивного самоствердження);

- у формуванні рекомендацій щодо покращення соціально-психологічного клімату підприємства.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота містить вступ, три розділи, висновки до розділів, висновки до роботи загалом, список використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА

1.1 Аналіз поняття «асертивна поведінка» в науковій літературі

Концепція асертивності сформувалася у наукових працях А. Солтера у 50-х роках ХХ ст., значною мірою як наслідок критичного осмислення ортодоксального психоаналізу та усвідомлення обмеженості біхевіористичних підходів у роботі з пацієнтами, які мали невротичні розлади [79]. Спираючись на положення класичного навчання у традиції І. П. Павлова, А. Солтер встановив взаємозв'язок між поведінковими порушеннями осіб, що характеризувалися соціальною скутістю у контактах, і домінуванням біохімічно зумовлених процесів гальмування в обробці інформації та формуванні поведінкових реакцій. Ці процеси дослідник інтерпретував як один із ключових механізмів, що визначає трансформацію поведінки впродовж життєдіяльності.

Фізіологічне трактування неуспішності й невпевненості у спілкуванні привело вченого до окреслення типологічних характеристик екситаторної особистості, для якої притаманна врівноваженість процесів збудження і гальмування. Відповідно, зміст умовно-рефлекторної терапії Солтер пов'язував із цілеспрямованим формуванням та доведенням до автоматизму екситаторних реакцій. Як детермінантні маркери асертивної поведінки А. Солтер виокремлював емоційну виразність мовлення, експресивність і конгруентність поведінкових та вербальних проявів, зокрема використання займенника «я», здатність відкрито й чесно артикулювати власні погляди, адекватно приймати похвалу, а також спонтанно виявляти емоції та бажання [61]. Отже, розглядаючи асертивність як феномен із виразним фізіологічним підґрунтям, дослідник водночас зосереджувався на пошуку шляхів її цілеспрямованої

модифікації та розвитку як соціальної навички.

Розроблення умовно-рефлекторної терапії сприяло теоретичному оформленню клінічних програм, спрямованих на розвиток не лише окремих проявів асертивності, а й на вдосконалення емоційного інтелекту особистості. Зокрема, ці програми передбачали формування здатності до рефлексії, емоційного самоаналізу, емпатійного реагування та коректного вираження власних внутрішніх імпульсів [54, с. 147]. Концептуальні засади відповідних навчальних курсів отримали подальший розвиток у практиці психіатра Джозефа Вольпе, який визначав асертивність як уміння доречно, спонтанно й відкрито, з урахуванням соціального контексту, проявляти широкий спектр емоційних станів, за винятком тривоги.

Як учень і послідовник А. Солтера, Дж. Вольпе продовжив вивчення поведінкових патернів, що забезпечують корекцію та подолання соціальних страхів. Наявність таких страхів безпосередньо впливає на фіксацію й відтворення неадаптивних поведінкових стратегій, рівень упевненості в собі, толерантність до невизначеності, а також на здатність і готовність вибудовувати вільну комунікацію з людьми в різних умовах [60, с. 96]. Відмінною рисою тренінгових програм Дж. Вольпе було зосередження на підтриманні та формуванні високої самооцінки, яка виступає психологічною основою адаптації до життєвих невдач.

На тлі критичних оцінок асертивності як нібито заохочення антиінтелектуальної тенденції до повного й спонтанного «вивільнення» почуттів та емоцій, Дж. Вольпе порушував також питання етичної доцільності реалізації асертивної поведінки. Він розглядав асертивність не як єдину універсальну реакцію, а як плюралістичний набір стратегій вибудовування міжособистісної комунікації, який принципово відрізняється від страху як домінантного механізму реагування [54, с. 132]. У межах такого підходу дослідник виокремлював три можливі варіанти поведінкової орієнтації: акцентування власних інтересів і бажань за умови усвідомлення етичних меж впливу на реальність; компромісний підхід, що поєднує здатність зберігати

пріоритет особистих цінностей і потреб із врахуванням інтересів соціального оточення та ситуаційних обставин; реалізацію егоїстичного імпульсу, коли самоствердження відбувається без належного зважання на іншу сторону. Така класифікація підкреслює, що асертивність у професійному й міжособистісному просторі потребує не лише впевненості, але й відповідальності, рефлексії наслідків власних висловлювань і дій, а також дотримання морально-етичних норм взаємодії.

Подальший етап розвитку уявлень про асертивність пов'язують із працями А. Лазаруса, який у межах поведінкової терапії зосередив увагу на проблемі трансформації агресивних патернів і переживання тривожності у соціально прийнятні способи реагування. Асертивність у цьому контексті постала як соціальна компетентність, тобто інтегральна характеристика, що визначає широкий спектр поведінкових та емоційних альтернатив у відповідь на вимоги реальності та ситуації соціальних контактів. На противагу асертивній поведінці описувалася ситуація дефіциту поведінки, для якої притаманні істотна обмеженість репертуару реакцій, їх недостатня гнучкість і слабка адаптивність у змінних умовах. Саме обмеження вибору реакцій, на думку дослідника, підсилює уразливість особистості в комунікації, сприяє накопиченню напруження та підвищує ризик непродуктивних стратегій (уникання, пасивність, або ж різкі агресивні прояви як «компенсація»).

Водночас А. Лазарус наголошував на тісному зв'язку асертивних умінь із когнітивними компонентами – переконаннями, інтерпретаціями соціальних ситуацій і способами оброблення інформації. Це, своєю чергою, зумовило розвиток у клінічній практиці підходів до тренування асертивності в контексті корекції помилкових когнітивних схем (наприклад, надмірних очікувань осуду, катастрофізації наслідків відмови, знецінення власних потреб). Таким чином, асертивність почала розглядатися не лише як поведінковий навик, а як комплексна здатність, що поєднує регуляцію емоцій, усвідомлення власних прав і меж, а також реалістичні когнітивні оцінки взаємодії.

У клінічному підході асертивність постає як комплексний феномен, який

охоплює поведінковий, когнітивний та емоційний рівні регуляції. Поведінковий компонент представлений репертуаром індивідуальних дій і звичних способів реагування, що забезпечують здатність відкрито озвучувати потреби, аргументовано відстоювати позицію та зберігати межі у взаємодії. Когнітивний рівень пов'язаний із формуванням установок і переконань щодо власної цінності, правомірності “голосу” у комунікації, допустимості відмови та очікуваних наслідків самоствердження. Емоційний компонент відображає способи переживання й вираження почуттів: патерни емоційної експресії виступають не лише індикаторами внутрішнього стану, а й інструментами конструювання та підтримання міжособистісних стосунків. У цьому сенсі асертивність можна розглядати як інтегративний механізм, що узгоджує внутрішні наміри особистості з вимогами соціального контексту, забезпечуючи більш стабільні та передбачувані взаємини.

Більш поглиблене розуміння асертивності формується також у працях психологів екзистенційного та гуманістичного спрямування. Хоча безпосереднім предметом їхніх досліджень були інші явища психічного життя особистості й суспільства (смысловиттєві орієнтації, свобода вибору, відповідальність, автентичність, самореалізація), асертивна поведінка опосередковано постає в контексті внутрішньої зрілості, усвідомленого самовизначення та здатності діяти у ситуації невизначеності. У цьому ракурсі асертивність можна інтерпретувати як психологічний ресурс, близький до характеристик копінг-поведінки: як спосіб, що дає змогу оцінювати потенційний успіх або ризики власних дій, підтримувати суб'єктну позицію у прийнятті рішень та витримувати напруження, пов'язане з невизначеними наслідками. Відтак асертивність набуває значення не лише як техніка комунікації, а і як прояв автономності, самоповаги й відповідальної свободи вибору.

Термін «асертивність» набув ширшого вжитку серед практичних психологів після появи в 90-х роках перекладів із чеської мови праць В. Каппоні та Т. Новака. Хоча в їхніх роботах поняття асертивної поведінки не

завжди подається як центральна категорія й використовується обмежено, запропоновані авторами матеріали істотно сприяли популяризації вправ і технік, що формують, коригують і підкріплюють упевнені, психологічно здорові та достатньо адаптивні поведінкові патерни. У прикладному вимірі ці підходи стали важливими для практики психопросвіти, самодопомоги та тренінгової роботи, адже дозволили широкій аудиторії побачити конкретні інструменти розвитку впевненості й саморегуляції.

Позиціонуючи свої ідеї в межах трансактного аналізу, В. Каппоні та Т. Новак на основі конкретних кейсів наочно демонструють, як соціальне схвалення з боку батьків і найближчого оточення впливає на становлення самооцінки та формування ключових ціннісних орієнтирів у сприйнятті світу. Важливим акцентом їхнього підходу є думка про те, що повторювані послання значущих інших (підтримка, критика, ігнорування) поступово кристалізуються у внутрішні установки, які згодом визначають стиль взаємодії людини, її впевненість у контактах та здатність відстоювати межі.

У найбільш відомій праці «Сам собі дорослий, дитина і батько» автори пропонують читачеві практичні орієнтири щодо навчання рефлексії та переоцінки власної «недостатності» через ретроспективний аналіз результатів діяльності, а також звертаються до релаксації як до ефективного способу подолання стресу, сумнівів і тривоги [38, с. 127–135]. Змістовно ці рекомендації розширюють розуміння асертивності як здатності не лише говорити «ні» або заявляти про потреби, а й усвідомлювати власні внутрішні сценарії, регулювати емоційне напруження й діяти більш зважено у складних комунікативних ситуаціях.

Аналізуючи різноманіття моделей реагування та взаємозв'язок дій із мотиваційно-когнітивними детермінантами, В. Каппоні і Т. Новак диференціювали поведінку на пасивний, агресивний та асертивний типи. Такий поділ є методично важливим, оскільки дозволяє чітко розмежувати: унікальну/поступливу стратегію, що пов'язана зі знеціненням власних потреб; домінантно-напірну стратегію, що ігнорує права іншого; асертивну модель, яка

поєднує самоповагу, повагу до співрозмовника та відповідальність за наслідки комунікації. У професійному середовищі така диференціація створює теоретичну основу для аналізу того, як асертивність впливає на якість взаємодії, переговорні процеси, вирішення конфліктів та підтримання конструктивних робочих відносин.

Для пасивного типу поведінки характерна вразливість до маніпулятивних впливів за одночасного використання прихованих маніпуляцій як інструмента досягнення власних цілей і контролю над ситуацією. Такій моделі властиві труднощі з чітким усвідомленням та відкритим проголошенням власних потреб і переживань, а також схильність до опосередкованої (латентної) агресії як способу комунікації й переконання. На рівні самосприйняття спостерігається занижена оцінка особистісного потенціалу, що може супроводжуватися стійкими негативними самоатрибуціями (уявленнями про себе як про «слабкого», «некомпетентного», «невпевненого»), страхом критики та униканням ситуацій, де потрібна активна самопрезентація. У професійній взаємодії це нерідко проявляється як труднощі з відстоюванням меж, невміння конструктивно відмовляти, накопичення напруження та непряме висловлення невдоволення через натяки, образи або пасивно-агресивні реакції.

Агресивний тип поведінки відрізняється наполегливістю й завзятістю, які нерідко трансформуються у домінування та прагнення до лідерства і влади в різних соціальних контекстах. Для цієї моделі характерним є те, що власна оцінка ситуації та суб'єктивне уявлення про «справедливість» виступають своєрідною моральною підставою, яка легітимізує тиск на інших заради реалізації задумів. У результаті потреби й інтереси оточення можуть ігноруватися або знецінюватися, а партнер у взаємодії сприймається радше як перешкода чи ресурс, ніж як рівноправний суб'єкт. Водночас агресивність і надмірна критичність часто співвідносяться з внутрішньою невпевненістю та нестійкою самооцінкою: у ситуаціях провалу або загрози іміджу людина може вдаватися до «активних захистів» – різкого тиску, приниження, звинувачення, що слугує способом зменшення внутрішнього дискомфорту. Типовими

психологічними маркерами виступають вороже сприйняття соціального середовища, постійне відчуття конкуренції та необхідності «доводити» свою значущість, що ускладнює співпрацю й підвищує ризик конфліктів у колективі.

На противагу зазначеним моделям, асертивний тип поведінки характеризується відносно стабільною, адекватною самооцінкою, що відображається як у способі сприйняття себе й світу, так і в доборі та реалізації комунікативних стратегій. Наполегливість у цьому випадку поєднується з повагою до іншої людини, прийняттям її цінностей і права на відмінну позицію, без прагнення нав'язувати власні судження або примусово змінювати поведінку партнера. Асертивна особистість здатна відкрито й коректно артикулювати власні думки, емоції та наміри, водночас зберігаючи готовність слухати, уточнювати та підтримувати співрозмовника. Важливою умовою такої взаємодії є розвинена рефлексія й емпатія: людина не лише усвідомлює власні внутрішні стани, а й здатна враховувати перспективу іншого, що підвищує якість переговорів і сприяє пошуку взаємовигідних рішень. У професійному середовищі асертивність проявляється через уміння конструктивно відстоювати межі, давати й приймати зворотний зв'язок без приниження, домовлятися про правила взаємодії та знаходити компромісні рішення в умовах розбіжностей, підтримуючи при цьому партнерські робочі відносини.

Достатньо цілісний і багатовимірний підхід до інтерпретації асертивності запропонував В. Г. Ромек. Розкриваючи зміст цієї категорії, він аналізує впевненість у собі насамперед як установку та позицію особистості щодо себе й оточення, а також щодо конкретної ситуації, яка потенційно підлягає зміні. Отже, дослідник, з одного боку, підкреслює нейтрально-позитивне сприйняття картини світу асертивною людиною, з іншого – розглядає становлення цієї соціально-психологічної характеристики як процес самоутвердження [61, с. 14–17]. У такому трактуванні асертивність постає не як сукупність «технік комунікації», а як спосіб суб'єктного ставлення до реальності, що підтримує активність, відповідальність і здатність впливати на перебіг подій без агресивного тиску чи пасивного уникання.

В. Г. Ромек приділяв значну увагу й проблемі реалізації асертивної поведінки у повсякденній та професійній взаємодії. Аналізуючи психологічні труднощі свого покоління, він дійшов висновку, що одним із чинників закріплення пасивних або агресивних поведінкових патернів нерідко стає дефіцит позитивного попереднього досвіду досягнення цілей, а також нестача адекватного й різноманітного зворотного зв'язку з боку соціального середовища, у межах якого людина функціонує та розвивається. За таких умов у процесі соціалізації не відбувається повноцінного засвоєння конструктивних моделей комунікації: індивід не отримує підтвердження ефективності відкритого самовираження, не формує впевненості у правомірності власних потреб і позицій, а відтак частіше вдається до альтернатив – уникання або тиску.

Серед вітчизняних дослідників, які також розробляли проблематику асертивності, можна назвати Є. П. Нікітіна, Н. Є. Харламенкова, Є. В. Хохлова, В. П. Шейнова [31, с. 136]. Загалом у їхніх роботах простежується спільна тенденція трактувати асертивність як системоутворювальну властивість особистості, яка має комплексну природу й формується поступово – від ранніх міжособистісних стосунків до соціально зрілої поведінки в дорослому віці. Значущим чинником становлення асертивності виступають дитячо-батьківські взаємини, зокрема досвід довіри й прийняття дитини, підтримка її автономії, психологічна фасилітація інтересів і бажань. Саме в такому середовищі формуються базові уявлення про власну цінність, право на голос і межі, що в подальшому визначає стиль професійної взаємодії, здатність до конструктивного самоствердження та етичного відстоювання позиції в колективі.

Традицію дослідження механізмів соціальної адаптації дітей продовжує Ю. В. Шильцова. Окрім розроблення комплексу тренінгових програм із розвитку асертивності, дослідниця здійснила систематизацію психологічних характеристик і параметрів упевненої поведінки. До ключових показників вона відносить самооцінку, нормальний або знижений рівень тривожності, а також

конструктивну агресивність як здатність наполегливо відстоювати власні потреби й межі без руйнівного впливу на інших [74, с. 127]. Такий підхід дає змогу розглядати асертивність не як ситуативну реакцію, а як відносно стійкий комплекс регуляторних ресурсів, що підтримують адаптивність у взаємодії та сприяють продуктивній соціалізації.

Дослідження І. Д. Лебедевої структурують феномен асертивності в межах трьох парадигм. Перша – спонтанність поведінки, яку авторка пов’язує з індивідуалізмом і орієнтацією на власні цінності та потреби, особливо в умовах кризових ситуацій. Друга – адекватність, під якою розуміється гнучкість у модифікації поведінкових стратегій у міжособистісних контактах. Третя – наполегливість, що протиставляється як агресивним, так і пасивним патернам і часто асоціюється з крайніми варіантами самооцінки – заниженою або завищеною [49, с. 92–95]. При цьому дослідниця підкреслює більший потенціал другої парадигми, оскільки саме вона дозволяє людині вибудовувати й реалізовувати ціннісно-смісловий зміст упевненості, підтримуючи позитивні переконання щодо себе та навколишнього світу. Водночас у першому концептуальному напрямі І. Д. Лебедева вбачає насамперед ефект «звільнення» від рутинності й конформістських стандартів соціальних норм, а в третьому – ризик надмірного спрощення когнітивного й емоційного вимірів асертивності, коли складна внутрішня регуляція зводиться лише до «натиску» або «впертості».

Узагальнюючи сучасні підходи, можна зазначити, що ідентифікація асертивності в актуальних дослідженнях дедалі частіше концентрується довкола ціннісної оцінки особистості як суб’єкта – самостійного, упевненого, здатного до відповідального вибору. Особливо наголошується на соціальній сміливості та позитивній оцінці ініціативності у встановленні й підтриманні соціальних контактів. У метафоричному сенсі асертивність інколи набуває значення «внутрішньої сили» – суб’єктивної переконаності у правомірності власної позиції та спроможності діяти відкрито й етично, навіть за умов напруження або опору з боку оточення.

Є. В. Валіулліна, розробляючи проблематику адаптивності та патологізації психологічних захистів, а також їх залежність від інтенсивності стресових чинників і рівня особистісної стресостійкості, трактує асертивність через синтез незалежності й упевненості. Під незалежністю вона розуміє переважно когнітивний компонент, що формується в процесі соціалізації та комунікації й проявляється як критичність сприйняття, самостійність мислення, здатність коректно – без шкоди для інших – відстоювати власну точку зору, а також раціонально й етично трансформувати проблемну ситуацію. Упевненість, своєю чергою, інтерпретується як мотиваційно-поведінковий аспект взаємодії: з одного боку – як уміння досягати реалістично визначених цілей, розв'язувати конфлікти шляхом співпраці з опонентом і оптимально використовувати власні ресурси; з іншого – як прийняття іншого, емоційна свобода та довіра до світу як до простору можливостей, а не постійної загрози [18, с. 18]. Така позиція дозволяє розглядати асертивність як інтегративний чинник, що одночасно підтримує психологічну стійкість у стресі й забезпечує конструктивність професійної взаємодії.

У сучасному науковому полі зростає кількість робіт, що аналізують взаємозв'язки між асертивністю та емоційним і соціальним інтелектом, життєстійкістю, професійною та особистісною ідентифікацією. У цьому напрямі працюють, зокрема, Г. Бук і С. Стейн, які підкреслюють, що асертивна особистість не обмежується здатністю до самоаналізу й розуміння власних почуттів; вона також уміє відстежувати та регулювати поведінкові імпульси, добираючи їх доцільну форму, інтенсивність і спосіб вираження відповідно до ситуації. Така інтерпретація зміщує акцент із «прямоти висловлювань» на більш комплексну саморегуляцію, де важливими є контроль емоційної реактивності, відповідальність за наслідки комунікації та збереження поваги до партнера по взаємодії.

Огляд результатів сучасних зарубіжних і вітчизняних досліджень дозволив В. П. Шейнову дійти висновку, що особи з високим рівнем асертивності краще захищені від емоційних труднощів і рідше повідомляють

про ситуативно зумовлену тривожність [76, с. 30–31]. Принципово важливим є й інший висновок – про зв'язок асертивності з цінністю освіти та орієнтацією на особистісний розвиток: респонденти з вираженими ознаками асертивної поведінки демонструють порівняно вищу стресостійкість, самоповагу й більш адекватну самооцінку. У прикладному контексті це дає підстави розглядати асертивність як ресурс, що підтримує навчальну та професійну успішність, здатність до конструктивної взаємодії в групі та ефективне вирішення міжособистісних суперечностей.

Водночас слід враховувати, що результати зарубіжних досліджень можуть суттєво модифікуватися культурним чинником, а також специфікою гендерних інтерпретацій автономності й інтернальності у межах аналізу асертивної поведінки. Зокрема, у низці робіт зв'язок упевненості та рішучості частіше пояснюється особливостями чоловічої соціалізації та освітньо-професійної реалізації, тоді як у дослідженнях жіночого досвіду більшу роль надають віковому фактору. Водночас інші емпіричні дані не завжди підтверджують таку дихотомізацію, що вказує на необхідність обережності в узагальненнях і потребу враховувати контекст: культурні норми, соціальні очікування та ситуаційні умови прояву асертивності [77, с. 149–150]. Таким чином, подальший розвиток тематики потребує міжкультурних порівнянь і більш чутливого врахування соціально-демографічних змінних у поясненні асертивної поведінки.

Окремої уваги потребують дослідження, спрямовані на встановлення взаємозв'язків між асертивністю та складниками корпоративної культури, параметрами професійної діяльності, а також копінг-стратегіями у ситуаціях робочих конфліктів. Попри відносну обмеженість вітчизняних емпіричних напрацювань у цій площині, праці В. П. Шейнова містять низку змістовних висновків і демонструють сталий науковий інтерес до проблеми. Зокрема, аналізуючи поведінку респондентів у конфліктних взаємодіях в одному з експериментальних досліджень, автор дійшов висновку про позитивний кореляційний зв'язок між рівнем асертивності та вибором стилю суперництва у

тих випадках, коли працівники обіймають однакові або зіставні за функціоналом і оплатою праці посади. Це можна інтерпретувати як тенденцію до активнішого відстоювання позиції в умовах статусної рівності, коли ризики санкцій ієрархічного характеру нижчі, а конкуренція за ресурси (визнання, вплив, перспективи) – відчутніша.

У працях Дж. Роунтрі виявлено статистично високозначущий позитивний зв'язок між показниками асертивності та задоволеністю працею. Позитивне ставлення до робочого процесу, усвідомлення соціальної значущості діяльності та цінність кар'єрного зростання підтримують емоційну стабільність, оптимізм і психологічну залученість, що опосередковано знижує ризики професійного вигорання. Паралельно фіксуються суттєві кореляції між асертивністю та загальною задоволеністю життям, що дозволяє розглядати асертивність як чинник не лише виробничої ефективності, а й суб'єктивного благополуччя. У прикладному аспекті це має значення для організаційної практики: програми розвитку асертивності потенційно можуть підсилювати як якість комунікації в колективі, так і психологічну ресурсність працівників.

На тлі активної популяризації психологічних знань, зростання уваги до наукового просвітництва й утвердження цінності ментального здоров'я у сучасному світі з'являються цілі програми та «школи», які в межах цієї тематики навчають асертивності як своєрідної філософії життя. Про цей тренд пишуть А. А. Портнова та А. Г. Хохлова, наголошуючи, що асертивна поведінка дедалі частіше інтерпретується не лише як набір умінь самореалізації чи наполегливості у формуванні комфортної та успішної соціальної рутини, а як духовно-гуманістична метапозиція – спосіб утвердження самоцінності особистості та визнання цінності кожної людини. У такому трактуванні асертивність набуває етичного виміру: вона виступає не інструментом «перемоги» у взаємодії, а засобом підтримання гідності, взаємної поваги та відповідального співіснування в соціумі й професійному середовищі.

Отже, з огляду на концептуальне розмаїття психологічних теорій, наукових шкіл і методологічних підходів, у межах яких розглядаються категорії

«асертивна поведінка» та «асертивність», не видається можливим запропонувати одне універсальне, однозначне визначення цього феномена. Різні дослідницькі традиції акцентують неоднакові аспекти: одні – поведінкові навички та тренувальні механізми, інші – когнітивні установки, емоційну саморегуляцію або ціннісно-етичний вимір самоствердження. Водночас у сучасній науковій літературі простежуються провідні тенденції, що дозволяють окреслити спільне ядро поняття.

Найбільш поширеним є трактування асертивності як соціальної навички та інтегративної характеристики, пов'язаної з рівнем самооцінки, гнучкістю та адаптивністю емоційних і когнітивних стратегій реагування, а також із мотиваційно-поведінковим компонентом, що забезпечує здатність коректно, критично й відповідно до соціальної ситуації відстоювати власні цінності та психологічні межі. У цьому контексті асертивність виступає ресурсом підтримання конструктивних міжособистісних відносин, ефективної взаємодії в групі та реалізації потреби в саморозвитку й самоактуалізації без переходу до агресивного тиску або пасивного уникання. Важливо підкреслити, що асертивність не зводиться до «жорсткості» чи домінування; навпаки, її зміст передбачає поєднання наполегливості з повагою до іншого та відповідальністю за наслідки комунікації.

Спираючись на концептуальний доробок дослідників, які працювали з проблематикою асертивної поведінки, доцільно виокремити низку ключових структурних складників, що найчастіше повторюються у різних інтерпретаціях. По-перше, це адекватна (переважно висока) самооцінка, яка зазвичай корелює зі зниженим рівнем ситуативної та особистісної тривожності. По-друге, це адаптивність і різноманітність копінг-стратегій, тобто здатність підбирати ефективні способи подолання стресу й конфліктів залежно від контексту, а не діяти за одним стереотипним сценарієм. По-третє, важливим компонентом є низький рівень деструктивної агресивності – уміння самостверджуватися без приниження, тиску чи маніпуляцій, з опорою на аргументацію, відкритість і партнерську взаємодію.

Відповідно, цілеспрямований вплив на зазначені компоненти – через розвиток самоповаги, формування гнучких когнітивних інтерпретацій соціальних ситуацій, удосконалення емоційної саморегуляції та тренування конструктивних комунікативних дій – має суттєвий потенціал для практичного вдосконалення асертивної поведінки. Це створює підґрунтя для розроблення психолого-педагогічних і організаційно-психологічних програм, спрямованих на підвищення якості взаємодії, профілактику конфліктів і підтримання психологічного благополуччя у професійному середовищі.

1.2 Структура асертивності та асертивної поведінки

Розглядаючи підходи різних авторів до змістового наповнення та структури поняття асертивності, можна дійти висновку, що в сучасній науковій традиції нерідко не проводиться чіткого розмежування між категоріями «упевненість у собі» та «асертивність». У багатьох працях ці терміни використовуються як близькі або частково взаємозамінні, оскільки обидва відображають здатність особистості до самоствердження, ефективної комунікації та відстоювання власних прав у соціальній взаємодії.

Так, Р. Мей та Р. Ульріх інтерпретують асертивність передусім крізь призму наполегливості. У їхніх підходах асертивність постає як активна взаємодія індивіда із соціумом, спрямована на вплив на соціальне середовище та реалізацію вимог, які людина висуває до нього, з урахуванням норм і контексту взаємодії. У свою чергу А. Ланге та П. Якубовські трактують поняття «упевненість у собі» й «асертивність» як фактично ідентичні, підкреслюючи, що в їхній основі лежить уміння відкрито заявляти про власні потреби й позицію та діяти відповідально у комунікативних ситуаціях. К. Рудестам акцентує на соціальній природі феномена, зазначаючи, що асертивна поведінка є оптимальним способом взаємодії, який знижує імовірність ескалації напруження та виступає психологічною альтернативою агресивним формам реагування [53].

У вітчизняних дослідженнях Є. П. Нікітін і Н. Є. Харламенкова, подібно до зарубіжних авторів, визначають асертивність як здатність до самоутвердження, проте подають її ширше, підкреслюючи системність цього явища та його зв'язок із внутрішніми ресурсами особистості й соціальними умовами розвитку. А. М. Прихожан поглиблює зміст поняття, наголошуючи на упевненості як важливому компоненті асертивності та розглядаючи її як психологічну основу конструктивного самоствердження. У такому підході упевненість виступає не самоціллю, а умовою, що підтримує відповідальну поведінку, здатність витримувати оцінювання, критику та невизначеність у взаємодії [48].

Найбільш розгорнутий підхід до визначення асертивності пропонує В. Г. Ромек, який підкреслює, що першою ключовою характеристикою цього феномена є упевненість як установка. Саме така установка забезпечує здатність людини змінювати ситуацію – у ставленні до себе, до суспільства та до подій загалом – через активну позицію, рефлексію та відповідальний вибір способів взаємодії. У цьому сенсі асертивність розглядається не лише як набір комунікативних прийомів, а як цілісний спосіб саморегуляції, що узгоджує внутрішні наміри особистості з вимогами соціального контексту [33].

Таким чином, асертивність може бути охарактеризована як важливе особистісне новоутворення та відносно стійка базова характеристика, що значною мірою ґрунтується на впевненості в собі. Водночас її практичний вимір проявляється у використанні впевненої поведінки в процесі діяльності: здатності відстоювати власні права й кордони без агресії, конструктивно висловлювати позицію, підтримувати партнерські стосунки та досягати цілей у межах етичних норм взаємодії.

У працях таких дослідників, як Дж. Вольпе, А. Лазарус, А. Ланге, П. Якубовські, Р. Мей, Е. Солтер, Р. Альберті, М. Еммонс, С. Бішоп, К. Рудестам, У. Петерман, А. М. Прихожан та ін., асертивність розглядається як суб'єктивний вимір особистості, що проявляється в ініціативності, здатності демонструвати й закріплювати впевнену поведінку, підтримувати позитивне

ставлення до себе та оточення. Водночас наголошується на відповідальності за власні дії й рішення, спрямовані на саморозкриття, самореалізацію та побудову конструктивних соціальних зв'язків. У такому трактуванні асертивність постає не лише як набір комунікативних технік, а як інтегративна характеристика, що поєднує самооцінні установки, емоційну саморегуляцію та поведінкову активність у взаємодії.

Х. Уолкер і С. Мак-Коннел підкреслюють, що для дітей особливо важливо вміти проявляти та контролювати власні емоційні реакції в різноманітних ситуаціях, які щоденно виникають у житті зростаючої особистості. Інакше кажучи, емоційна саморегуляція в дитячому віці розглядається як необхідна умова соціально прийнятної поведінки, ефективної взаємодії та формування впевненості в комунікації. Відповідно, на основі проведеного теоретичного аналізу можна стверджувати, що розвиток упевненості в собі є одним із чинників, які підтримують становлення асертивності та сприяють її закріпленню як адаптивної стратегії поведінки.

Низка інших авторів – Д. Гелдард і К. Гелдард, С. Куперсміт, А. С. Комбс, С. С. Стьюарт і В. А. Льюїс та ін. – виокремлюють високу (адекватну) самооцінку як важливу складову асертивності. У цьому контексті самооцінка розглядається як психологічна основа, що визначає готовність людини заявляти про власні потреби, відстоювати позицію та зберігати межі у взаємодії, не вдаючись до пасивного уникання або агресивного тиску. Отже, самооцінний компонент виконує регуляторну функцію: він підтримує стабільність «Я-концепції» та знижує залежність від зовнішнього схвалення.

Окремо Дж. Вольпе наголошував, що підвищений рівень тривожності може свідчити про дефіцит сформованості асертивних умінь, тоді як відносно низька тривожність корелює з більшою успішністю у комунікативній сфері. Це дозволяє трактувати низький рівень тривожності як один із показників, пов'язаних із асертивністю: зменшення тривожності полегшує відкриті соціальні контакти, підвищує впевненість у взаємодії та сприяє конструктивному відстоюванню позиції.

У свою чергу В. Таннер і У. Холліман звертали увагу на те, що діти з високим рівнем агресивності частіше застосовують деструктивні способи розв'язання конфліктів. Така позиція підкреслює значущість агресивності як фактора ризику для соціальної адаптації: надмірна агресія ускладнює співпрацю, провокує ескалацію суперечностей і погіршує якість міжособистісних взаємин. Відповідно, у межах компонентного аналізу асертивності все частіше наголошується на важливості конструктивної (низької за деструктивністю) агресивності, тобто здатності наполегливо відстоювати власні права без приниження та порушення меж інших.

Узагальнення праць вітчизняних і зарубіжних науковців, спрямованих на розкриття змісту асертивності та асертивної поведінки, дає змогу виокремити компонентну структуру асертивності, яка узгоджується з наповненістю компонентів у різних авторських підходах. Зокрема: К. Стюарт і В. Льюїс акцентують високу (адекватну) самооцінку; Х. Уолкер і С. Мак-Коннел – упевненість у собі; Дж. Вольпе – низьку тривожність; В. Таннер і У. Холліман – конструктивну (низьку деструктивну) агресивність [57]. У комплексі ці компоненти відображають асертивність як багатовимірний особистісно-поведінковий ресурс, що забезпечує психологічну стійкість, ефективність соціальної взаємодії та здатність до відповідального самоствердження.

Проведений теоретичний аналіз дав підстави виокремити компонентну структуру асертивності, що охоплює когнітивний, афективний та поведінковий компоненти.

Когнітивний компонент асертивності передбачає здатність до адекватного оцінювання ситуації, критичного аналізу контексту та застосування гнучкого мислення під час розв'язання проблемних або конфліктних завдань. Змістове наповнення цього компонента відображається насамперед у показниках самооцінки, оскільки саме самооцінні уявлення визначають реалістичність інтерпретації подій, упевненість у власних можливостях та готовність брати відповідальність за вибір способу дії.

Афективний компонент асертивності включає емпатійне прийняття себе й

інших, здатність до встановлення довірливих взаємин, емоційну рівноваженість у взаємодії, а також готовність підтримувати впевнений, але коректний стиль поведінки. Його змістова насиченість проявляється через рівень упевненості в собі та низьку (контрольовану) тривожність, що забезпечує психологічну стійкість у соціальних контактах і зменшує ризик уникання або емоційної дезорганізації в складних ситуаціях.

Поведінковий компонент асертивності охоплює відповідальність, наполегливість і здатність діяти активно для досягнення мети, зберігаючи при цьому етичні межі взаємодії. Він може включати готовність до обґрунтованого ризику, уміння відстоювати власні права та позицію, а також характеризується низьким рівнем деструктивної агресивності (або її конструктивною формою), що відрізняє асертивність від агресивно-домінантних стратегій. На цьому рівні асертивність виявляється у конкретних комунікативних і поведінкових діях: здатності просити, відмовляти, аргументувати, вести переговори, давати й приймати зворотний зв'язок без тиску та приниження.

Формування асертивності та асертивної поведінки доцільно розглядати як процес оптимізації впливу на кожен із зазначених сфер.

Когнітивна складова передбачає становлення асертивної позиції та відповідних установок, що забезпечують осмислення соціальної реальності, аналіз ситуацій, відокремлення фактів від інтерпретацій і подальше формування внутрішньо узгодженої позиції особистості. Важливим результатом тут є розвиток реалістичних переконань щодо себе, власних прав і меж, а також підвищення здатності обирати конструктивні стратегії реагування.

Емоційна складова включає розвиток уміння усвідомлювати й коректно виражати емоції, думки та переживання, підтримувати емоційну регуляцію та переводити агресивні імпульси у конструктивне русло. Така трансформація сприяє особистісному зростанню, підвищує толерантність до напруження та стимулює продуктивне розв'язання складних ситуацій без ескалації конфлікту.

Поведінкова складова зорієнтована на закріплення нових форм взаємодії – формування конкретних навичок поведінки в нових або змінених умовах,

розширення репертуару дій і стабілізацію асертивних реакцій у повсякденній практиці. Саме на цьому рівні асертивність проявляється як здатність ефективно мобілізувати особистісні ресурси у складних життєвих і професійних обставинах [57].

Можна констатувати, що М. Роттер, М. Армстронг і С. Бурай (1982) розробили програму асертивного навчання, ефективність якої підтверджувалася зростанням показників упевненості в експериментальній групі порівняно з контрольною, де спеціально організованого навчання не здійснювали. Узагальнення цих результатів дає підстави стверджувати: цілеспрямовано вибудований процес навчання (із чіткою структурою, послідовністю й практичними вправами) здатний підвищувати рівень асертивності, а отже — покращувати якість взаємодії в групі. Переносячи цю логіку в організаційний контекст, доцільно припустити, що системне навчання персоналу асертивним стратегіям комунікації може сприяти ефективнішій професійній взаємодії працівників підприємства.

Для нашого дослідження особливо значущою є ідея покрокового формування асертивності, у межах якої ключову роль відіграє не “вік” учасників, а наявність компетентного модератора процесу (тренера, корпоративного психолога, HR-фахівця, керівника підрозділу), який створює умови для засвоєння нових моделей поведінки й їх подальшого закріплення у реальних робочих ситуаціях. Такий підхід узгоджується із загальнопсихологічними уявленнями про соціальне навчання та опосередковане засвоєння досвіду: спочатку нові форми взаємодії відпрацьовуються у навчальному середовищі під підтримкою фахівця, а згодом інтеріоризуються та відтворюються самостійно в професійній діяльності.

Формування асертивної поведінки працівників підприємства можна розглядати як процес набуття та удосконалення знань, умінь і навичок професійного спілкування, які співробітники освоюють у керованому форматі (тренінг, коучинг, супервізія, наставництво), а після закріплення застосовують автономно в робочих контактах. На початковому етапі ведучий/тренер займає

більш активну позицію: пропонує правила конструктивної комунікації, демонструє алгоритми «Я-повідомлень», техніки відмови без провини, способи аргументації й переговорів, відпрацьовує з учасниками типові сценарії (наприклад, розподіл завдань, реагування на критику, взаємодія з керівником або клієнтом). Надалі роль фасилітатора поступово стає підтримувальною: він забезпечує зворотний зв'язок, допомагає рефлексувати складні епізоди, підсилює ефективні поведінкові рішення та сприяє перенесенню навичок у практику.

Важливою умовою закріплення асертивності у колективі є систематичне підкріплення нових моделей взаємодії – через конструктивний фідбек, визнання коректного відстоювання меж, підтримку ініціативності та прозорі правила комунікації. Якщо працівник демонструє здатність самостійно використовувати набуті навички (чітко формулювати позицію, аргументовано відстоювати інтереси без тиску, домовлятися про умови співпраці, коректно реагувати на конфлікт), це може розглядатися як показник сформованої тенденції до асертивності як стійкого стилю професійної поведінки.

Теоретичний аналіз проблеми розвитку асертивності в організаційному середовищі дозволяє дійти висновку, що асертивність має комплексний характер, поєднуючи когнітивні, поведінкові та емоційні складові. Навчання, спрямоване на розвиток асертивності співробітників, сприяє формуванню адекватної самооцінки, підвищенню усвідомлення власної компетентності, а також опануванню конструктивних стратегій взаємодії у конфліктних ситуаціях (переговори, співпраця, пошук компромісу, прояснення очікувань і ролей). У цьому сенсі асертивність може виступати психологічним механізмом оптимізації професійної взаємодії та чинником підтримання позитивного соціально-психологічного клімату в колективі.

Отже, на наш погляд, асертивна поведінка у працівників підприємства сприяє активному, самостійному та відповідальному виконанню професійних завдань, відкритій і коректній комунікації з колегами та керівництвом, умінню досягати узгоджених цілей, а також конструктивно відстоювати власні ідеї,

потреби й інтереси без руйнування партнерських відносин. Водночас розвиток асертивності зменшує ризики ескалації конфліктів і створює підґрунтя для більш ефективної співпраці та психологічної стійкості персоналу.

1.3 Психологічні особливості співробітників підприємства

Праця в організаційно-виробничій сфері охоплює створення продуктів і послуг, підтримання та розвиток матеріально-технічної бази, забезпечення безперервності виробничих і управлінських процесів, а також взаємодію з внутрішніми й зовнішніми споживачами (клієнтами, партнерами, постачальниками). Для ефективної роботи на підприємстві працівник має володіти сукупністю професійних компетентностей – фізичних, інтелектуальних та комунікативних ресурсів, які реалізуються у виконанні посадових обов'язків. Водночас сучасне підприємство як соціально-економічна система є неоднорідним і багатофункціональним: воно внутрішньо диференційоване на підрозділи (виробничі, технологічні, адміністративні, фінансові, кадрові, логістичні, маркетингові тощо), кожен з яких має власні цілі, регламенти та показники результативності, що зумовлює специфіку професійної взаємодії й потенційні зони напруження.

У межах даного дослідження центральним об'єктом розгляду є професійна взаємодія співробітників підприємства як узгоджений процес спільного виконання завдань, обміну інформацією, координації рішень і відповідальності. Такий вибір зумовлений близькістю типових посадових вимог до працівників у більшості організацій (виконання регламентів, взаємозалежність функцій, необхідність горизонтальної й вертикальної комунікації), частою інтегрованістю різних структурних ланок у межах одного підприємства, а також тим, що практичні межі «ефективної взаємодії» не завжди мають чіткі методологічні критерії: її якість залежить від стилів комунікації, організаційної культури, управлінських практик, психологічного клімату та індивідуальних особливостей персоналу.

Відповідно до загальноприйнятої управлінської логіки, підприємство можна визначити як відносно стає організаційне утворення, що здійснює виробничу або сервісну діяльність, має визначені цілі та ресурси, функціонує на основі нормативних документів і виконує економічні та соціальні функції. У межах діяльності підприємства першочерговими завданнями виступають підтримання операційної ефективності, забезпечення якості продукту/послуги, безпеки праці, дотримання стандартів і забезпечення конкурентоспроможності. Водночас досягнення цих завдань значною мірою залежить від того, наскільки налагоджені внутрішні комунікації, наскільки узгоджено працюють підрозділи та наскільки конструктивно співробітники вирішують робочі суперечності.

У цьому контексті професійна взаємодія працівників виступає не лише «технічним» обміном інформацією, а й психологічним процесом, що включає довіру, відповідальність, дотримання меж, здатність до переговорів і зворотного зв'язку. Саме тому актуальним стає аналіз таких соціально-психологічних чинників, як асертивна поведінка, що потенційно підсилює узгодженість спільної діяльності, сприяє попередженню конфліктної ескалації та підтримує партнерський стиль взаємодії між співробітниками різних рівнів ієрархії.

Варто підкреслити, що історично в багатьох економічних системах (зокрема в пострадянському просторі) провідна роль у розвитку великих підприємств тривалий час належала державі: організації мали значною мірою централізоване управління, а комунікації часто будувалися за директивною моделлю. Подальші трансформації правового поля та розвиток ринкових механізмів не завжди автоматично змінювали внутрішню управлінську культуру, тому в сучасних підприємствах можуть співіснувати як інноваційні, так і традиційно ієрархічні практики взаємодії. Це підсилює потребу в дослідженні психологічних механізмів, які забезпечують ефективну співпрацю персоналу, зокрема через розвиток асертивності як ресурсу професійної комунікації.

Типологічно сучасні підприємства можна диференціювати на низку

категорій, належність до яких значною мірою зумовлює психологічні особливості персоналу, характер професійної взаємодії та домінуючі вимоги до комунікації. Так, класична виробнича організація відзначається наявністю чітко вибудованих технологічних процесів, регламентів і стандартів якості; у разі державної форми власності працівники частіше виступають найманим персоналом із формалізованими посадовими ролями та жорсткішими вертикальними комунікаціями. У приватному секторі, поряд із регламентованістю, нерідко більшого значення набувають суб'єктивна залученість, ідентифікація з цілями компанії та орієнтація на результат і конкурентоспроможність, що впливає на мотиваційні установки співробітників і стиль взаємодії в колективі.

Окрему групу становлять комерційно орієнтовані підприємства (зокрема у сфері послуг і продажів), де професійна діяльність значною мірою спрямована на задоволення запитів клієнтів, утримання споживача, швидку адаптацію до ринку та підвищення показників ефективності. У таких організаціях істотно зростає роль емоційної саморегуляції, клієнтоорієнтованої комунікації та вміння працювати з конфліктними ситуаціями, що робить асертивну поведінку особливо важливою як ресурс взаємодії.

Найбільш складною формою організаційної побудови професійної діяльності можна вважати комплексні соціально-економічні проєкти або великі компанії холдингового типу, де підприємство виконує не лише виробничо-економічну функцію, а й стає осередком формування корпоративної ідентичності, підтримання локальної спільноти, збереження «пам'яті організації» та роботи з кризовим досвідом (реорганізації, втрати, виробничі інциденти, соціальні виклики). У таких структурах взаємодія працівників набуває додаткового смислового навантаження: комунікація стає інструментом підтримання єдності, довіри та ціннісної узгодженості колективу, що впливає на психологічний клімат і рівень залученості персоналу.

З погляду типології професійної діяльності (зокрема у логіці, запропонованій Є. О. Климовим), працівники підприємства залежно від

функціонального змісту їхньої роботи можуть бути віднесені переважно до систем «людина – людина» та «людина – техніка» (а в окремих підрозділах – також до «людина – знакова система»). У першому випадку предметом професійної активності стають взаємодія, організація й трансформація соціальних процесів у колективі: комунікація з клієнтами, партнерами, підлеглими чи керівництвом, координація спільних дій, переговори, управління конфліктами. У другому – ключовим виступає забезпечення надійного функціонування технічних систем і технологічних процесів, дотримання стандартів безпеки й якості, а також точність виконання операцій у межах виробничого циклу. Водночас навіть у технічно орієнтованих видах діяльності людський фактор залишається визначальним, оскільки ефективність залежить від узгодженості дій, дисципліни, відповідальної комунікації та здатності швидко координуватися у нестандартних ситуаціях.

Пізнавальна діяльність представників різних професійних груп на підприємстві істотно визначається складністю та багаторівневістю трудових процесів, нестандартністю виробничих і соціальних ситуацій, різним рівнем компетентності й практичного досвіду працівників, а також відносною «нечіткістю» меж між управлінськими, комунікативними та виконавськими завданнями в реальних умовах роботи. Саме тому психологічні ресурси, зокрема асертивність, набувають прикладної значущості: вони підтримують здатність працівників конструктивно взаємодіяти, відстоювати позицію в межах ролі, узгоджувати рішення та знижувати ризики ескалації конфліктів у професійному середовищі.

Професійна діяльність співробітників підприємства (особливо в підрозділах, де домінує взаємодія з людьми: управління, HR, продажі, сервіс, логістика, комунікації з клієнтами та партнерами) вимагає високого рівня комунікативної компетентності як у вербальній, так і в невербальній площині. До таких проявів належать коректність і ввічливість мовлення, доречний стиль комунікації залежно від ситуації, використання фраз для ініціювання та завершення контакту, підтримання зорового контакту, доброзичлива міміка,

охайний зовнішній вигляд, що відповідає корпоративним стандартам і нормам ділового етикету. У реальних умовах підприємства ці «дрібні» комунікативні маркери прямо впливають на якість координації, рівень довіри в колективі, сприйняття професійності працівника та загальну ефективність взаємодії.

Як організаційна система підприємство функціонує як простір створення продукту або послуги, де клієнт (внутрішній або зовнішній) виступає споживачем цінності, а працівник – активним суб'єктом комунікації, від якого залежить, наскільки якісно буде передано зміст, домовленості, вимоги та очікування. У цьому сенсі «якість» взаємодії визначається не лише формальною точністю інформації, але й якістю психологічного контакту: здатністю працівника пояснити, переконати, знизити напруження, підтримати довіру та забезпечити зрозумілість спільних дій. Аналогом «подлинності» в організаційній взаємодії виступає надійність і прозорість комунікації: коли слова узгоджуються з діями, обіцянки – з результатами, а повідомлення – з реальними процесами. Саме ця узгодженість формує відчуття безпеки, прогнозованості та справедливості в колективі.

Водночас у багатьох професійних ролях працівник підприємства виконує не лише виконавчу, а й пояснювально-координаційну функцію: він може бути “провідником” у правилах, процедурах, стандартах якості, а також транслятором корпоративних цінностей і норм взаємодії. Це особливо характерно для керівників середньої ланки, наставників, фахівців із навчання персоналу, менеджерів з клієнтського сервісу та працівників, що відповідають за внутрішні комунікації. Відтак від спеціаліста очікують не лише професійних знань і технічних навичок, а й уміння працювати з людьми: налагоджувати контакти, вести переговори, коректно давати й приймати зворотний зв'язок, управляти емоційною напругою у конфліктних епізодах, підтримувати продуктивний робочий тон.

Важливо також виділити низку характеристик саморегуляції працівників у сучасній організації. До них належать потреба в постійному оновленні знань і компетентностей, прагнення «тримати темп» технологічних та соціальних змін,

орієнтація в актуальних подіях, що впливають на діяльність підприємства (економічні умови, нормативні вимоги, зміни ринку), розвиток витримки та стресостійкості. Не менш суттєвим є уміння узгоджувати власну поведінку у взаємодії з іншими з етичними та правовими нормами: дотримання службової субординації, конфіденційності, правил безпеки, корпоративних політик і стандартів професійної відповідальності [19, с. 51]. У цьому контексті асертивність набуває прикладного значення як психологічний ресурс, що дозволяє працівникові одночасно зберігати повагу до інших і впевнено відстоювати межі, інтереси та професійні рішення, підтримуючи конструктивну взаємодію в колективі.

Працівники сучасних підприємств у багатьох підрозділах демонструють відносно високі показники стресостійкості, що проявляється як у процесі взаємодії з клієнтами, партнерами та колегами, так і на рівні психоемоційного самопочуття під час виконання професійних завдань. Це пов'язано зі здатністю витримувати значне сенсорно-інформаційне навантаження, працювати в режимі багатозадачності, підтримувати високу концентрацію уваги протягом робочого дня, оперативно реагувати на зміну умов і водночас зберігати коректність комунікації. Особливо виразно такі вимоги постають у сферах, де діяльність супроводжується інтенсивним потоком звернень, великою кількістю коротких і часто «поверхневих» контактів (сервіс, продажі, кол-центри, адміністративне управління, координаційні служби), а також у виробничих процесах із підвищеною відповідальністю за безпеку, якість і темп виконання операцій.

Водночас принципово важливо підкреслити, що працівники підприємств часто перебувають у зоні ризику розвитку професійного вигорання та емоційного виснаження. Це зумовлено не лише специфікою конкретних посадових функцій, а й загальними трансформаціями організаційного середовища: посиленням конкуренції на ринку, пришвидшенням темпів роботи, цифровізацією та зростанням вимог до результативності. Підприємства змушені постійно модернізуватися, оптимізувати процеси й утримувати конкурентні позиції, що неминуче підвищує навантаження на персонал. Така

тенденція сприяє зростанню очікувань щодо компетентності працівників, їхньої гнучкості, ініціативності та готовності швидко освоювати нові інструменти і стандарти, ускладнює зміст професійної діяльності та нерідко загострює внутрішню конкуренцію за ресурси й кар'єрні можливості. Як наслідок, у колективі може наростати емоційна напруга, тривожність, відчуття нестабільності й «перегорання» на тлі постійної необхідності доводити ефективність [43, с. 290].

Додатковим чинником, що впливає на задоволеність працею та психологічний стан співробітників, є рутинність і повторюваність завдань, монотонність операцій, а також обмежені перспективи професійного та посадового зростання. У таких умовах знижується відчуття розвитку та значущості власного внеску, послаблюється внутрішня мотивація, зростає ризик відчуження від діяльності. Нерідко саме поєднання монотонності, низької варіативності задач і слабо окреслених кар'єрних траєкторій стає підставою для звільнення, зміни професійного профілю або частих переходів між організаціями, що посилює кадрову плинність і створює додаткове навантаження на команду.

У цьому контексті показовими є узагальнення Л. А. Регуш, яка, аналізуючи психологічні особливості працівників у соціально значущих видах діяльності, пов'язує ризики професійної деструкції з впливом невизначеності, домінуванням негативного емоційного тла та напруженням, що виникає через розрив між очікуваннями і відсутністю швидкого, очевидного результату праці [58, с. 117–118]. Перенесення цього підходу на умови підприємства дозволяє пояснити, чому виснаження може зростати навіть у формально «стабільних» позиціях: у багатьох виробничих і сервісних ролях результати не завжди є негайно помітними, а зворотний зв'язок може бути фрагментарним або переважно негативним (наприклад, коли працівник отримує реакцію здебільшого у випадках помилок чи скарг). Додатково проблему посилює відсутність чітких критеріїв оцінки «якісної взаємодії», дефіцит підтримувального фідбеку та обмежені механізми психологічної підтримки

персоналу.

У випадку працівників підприємства ця тенденція часто проявляється у відчутті віддаленості результатів діяльності від зусиль, недостатності системи визнання та винагороди, нерегулярності конструктивного зворотного зв'язку й формальному характері контролю якості. За таких умов розвиток асертивної поведінки може виступати важливим профілактичним ресурсом: вона допомагає працівникам екологічно відстоювати межі, коректно проговорювати труднощі, ініціювати прояснення очікувань і домовленостей, знижувати напруження у конфліктах, а також підвищувати суб'єктивне відчуття контролю над робочими ситуаціями. Це, своєю чергою, може позитивно впливати і на психологічний клімат колективу, і на загальну стійкість персоналу до професійного стресу.

Водночас специфіка діяльності працівників підприємства нерідко створює можливість поєднання кількох професійних стратегій і ролей у межах однієї або кількох організацій. Частина респондентів, залучених до емпіричного дослідження (або релевантних до проблематики), може одночасно брати участь у кількох проєктах чи напрямках роботи. Найпоширенішим прикладом є поєднання основної зайнятості на підприємстві з участю у внутрішніх проєктних командах (оптимізація процесів, впровадження нових стандартів, цифровізація), виконанням функцій наставника для нових працівників або залученням до суміжної діяльності (консалтинг, часткова зайнятість, фриланс). Така багаторольовість посилює вимоги до організації часу, відповідальності та психологічної стійкості, а також підвищує значущість ефективної комунікації й здатності узгоджувати очікування з різними стейкхолдерами.

Оскільки діяльність співробітників підприємства часто має виражений соціально-комунікативний характер (взаємодія з керівництвом, колегами, клієнтами, постачальниками, партнерами), можна говорити про доволі розгалужену мережу зовнішніх і внутрішніх контактів, спрямованих як у межах організації, так і за її межі. Зокрема, формуються професійні зв'язки з підрядниками та контрагентами, представниками суміжних компаній,

галузевими асоціаціями, навчальними й сертифікаційними центрами, а також інтеграційними платформами (професійні конференції, виставки, форуми, спільні проєкти) [28, с. 54]. Така широта контактів, з одного боку, розширює професійні можливості й забезпечує обмін досвідом, а з іншого – збільшує комунікативне навантаження, потребу в саморегуляції та здатність підтримувати конструктивну взаємодію в різних соціальних контекстах.

Водночас слід зауважити, що окремі категорії працівників підприємств (залежно від галузі та посади) залишаються порівняно недостатньо представленими в психологічних емпіричних дослідженнях, особливо у зіставленні з масивом робіт, присвячених традиційно більш вивченим професійним групам (педагогам, студентській молоді, медичним працівникам). Такий дисбаланс у науковій увазі зумовлює потребу у розширенні емпіричних даних щодо психологічних ресурсів, ризиків і чинників ефективної професійної взаємодії персоналу підприємства, зокрема у площині асертивної поведінки, комунікативних стратегій, емоційної саморегуляції та профілактики професійного вигорання.

Отже, працівників підприємства доцільно розглядати як специфічну професійну групу, діяльність якої передбачає поєднання адміністративно-управлінських, інтелектуальних, фізичних та організаційних компетентностей. Реалізація виробничих, сервісних або проєктних завдань вимагає не лише фахових знань і технологічних умінь, а й розвинених навичок координації, відповідальності, дотримання регламентів, взаємодії в команді та оперативного прийняття рішень. Водночас сама специфіка організаційного середовища суттєво впливає на психологічний профіль персоналу, оскільки робота на підприємстві часто відбувається в умовах високої інтенсивності, часових обмежень і взаємозалежності функцій між підрозділами.

Для значної частини співробітників визначальними є такі психологічні характеристики, як комунікативна компетентність, здатність тривалий час підтримувати конструктивний соціальний контакт із колегами, керівництвом, клієнтами чи партнерами, уміння запобігати ескалації та врегульовувати

конфлікти, а також стійкість до сенсорно-інформаційного навантаження (потік задач, повідомлень, вимог, контролю якості). Працівник підприємства нерідко змушений діяти в умовах, з одного боку, постійного зростання професійних вимог (оновлення стандартів, цифровізація, оптимізація процесів, KPI), а з іншого – рутинності та повторюваності частини робочих операцій, що може посилювати ризик виснаження та зниження мотивації. Саме поєднання високої відповідальності, інтенсивної взаємодії та монотонних фрагментів діяльності формує характерний контекст професійного функціонування персоналу підприємства.

У багатьох організаціях на певні посади відсутність профільної освіти або значного попереднього стажу не завжди є абсолютним бар'єром для входу, особливо якщо робота передбачає навчання на робочому місці, наставництво та чітко прописані операційні стандарти. У таких випадках особиста стратегія професійного розвитку часто пов'язана з паралельним опануванням саме тих компетентностей, які є актуальними «тут і тепер» для конкретної посади або проєкту (внутрішні регламенти, комунікаційні протоколи, технічні процедури, робота з клієнтами, програмні інструменти). Набуті вміння закріплюються насамперед через практичний результат і ефективність виконання завдань, тоді як формалізація (сертифікації, дипломи) може мати другорядне значення порівняно з реальними показниками продуктивності та якості взаємодії в команді.

Таким чином, працівник підприємства постає як фахівець, чия результативність визначається не лише професійною підготовкою, але й здатністю адаптуватися до змін, опановувати нові навички, підтримувати конструктивні робочі стосунки та витримувати психологічні навантаження, що супроводжують сучасні організаційні процеси.

Висновки до першого розділу

У розділі I здійснено теоретико-методологічне обґрунтування проблеми

асертивної поведінки співробітників підприємства та окреслено її значення для професійної взаємодії.

Показано еволюцію уявлень про асертивність у межах різних наукових традицій: від первинних пояснень, що підкреслювали поведінкові механізми та можливість тренування асертивних реакцій, до сучасного розуміння асертивності як інтегративного конструкта, який поєднує комунікативні навички, когнітивні схеми, емоційну саморегуляцію та особистісну зрілість.

Уточнено зміст асертивної поведінки як соціально значущого ресурсу, що забезпечує коректне й відповідальне самоствердження: здатність відстоювати власні права та межі без агресивного тиску або пасивного уникання, підтримуючи партнерські відносини та психологічно безпечну комунікацію в умовах розбіжностей і напруження.

Систематизовано структурні складники асертивності та обґрунтовано її багатокомпонентність. Виокремлено:

когнітивний компонент (адекватне оцінювання ситуації, гнучкість мислення, критичний аналіз контексту; пов'язаний із самооцінкою);

афективний компонент (емпатійність, довіра до себе та інших, емоційна рівноваженість; співвідноситься з упевненістю в собі та нижчим рівнем тривожності);

поведінковий компонент (відповідальність, наполегливість, готовність діяти активно, збереження етичних меж; низька деструктивна агресивність або її конструктивна форма).

Окреслено ключові психологічні передумови асертивної поведінки, які повторюються в різних авторських підходах: адекватна (переважно висока) самооцінка, контрольована тривожність, різноманітний та адаптивний репертуар копінг-стратегій, здатність до конструктивної конфліктної взаємодії й саморегуляції.

Переосмислено асертивність у площині організаційної реальності підприємства. Показано, що професійна взаємодія співробітників – це не лише обмін інформацією, а й психологічний процес координації рішень, довіри,

відповідальності, переговорів і зворотного зв'язку. У цьому контексті асертивність виступає важливим чинником узгодженості спільної діяльності, профілактики конфліктної ескалації та підтримання конструктивного стилю взаємодії між працівниками різних рівнів ієрархії.

Визначено специфіку психологічних навантажень працівників підприємства, що підсилюють актуальність дослідження асертивності: інтенсивне сенсорно-інформаційне навантаження, багатозадачність, необхідність постійної комунікації, зростання вимог до результативності, поєднання високої відповідальності з монотонністю частини операцій, ризики емоційного виснаження й професійного вигорання.

Зроблено узагальнення щодо прикладного потенціалу: цілеспрямований розвиток когнітивної, емоційної та поведінкової сфер асертивності має суттєві можливості для підвищення ефективності професійної взаємодії, поліпшення соціально-психологічного клімату та зміцнення стресостійкості персоналу, що створює основу для подальших емпіричних перевірок і розроблення організаційно-психологічних програм розвитку асертивної поведінки.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИ ТА МЕТОДИКИ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА

2.1 Методи дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства

Дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства здійснювалося на основі поєднання теоретичних і емпіричних методів. Такий підхід дозволив, з одного боку, концептуалізувати асертивність як багатокomпонентне утворення (когнітивний, емоційно-ціннісний та поведінковий рівні), а з іншого – перевірити її прояви у професійній взаємодії через систему стандартизованих методик.

У роботі застосовано комплекс загальнонаукових та спеціально-психологічних методів теоретичного аналізу, спрямованих на побудову логіки дослідження та обґрунтування вибору методик.

Аналіз наукових джерел передбачав системне опрацювання психологічної, соціально-психологічної й організаційної літератури щодо:

- сутності асертивності та асертивної поведінки;
- їх відмінності від агресивної та пасивної комунікативної поведінки;
- психологічних чинників, що підтримують/обмежують асертивність у професійному середовищі.

Результатом аналізу стало уточнення змістових ознак асертивності та визначення діагностичних параметрів, релевантних саме для співробітників підприємства (самоствердження без порушення меж іншого, здатність до конструктивного контакту, контроль емоційних реакцій у конфліктах тощо).

Синтез і узагальнення застосовувалися для інтеграції різних підходів і формулювання цілісного бачення асертивності як інтегративної характеристики. Синтез дозволив поєднати дані про асертивність як:

особистісну позицію (ставлення до себе, впевненість, автономність), комунікативну компетентність (уміння домовлятися, відмовляти, відстоювати),

механізм саморегуляції (контроль тривожності, керування імпульсами, вибір адаптивних стратегій).

Порівняльно-зіставний метод використовувався для розмежування асертивної поведінки з близькими феноменами (упевненість у собі, напористість, домінування, агресивність, конформність). Це було необхідно, щоб у межах емпіричної частини не ототожнювати асертивність із «жорсткістю» чи «конфліктністю», а оцінювати її як соціально прийнятне самоствердження.

Системно-структурний і структурно-функціональний аналіз дозволив розглядати асертивність як систему взаємопов'язаних компонентів і визначити, які функції вона виконує в професійній взаємодії (профілактика деструктивних конфліктів, підтримка психологічних меж, забезпечення ефективної координації та зворотного зв'язку).

Операціоналізація понять. На цьому етапі теоретична категорія «асертивність» була переведена у вимірювані показники (рівень асертивності; домінуючі стратегії психологічного захисту в спілкуванні; інтерактивна спрямованість; тип міжособистісних відносин; комунікативна соціальна компетентність). Саме операціоналізація обґрунтувала вибір конкретних методик і їх взаємодоповнювальний характер.

Для емпіричного вивчення асертивної поведінки співробітників підприємства було застосовано комплекс методів, що дають змогу зафіксувати як суб'єктивні уявлення працівників про власну комунікацію, так і реальні прояви взаємодії в професійному середовищі. Використання кількох взаємодоповнювальних методів підвищує достовірність висновків, оскільки дозволяє зіставити самоопис із поведінковими індикаторами та даними «з діяльності».

Бесіда (напівструктурована). Мета методу – поглиблене з'ясування того,

як співробітники розуміють асертивність, у яких робочих ситуаціях вона є для них складною/актуальною, які стратегії вони обирають у конфліктних та напружених контактах.

Зміст бесіди орієнтувався на типові для підприємства комунікативні сценарії, де асертивність проявляється найбільш виразно:

відстоювання власної позиції під час обговорень і прийняття рішень;
 уміння говорити «ні» або встановлювати межі (надмірні завдання, порушення домовленостей, некоректні вимоги);

реагування на критику, претензії, конфлікти;

надання й прийняття зворотного зв'язку;

взаємодія з керівником/підлеглими/колегами в ситуаціях різного статусу.

Діагностична цінність бесіди полягає в тому, що вона дозволяє:

виявити когнітивні установки (наприклад, страх осуду, переконання «краще промовчати», «відмова = конфлікт»);

оцінити рівень рефлексії та відповідальності за комунікацію;

уточнити індивідуальні «тригери» (що саме провокує уникання чи агресивні реакції);

визначити організаційні умови, які підтримують або гальмують асертивність (культура фідбеку, стиль керівництва, правила взаємодії).

Результати бесіди використовувалися як контекст для інтерпретації психодіагностичних показників і для уточнення типових проявів асертивності в конкретному колективі.

Спостереження (включене / невключене, ситуаційне). Мета методу – фіксація поведінкових індикаторів асертивності у реальних або наближених до реальних робочих взаємодіях (нарада, планерка, обговорення задач, робочі переговори, взаємодія «керівник–працівник», «працівник–працівник», «працівник–клієнт»).

Об'єкт спостереження – комунікативні прояви, що відрізняють асертивність від пасивності та агресивності:

чіткість формулювання позиції («я пропоную...», «мені потрібно...», «я

не можу виконати це в цей термін...»);

використання «Я-повідомлень» замість звинувачень;

здатність аргументувати, ставити уточнювальні запитання;

уміння коректно відмовляти та пропонувати альтернативу;

дотримання меж (без тиску, без приниження, без маніпуляцій);

рівень емоційної саморегуляції (тон, інтонація, контроль імпульсів);

здатність слухати й визнавати позицію іншого, шукати компроміс;

невербальні ознаки (контакт очима, постава, дистанція, міміка), що підсилюють або послаблюють асертивний стиль.

Діагностична цінність спостереження:

дозволяє побачити, як реально проявляється асертивність у конкретних робочих ситуаціях;

виявляє типові «слабкі місця» взаємодії (схильність до уникання, пасивно-агресивні реакції, домінування);

дає можливість зіставити поведінкові дані з результатами опитувальників (наприклад, висока асертивність за тестом, але уникання в реальних переговорах).

Опитування (анкетування та психодіагностичні опитувальники). Мета методу – системний збір даних про рівень асертивності та пов'язані з нею психологічні характеристики у співробітників підприємства.

Опитування у дослідженні виконувало дві функції:

а) Анкетування (контекстне опитування)

Збиралися соціально-демографічні та професійні відомості, що впливають на комунікативну поведінку:

посада, стаж, підрозділ;

характер взаємодії (частота контактів із клієнтами/керівництвом/командою);

типові ситуації конфліктів і напружень;

суб'єктивне відчуття комунікативного навантаження.

б) Психодіагностичне опитування

Застосовані методики дозволили виміряти:

- рівень асертивності (як інтегральний показник);
- домінуючі стратегії психологічного захисту в спілкуванні (що заважає асертивності: агресія, уникання або “миролюбність”);
- спрямованість на взаємодію (командна/кооперативна vs інші орієнтації);
- міжособистісний стиль (домінантність/підпорядкування; дружельюбність/ворожість тощо);
- комунікативну соціальну компетентність, як основу ефективної професійної взаємодії.

Діагностична цінність опитування:

- забезпечує порівнянність результатів між учасниками;
- дозволяє робити групові висновки (за підрозділами/стажем/ролями);
- надає матеріал для статистичних зв'язків між асертивністю та іншими показниками.

Аналіз продуктів діяльності. Мета методу – оцінити, як асертивність (або її дефіцит) відображається в результатах та артефактах професійної діяльності, тобто в тому, що працівник створює/оформлює у процесі роботи.

Приклади продуктів діяльності, релевантних для підприємства (можна залишити загально або конкретизувати під вашу організацію):

- службові листи, звернення, відповіді клієнтам, ділове листування;
- звіти, пояснювальні записки, заявки, документи узгодження;
- протоколи нарад, зафіксовані рішення й домовленості;
- планування задач/термінів, формулювання запитів і відповідальностей;
- записи щодо конфліктних випадків (звернення, скарги, службові інциденти) – без персональних даних.

Що саме аналізувалося як індикатори асертивності:

- чіткість і конкретність формулювань (позиція, запит, межі, терміни);
- відсутність маніпулятивних або агресивних формулювань;
- здатність коректно відмовляти/обґрунтовувати рішення;
- орієнтація на співпрацю (пропозиції альтернатив, узгодження);

відповідальність і прозорість (фіксація домовленостей, ролей, критеріїв).

Діагностична цінність аналізу продуктів діяльності:

дозволяє побачити асертивність у «письмовій» і «процедурній» поведінці, а не лише у самоописі;

дає матеріал для оцінки зрілості професійної комунікації;

підсилює висновки щодо того, як асертивні навички впливають на якість взаємодії й організаційну ефективність.

Математико-статистична обробка результатів дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства була спрямована на: узагальнення первинних емпіричних даних; порівняння показників між групами респондентів; встановлення взаємозв'язків між рівнем асертивності та психологічними характеристиками професійної взаємодії (стратегіями захисту в спілкуванні, інтерактивною спрямованістю, типами міжособистісних відносин, комунікативною соціальною компетентністю).

1. Підготовка та кодування даних

На початковому етапі здійснювалося:

переведення відповідей респондентів у бальні показники відповідно до ключів методик;

формування зведеної бази даних (матриці «респондент × показники»);

перевірка коректності введення (виявлення пропусків, помилок кодування, дублювань);

контроль достовірності відповідей за шкалами щирості/соціальної бажаності (за наявності таких шкал у методиках), із подальшим врахуванням цього фактора під час інтерпретації.

2. Описова статистика

Для загальної характеристики вибірки та розподілу показників застосовано:

середнє арифметичне (M) – як узагальнений показник тенденції;

медіану (Me) – як стійкіший показник центральної тенденції за наявності асиметрії;

стандартне відхилення (SD) – для оцінки розсіювання результатів;
 мінімальне та максимальне значення (Min–Max), розмах варіації;
 відсотковий розподіл респондентів за рівнями
 (низький/середній/високий) – коли це передбачено інтерпретацією конкретної
 методики.

Описова статистика дозволила визначити загальні тенденції розвитку
 асертивності та суміжних характеристик у досліджуваній групі.

3. Перевірка розподілу та вибір критеріїв

Для обґрунтованого вибору параметричних або непараметричних
 критеріїв порівняння і кореляції проводилася перевірка відповідності розподілу
 нормі (за потреби). Залежно від результатів і типу шкал застосовували:

параметричні методи – за умов наближення до нормального розподілу та
 інтервальної шкали вимірювання;

непараметричні методи – за відхилення від нормальності, малої вибірки
 або порядкової шкали.

4. Кореляційний аналіз

Для встановлення взаємозв'язків між показниками застосовувався
 кореляційний аналіз:

коефіцієнт кореляції Пірсона (r) – у разі параметричних умов;

коефіцієнт кореляції Спірмена (ρ) – у разі непараметричних умов.

Кореляційний аналіз використовувався для перевірки гіпотези про
 наявність статистично значущих зв'язків між:

рівнем асертивності та домінуючими стратегіями психологічного захисту
 в спілкуванні (миролюбність/уникання/агресія);

рівнем асертивності та інтерактивною спрямованістю особистості;

рівнем асертивності та типами міжособистісних відносин (за Т. Лірі);

рівнем асертивності та показниками комунікативної соціальної
 компетентності (КСК).

2.2 Методики дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства

Спираючись на сучасні підходи до детермінації асертивності, доцільно виокремлювати як її ключові, структуроутворювальні діагностичні параметри рівень самооцінки, показники стресостійкості, ступінь конструктивної агресивності, а також життєстійкість. Такий підхід є методологічно обґрунтованим, оскільки зазначені характеристики відображають різні, але взаємопов'язані виміри асертивної поведінки: когнітивний (самооцінні уявлення та впевненість у власних можливостях), емоційно-регулятивний (здатність зберігати психологічну рівновагу в напружених ситуаціях), поведінковий (уміння наполегливо відстоювати позицію без переходу до деструктивного тиску) та ресурсний (витривалість щодо тривалих стресових впливів і збереження суб'єктної позиції).

Водночас включення саме цих показників у систему психодіагностики дозволяє не лише кількісно оцінити рівень асертивності, а й розкрити її психологічні механізми, а також відмежувати асертивність від суміжних, але відмінних феноменів – пасивності, агресивної домінантності чи уникання у складних комунікативних ситуаціях.

«Методика діагностики домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні» В. В. Бойка. Методика дає змогу встановити, яка стратегія психологічного захисту є переважною у комунікації, тобто як людина типовим чином реагує на напруження, конфліктність або загрозу самооцінці в спілкуванні.

Методика діагностує домінування однієї з трьох стратегій:

миролюбність (орієнтація на збереження взаємин, зниження конфліктогенів, конструктивність);

уникання (відсторонення від проблемних ситуацій, “економія” психічних ресурсів через дистанціювання);

агресія (жорстка форма самозахисту з ризиком порушення меж інших,

тиску або різкості).

Процедура та обробка.

Респондент обирає відповіді, що найбільше відповідають його звичним реакціям у комунікації. Після цього підраховується кількість виборів, що відносяться до кожної стратегії; домінуючою вважається стратегія з найбільшим показником.

Методика важлива для відмежування асертивності від захисної агресивності та уникання. У професійній взаємодії домінування агресії або уникання зазвичай ускладнює переговори, зворотний зв'язок і командну координацію, тоді як миролюбність частіше підтримує партнерські відносини та конструктивну комунікацію.

Діагностика інтерактивної спрямованості особистості Н. Є. Щуркової (у модифікації). Методика спрямована на вивчення вектора інтерактивної спрямованості – домінуючої орієнтації людини у взаємодії з іншими.

Опитувальник містить ситуаційні запитання з трьома варіантами відповіді. За підсумками підрахунку балів визначається домінування однієї з трьох шкал (векторів спрямованості); зокрема, в описі методики прямо подається шкала «орієнтація на взаємодію і співпрацю» та вказується, що загалом оцінювання проводиться за трьома шкалами.

Оцінювання.

Відповіді, що збігаються з ключем, оцінюються в 1 бал; ті, що не збігаються – 0 балів. Домінуюча спрямованість визначається за найбільшою кількістю балів у відповідній шкалі. Також подано орієнтовні рівні сформованості:

24 бали і вище – оптимальний рівень;

14–23 бали – допустимий рівень;

13 балів і менше – критичний рівень.

Для підприємства інтерактивна спрямованість є важливою, оскільки визначає, наскільки працівник орієнтується на співпрацю, взаємопідтримку і командну координацію – тобто на ті аспекти, які є психологічною основою

асертивної комунікації в колективі.

Опитувальник міжособистісних відносин Т. Лірі. Методика призначена для виявлення переважних характерологічних тенденцій у спілкуванні та типового стилю міжособистісної поведінки. У посібнику підкреслюється, що дослідження може включати самооцінку і взаємооцінку, що підсилює точність опису міжособистісного стилю.

Опитувальник Лірі інтерпретує міжособистісні відносини в координатах двох базових вимірів:

домінування – підпорядкування,

дружелюбність – ворожість.

На їх перетині формується профіль за кількома типами міжособистісної поведінки (традиційно – вісім секторів/октантів), що описують тенденції до лідерства, співпраці, залежності, критичності, підозрілості, жорсткості тощо.

Процедура та інтерпретація.

Респондент оцінює властиві йому форми взаємодії (або оцінює іншу особу/ідеальний образ). За результатами підраховуються показники за відповідними шкалами, будується профіль міжособистісних тенденцій, на підставі якого робиться висновок про домінуючі стилі взаємодії (наприклад, більш партнерський чи більш конфронтаційний).

Опитувальник дозволяє пов'язати асертивність з реальними стилями професійних контактів: асертивна поведінка, як правило, узгоджується з конструктивним самоствердженням без переходу в агресивну домінацію або пасивну залежність.

Тест «Діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК)». Методика використовується для отримання більш повного уявлення про комунікативно-соціальні характеристики особистості та прогнозу успішності професійної діяльності. Опитувальник включає 100 тверджень, для кожного з яких передбачено три альтернативні варіанти відповіді; твердження розташовані в циклічному порядку, що спрощує підрахунок за трафаретом/ключем. Методика орієнтована на осіб із середньою та вищою

освітою.

Фактори (шкали) та їх психологічний зміст.

За результатами методики обчислюються фактори, які відображають окремі параметри комунікативної соціальної компетентності:

Фактор А: товариськість / відкритість (високі значення – легкість у контактах; низькі – замкненість);

Фактор В: логічне мислення (розвинене / недостатньо розвинене);

Фактор С: емоційна стійкість (зрілість, спокій / емоційна мінливість);

Фактор D: безтурботність/життєрадісність ↔ серйозність/стриманість;

Фактор К: чутливість, орієнтація на інших ↔ раціональність/опора на себе;

Фактор М: незалежність, орієнтація на власні рішення ↔ залежність від групи/конформність;

Фактор Н (Н): самоконтроль, організованість ↔ імпульсивність;

Фактор Р (П): схильність до асоціальної поведінки (ризик нехтування нормами);

Фактор L (Л): шкала правдивості (контроль достовірності відповідей).

Також наведено рівневу оцінку вираженості факторів (у балах):

16-20 – максимальна вираженість;

13-15 – переважна;

8-12 – середня;

5-7 – низька.

КСК дозволяє оцінити, наскільки працівник здатний до ефективної соціальної взаємодії (контактність, мисленнєва гнучкість, самоконтроль, емоційна стабільність). Це є важливим фоном для асертивності, оскільки асертивна поведінка потребує не лише наполегливості, а й комунікативної компетентності та регуляції імпульсів.

Нижче подано змістовий опис психодіагностичних інструментів, які дозволили комплексно оцінити асертивність і пов'язані з нею параметри професійної взаємодії в нашому дослідженні.

1. Тест асертивності В. Каппоні, Т. Новак. Методика спрямована на визначення загального рівня асертивності та оцінювання її ключових проявів у поведінці: автономності, упевненості, здатності діяти самостійно й відповідально у взаємодії з іншими.

Опитувальник містить 24 запитання з двома альтернативними варіантами відповіді (полярні варіанти). У межах опитувальника виділено 3 шкали:

шкала соціальної бажаності (контроль тенденції відповідати «так, як треба»);

шкала незалежності та автономності;

шкала впевненості, рішучості, опори на власні сили.

Опитування проводиться індивідуально або групово. Респондент обирає той варіант, який найбільше відповідає реальній поведінці й звичним реакціям. Важливо підкреслювати принцип щирості та відсутність «правильних» відповідей.

Обробка та інтерпретація.

Результати підраховуються за ключем окремо за кожною шкалою та як інтегральний показник. Шкала соціальної бажаності використовується як індикатор достовірності відповідей і може сигналізувати про прагнення прикрасити самоопис. Профіль за шкалами дозволяє диференціювати:

орієнтацію на автономність/самостійність;

міру впевненості та готовності брати відповідальність;

наявність/відсутність захисної «соціально бажаної» самопрезентації.

Значення для нашого дослідження.

Методика виступає базовим інструментом вимірювання асертивності як ядра професійної взаємодії: здатності конструктивно заявляти про позицію, відстоювати межі та діяти без переходу до агресії або пасивного уникання.

2. Опитувальник самооцінки Б. Уайнхолд і Дж. Уайнхолд дає змогу визначити як інтегральний рівень самооцінки, так і більш детально проаналізувати ступінь сформованості її внутрішніх підструктур. Зокрема, методика дозволяє оцінити такі змістові «кластери», як уміння встановлювати

контакт (готовність до відкритої взаємодії та ініціювання спілкування), мистецтво прийняття себе (самоприйняття, внутрішня опора, толерантність до власних недоліків), уміння впливати (здатність аргументовано відстоювати позицію, переконувати, ініціювати зміни без тиску) та мистецтво постійності (послідовність, витримка, здатність підтримувати обраний курс дій і доводити справи до завершення). У науковому контексті ця методика є цінною тим, що самооцінка виступає когнітивною основою асертивної поведінки: саме вона визначає впевненість у правомірності власних потреб, готовність до самоствердження та стійкість до зовнішнього оцінювання. Окрім кількісної оцінки, профіль за підшкалами дозволяє окреслити «зони зростання» – наприклад, чи обмежує асертивність недостатня контактність, надмірна самокритичність або слабко виражена наполегливість у поведінці.

3. Шкала організаційного стресу А. Малкіна в адаптації Н. Є. Водоп'янової застосовується для оцінювання схильності до організаційного стресу – специфічного виду напруження, що виникає внаслідок вимог робочого середовища (інтенсивність навантаження, рольові суперечності, дефіцит ресурсів, комунікативні бар'єри, невизначеність критеріїв результативності тощо). Методика дозволяє встановити рівень сприйнятливості працівника до стресових чинників організації та з'ясувати, наскільки напруження пов'язане з труднощами міжособистісної взаємодії: недостатньою сформованістю навичок спілкування, складністю прийняття цінностей і позицій інших людей, тенденцією до неадаптивного оцінювання ситуацій, що може призводити до зниження працездатності й погіршення самопочуття. У межах дослідження асертивності така шкала є інформативною, оскільки асертивна поведінка розглядається як ресурс, що знижує деструктивний вплив організаційного стресу: працівник, який уміє коректно заявляти про потреби, прояснювати очікування, вести переговори та встановлювати межі, зазвичай легше витримує комунікативні навантаження і рідше входить у тривалі конфліктні або виснажливі взаємодії.

4. Опитувальник психологічної стійкості до стресу Є. В. Распопіна

призначений для визначення загального рівня стресостійкості особистості та виявлення груп стресорів, щодо яких людина може демонструвати різну міру опірності. Методика дає можливість не лише встановити «середній» рівень витривалості до стресу, а й уточнити, до яких саме чинників (наприклад, дефіцит часу, інтенсивна комунікація, оцінювання й критика, невизначеність вимог, конфліктні ситуації, висока відповідальність) респондент є більш або менш чутливим. Це особливо важливо для організаційного контексту, де стресори мають системний характер і часто повторюються. У дослідженні асертивності опитувальник Распопіна виконує роль індикатора емоційно-регулятивного компонента: вища стресостійкість зазвичай пов'язана з кращим контролем імпульсів, здатністю діяти зважено в напружених комунікативних епізодах та підтримувати конструктивний стиль взаємодії навіть у ситуаціях тиску. Профіль стресорів також допомагає інтерпретувати, чому асертивність може «просідати» в окремих ситуаціях – наприклад, коли людина загалом асертивна, але різко втрачає впевненість під час публічної критики або дефіциту часу.

5. Тест життєстійкості С. Мадді в адаптації Є. М. Осіна спрямований на оцінювання життєстійкості як системи особистісних ресурсів, що підтримують здатність витримувати тривалий стрес, зберігати активність і суб'єктну позицію. Методика, як правило, розкриває життєстійкість через три базові компоненти: залученість (відчуття включеності в діяльність, інтерес до того, що відбувається), контроль (переконання у власній здатності впливати на події та результати) і прийняття виклику (готовність розглядати зміни як можливість розвитку, а не як загрозу). У контексті асертивності життєстійкість є надзвичайно значущою, оскільки підтримує готовність діяти відкрито й відповідально в умовах невизначеності, не переходячи до уникання чи агресії. Працівники з високою життєстійкістю, як правило, легше витримують професійні труднощі, більш стабільно відстоюють межі, конструктивніше реагують на конфлікти та зберігають довготривалу ефективність у взаємодії з колективом і керівництвом.

2.3 Корекційні заходи

Сучасне професійне середовище характеризується високою інтенсивністю комунікацій, необхідністю швидкої координації дій, постійною взаємозалежністю функцій і підвищеними вимогами до якості взаємодії між працівниками. За таких умов ефективність виконання робочих завдань значною мірою визначається не лише професійною компетентністю, а й психологічними чинниками: здатністю конструктивно відстоювати власну позицію, підтримувати межі, узгоджувати інтереси, коректно реагувати на критику та запобігати ескалації конфліктів. Одним із ключових ресурсів, що забезпечує таку взаємодію, є асертивна поведінка – стиль комунікації, який поєднує самоповагу, повагу до іншої людини, відповідальність за власні рішення й відкритість у висловлюванні потреб без агресивного тиску або пасивного уникання.

Необхідність цілеспрямованого формування асертивних навичок зумовлена тим, що в трудових колективах нерідко поширюються дезадаптивні стратегії взаємодії: уникання «складних розмов», пасивно-агресивні реакції, надмірна поступливість або, навпаки, конфронтаційність і домінування. Подібні прояви ускладнюють командну роботу, знижують якість прийняття рішень, підвищують емоційне напруження, сприяють професійному виснаженню й можуть негативно впливати на соціально-психологічний клімат у колективі. У цьому контексті програма занять із розвитку асертивної поведінки виступає як профілактично-розвивальний інструмент, спрямований на підвищення комунікативної компетентності, емоційної саморегуляції та психологічної стійкості працівників.

Програма має практико-орієнтований характер і передбачає опанування учасниками конкретних комунікативних умінь: формулювання «Я-повідомлень», технік відмови без почуття провини, навичок конструктивного запиту та аргументації, ведення переговорів і досягнення компромісу, прийняття й надання зворотного зв'язку, регуляції емоцій у напружених

ситуаціях. Особлива увага приділяється розмежуванню асертивної поведінки з пасивною та агресивною, а також формуванню усвідомленої позиції відповідальності за якість власної комунікації.

Метою програми є розвиток у співробітників підприємства асертивної поведінки як ресурсу ефективної професійної взаємодії. Реалізація програми сприятиме підвищенню здатності працівників відкрито й коректно відстоювати власні права та межі, зменшенню проявів деструктивної агресії й уникання, оптимізації стратегій подолання конфліктів і стресу, а також покращенню психологічного клімату в колективі.

Програма може бути використана у форматі тренінгу (групова робота) або як цикл навчально-практичних занять у системі корпоративного розвитку персоналу. Її зміст адаптується до специфіки організації, посадових ролей учасників і типових комунікативних ситуацій підприємства, що забезпечує прикладну цінність та можливість перенесення сформованих навичок у щоденну професійну практику.

ПРОГРАМА ЗАНЯТТЬ З ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

Заняття 1. Знайомство та згуртування групи

Тривалість: 1 година

Мета заняття: налагодження контакту ведучого з учасниками та підвищення згуртованості групи як передумови ефективної подальшої роботи.

Завдання заняття:

забезпечити взаємне знайомство учасників між собою (за потреби) та з ведучим;

узгодити правила й базові принципи групової взаємодії;

сформувати довірливу й психологічно безпечну атмосферу;

створити позитивний емоційний фон і мотивацію до участі в програмі;

розвивати вміння координувати спільні дії в групі.

Вступна фаза

Вправа «Ім'я»

Учасники стають у коло. Кожен по черзі називає своє ім'я та одну позитивну характеристику (якість), що починається з тієї самої літери, що й ім'я, після чого передає м'яч будь-кому з групи. Коли всі учасники представилися, м'яч починають перекидати повторно, щоразу називаючи ім'я того, кому він адресований. На наступному етапі вправа ускладнюється введенням другого, а за потреби – третього м'яча, що активізує увагу, швидкість реагування та групову координацію.

Фаза встановлення контакту

Вправа «Міняються місцями ті, хто...»

Учасники розміщуються у колі на стільцях; ведучий також стає в коло, попередньо прибравши один стілець, щоб кількість місць була меншою на одне. Ведучий промовляє: «Нехай поміняються місцями ті, хто...» і називає ознаку, що об'єднує значну частину групи (наприклад, досвід, вподобання, звички). У момент, коли учасники переміщуються, ведучий намагається зайняти будь-яке вільне місце. Вправа триває стільки, щоб зберігалися інтерес і динаміка, та завершується до появи втоми або зниження залученості учасників.

Фаза лабілізації

Вправа «Назви число»

Ведучий називає довільне число від 1 до кількості учасників у групі. Одночасно мають підвестися рівно стільки осіб, скільки було названо. Вправа триває доти, доки група не виконає умову без помилок. Після успішного виконання роль ведучого може перейти до іншого учасника.

Фаза навчання

Вправа «Крізь кільце» [5, с. 190]

Учасники стають у шеренгу та беруться за руки; крайньому учасникові передають гімнастичний обруч. Завдання групи – не розмикаючи рук, «перемістити» обруч уздовж шеренги так, щоб зрештою він опинився на протилежному кінці. Це можна зробити двома способами: або передавати обруч, або по черзі «проходити» крізь нього, рухаючись тілом. Після 2–3

повторів учасники замикають шеренгу в коло.

Психологічний зміст вправи: розвиток координації спільних дій, згуртування групи, тренування впевненої поведінки в ситуації, коли необхідно висувати ініціативи, пропонувати рішення та за потреби брати на себе лідерську роль.

Обговорення:

1. Що сприяло успішному виконанню вправи, а що ускладнювало процес?
2. Наскільки рішення було результатом спільної взаємодії?
3. Як можна оптимізувати спосіб «передачі» обруча?

Вправа «Рахуємо до...»

Учасники по черзі називають числа від 1 до 20. Якщо одночасно починають говорити двоє людей, рахунок необхідно розпочати знову від 1. На наступному етапі завдання ускладнюється: рахування продовжується із заплющеними очима, що підвищує вимоги до уважності, самоконтролю та «відчуття групи».

Вправа «Перекинь м'яч»

Учасники стають у щільне коло. Завдання – якнайшвидше передавати м'яч одне одному так, щоб він побував у руках кожного. Вправа повторюється 3-4 рази із поступовим прискоренням темпу. Далі групі пропонується придумати та продемонструвати спосіб передати м'яч за одну секунду так, щоб він встиг опинитися в руках у кожного учасника. Один із можливих варіантів рішення: учасники складають долоні «човником» і розміщують їх по черзі одна над одною; поступово розводячи руки в сторони, вони забезпечують швидке «падіння» м'яча вниз із послідовним дотиком до рук усіх учасників.

Вправа «Нічний сторож» [5, с. 192]

Один з учасників виконує роль «нічного сторожа». Він імітує сон: повертається спиною до групи та не спостерігає за іншими. Позаду нього розміщується невеликий предмет, який «сторож» умовно охороняє. Інші учасники стають на відстані приблизно п'яти метрів. За командою ведучого вони починають рухатися у напрямку до сторожа. Один з учасників обирається

на роль «зłodія»: його завдання – непомітно для сторожа забрати предмет, а потім торкнутися ним кожного учасника групи.

Через кожні 6 секунд сторож «прокидається», повертається обличчям до групи й спостерігає не довше ніж 5 секунд. У момент, коли сторож повертається, усі учасники завмирають у тих позах, у яких їх застав сторож. Коли сторож знову «засинає» й відвертається, учасники можуть продовжувати рух. Завдання сторожа – визначити, хто саме є «зłodієм», до того, як той встигне торкнутися предметом усіх учасників. Для цього сторожу надається три спроби. Інші учасники можуть сприяти «зłodієві» у маскуванні, відволікаючи увагу сторожа та створюючи ситуації невизначеності.

Психологічний зміст вправи. Вправа спрямована на розвиток спостережливості, уважності до невербальних сигналів і деталей поведінки, а також на формування здатності діяти гнучко й упевнено у швидкозмінних умовах. Додатковим ефектом є згуртування групи, підвищення узгодженості та тренування координації спільних дій у ситуації обмеженого часу.

Обговорення.

1. Які емоції та враження виникали у процесі виконання вправи?
2. Які якості були найбільш потрібними для «сторожа», «зłodія» та інших учасників?
3. У яких життєвих або професійних ситуаціях такі якості є особливо затребуваними?

Вправа «Олівці» [5, с. 83]

Учасники об'єднуються у пари та стають один навпроти одного. Вони утримують два олівці, притискаючи їх подушечками вказівних пальців (по одному олівцю з кожного боку). Завдання – не випускаючи олівців, синхронно виконувати рухи руками: вгору–вниз, вперед–назад.

Після виконання підготовчого етапу група вибудовується у вільне коло (орієнтовна відстань між сусідами – 50-60 см). Олівці розміщуються між пальцями сусідніх учасників так, щоб кожен «утримував» олівець разом із партнером поруч. Далі учасники починають переміщуватися, виконувати

узгоджені рухи руками та корпусом, намагаючись зберегти олівці й не допустити їх падіння.

Психологічний зміст вправи. Вправа розвиває точність і узгодженість колективних дій на основі невербального сприйняття та «відчуття» партнера. Вона формує навичку співвіднесення власних рухів із рухами інших людей, сприяє розвитку кооперації, терпіння та уважності до групової динаміки.

Обговорення.

1. Які дії має виконувати кожен учасник, щоб олівці у колі не падали?
2. На що доцільно орієнтуватися під час виконання завдання (темп, дистанція, рухи партнерів)?
3. Як формувати необхідне взаєморозуміння та «налаштуватися» на інших, щоб діяти синхронно?

Заключна фаза

Вправа «Подарунок»

Кожен учасник по черзі називає предмет, якість або явище, яке він/вона хотів(ла) б символічно «подарувати» групі (наприклад: підтримку, довіру, терпіння, натхнення, сміливість). Після цього учасники коротко діляться враженнями від заняття, формулюють побажання, відзначають нові усвідомлення та набуті знання. Організовується зворотний зв'язок щодо якості групової роботи й загального емоційного стану. Ведучий підсумовує заняття, дякує учасникам за активність і співпрацю та завершує зустріч.

Психологічний зміст вправи: розвиток узгодженості колективних дій, формування навичок нестандартного мислення в умовах невизначеності та обмеженого часу, тренування швидкого прийняття спільного рішення.

Заняття 2. Упевненість у взаєминах

Тривалість: 3 години

Мета заняття: розвиток і тренування здатності демонструвати впевнену (асертивну) поведінку в міжособистісних стосунках, насамперед у ситуаціях відстоювання власних інтересів і психологічних меж.

Завдання заняття:

розглянути базові положення теорії асертивності, що дозволяють коректно розмежовувати асертивність, агресивність і застенчивість/непевненість;

сформувати та вдосконалити вміння відкрито, прямо й коректно виражати власні думки, почуття та потреби;

підвищити усвідомленість учасників щодо особистих комунікативних стратегій у конфліктних та напружених ситуаціях;

розвинути навички саморегуляції (контроль тону, інтонації, невербальних сигналів) як умову конструктивного самоствердження.

Вступна фаза

Вправа «Імпульс» [3, с. 48]

Група стає у коло та береться за руки. Ведучий «запускає імпульс» – легко стискає руку сусіда праворуч, передаючи сигнал далі по колу через потиск. Поступово темп прискорюється, а ведучий, за потреби, може запускати імпульс у двох напрямках одночасно, що підвищує увагу, концентрацію та згуртованість учасників.

Психологічний зміст: активізація групової взаємодії, підвищення рівня включеності, налаштування на спільну роботу, тренування узгодженості та «відчуття групи».

Фаза встановлення контакту

Вправа «Обґрунтуй позу» [8, с. 103]

Учасники вільно пересуваються кімнатою. За сигналом (плесканням) усі зупиняються й завмирають у довільній позі (аналогічно до гри «Море хвилюється...»). Далі кожен учасник по черзі «оживає» й має логічно виправдати власну позу – виконати коротку дію або рух, який пояснює положення тіла (наприклад, «підняв руку, бо вітаюся», «нахилився, бо щось шукаю» тощо).

Психологічний зміст: розвиток тілесної усвідомленості й контролю м'язового напруження, зниження скутості, зняття бар'єрів, створення довірливої атмосфери, необхідної для подальшого опрацювання теми

впевненості в комунікації.

Фаза лабілізації

Вправа «Три способи поведінки» [5, с. 233]

Учасники працюють у парах і розігрують короткі сценки конфліктних або напружених ситуацій (наприклад, розподіл завдань, незгода з рішенням, прохання про допомогу, відмова, критика). У кожній сценці одному з учасників задається конкретний стиль реагування:

Застенчивий/невпевнений стиль: говорити тихо, з вибачливими інтонаціями, демонструвати сумніви, легко погоджуватися з запереченнями співрозмовника, уникати чіткого формулювання вимог.

Упевнений (асертивний) стиль: говорити спокійно, достатньо чітко й помірно гучно, підтримувати прямий контакт поглядом, послідовно й наполегливо викладати власні вимоги/позицію, за потреби повторювати їх; не використовувати звинувачень, приниження чи погроз.

Агресивний стиль: говорити підвищеним тоном, активно жестикулювати, тиснути, наказувати, вимагати, вдаватися до погроз або різких оцінок.

Кожна сценка відтворюється тричі (орієнтовно 1-2 хвилини на повтор), що дозволяє учасникам відчувати відмінності між стилями не лише на рівні змісту, але й на рівні емоційної реакції та невербальної поведінки. Інший учасник у парі реагує вільно – так, як вважає доцільним у запропонованій ситуації.

Психологічний зміст: наочна демонстрація відмінностей між асертивною, агресивною та пасивно-невпевненою поведінкою; формування навичок асертивного реагування у конфліктних ситуаціях; розвиток самоконтролю та відповідальної комунікації.

Обговорення:

1. Які відчуття виникали під час виконання кожного стилю?
2. Як змінювалася реакція партнера залежно від стилю поведінки?
3. Які переваги та обмеження має кожен стиль у реальних робочих/життєвих ситуаціях?

4. Які елементи асертивного стилю були найскладнішими (тон, погляд, формулювання вимоги, відмова без звинувачень тощо)?

Фаза навчання

Вправа «Оптимальні варіанти» [5]

Організація роботи.

Учасники об'єднуються у малі групи по 3–4 особи. Кожна група отримує для опрацювання одну або кілька змодельованих конфліктних ситуацій, наприклад:

Ви придбали товар, принесли додому, але він не працює. Ви просите у магазині заміну, проте вам відмовляють.

Ви стоїте в черзі, і раптом хлопець із дівчиною без пояснень стають перед вами, ніби це є нормою.

Ви купили в магазині пів кілограма ковбаси, вдома виявили, що вона несвіжа. Повертаєтеся до магазину з товаром і чеком, просите повернути гроші, однак продавець заперечує факт купівлі: «У нас усе свіже. Ви придбали це в іншому місці».

Завдання учасників.

Групам необхідно:

продумати зміст відповідей і модель взаємодії в кожній ситуації;

коротко відрепетирувати та представити міні-сценки, які демонструють три стилі поведінки: упевнений (асертивний); агресивний; сором'язливий/неупевнений;

визначити для кожної ситуації найбільш оптимальний варіант (тобто такий, що забезпечує досягнення мети з найвищою ймовірністю та з мінімальними витратами енергії, часу й емоційних ресурсів).

Під час виконання вправи учасникам рекомендується звертати увагу не лише на зміст реплік, а й на невербальні компоненти: тон, темп мовлення, контакт поглядом, дистанцію, інтонаційну впевненість, а також на те, чи зберігається повага до співрозмовника при відстоюванні власних прав.

Психологічний зміст вправи. Вправа спрямована на розвиток

комунікативної гнучкості у ситуаціях соціальної напруги, усвідомлення відмінностей між асертивною, агресивною та пасивно-невпевненою поведінкою, а також формування здатності добирати найбільш доцільну стратегію з урахуванням конкретних умов взаємодії. Додатковим результатом є відпрацювання навичок аргументації, встановлення меж, захисту прав і конструктивного реагування без ескалації конфлікту.

Вправа «Агресивний і невпевнений» (адаптація для дорослих) [5]

Формат виконання: робота у трійках (за можливості – демонстраційно перед усією групою).

Учасники об'єднуються в трійки. Один із них (умовно «ініціатор») виконує будь-яку нейтральну дію, яка сама по собі не містить ознак ворожості, звинувачення чи навмисного негативного посилу (наприклад: опускає голову, відводить погляд, робить крок назад, зітхає, схрещує руки, робить паузу перед відповіддю тощо).

Завдання двох інших учасників – інтерпретувати цю ж саму дію з позицій двох різних установок:

«Агресивна» інтерпретація (як міг би пояснити це дорослий, схильний до домінування, підозрілості, жорсткого самозахисту):

«Він/вона відвів(ла) погляд – значить, приховує щось або зневажає мене. Треба «поставити на місце»

«Невпевнена/сором'язлива» інтерпретація (як міг би пояснити це дорослий із підвищеною самокритикою, страхом оцінювання, схильністю до самообвинувачення):

«Він/вона відвів(ла) погляд – мабуть, я зробив(ла) щось не так. Мені ніяково, краще промовчати/відійти»

Після цього ролі змінюються, щоб кожен учасник побував у кожній позиції (ініціатор – агресивна інтерпретація – невпевнена інтерпретація).

Доцільно проводити вправу так, щоб кожна трійка працювала послідовно, на очах у всієї групи: це підвищує навчальний ефект, адже учасники можуть спостерігати різноманітність інтерпретацій і порівнювати їх із власним стилем

сприймання.

Психологічний зміст вправи. Вправа демонструє, що одна й та сама поведінкова дія може бути витлумачена принципово по-різному залежно від установок спостерігача, його попереднього досвіду, рівня тривожності та домінуючих стратегій захисту. Часто люди схильні приписувати іншим ті наміри, якими керуються самі, навіть якщо реальна поведінка іншого не дає достатніх підстав для таких висновків.

У професійному середовищі ця закономірність особливо важлива, оскільки помилкові інтерпретації можуть провокувати конфлікти, формувати недовіру, знижувати якість командної взаємодії та підсилювати напруження. Усвідомлення механізму «проекції інтерпретацій» допомагає перейти до більш асертивної позиції: уточнювати, ставити запитання, перевіряти припущення, а не реагувати імпульсивно агресією або униканням.

Обговорення

1. Які відчуття виникали, коли ви виконували роль ініціатора та коли інтерпретували дію?

2. Що було складніше: «агресивно» витлумачувати, «невпевнено» витлумачувати чи зберігати нейтральність?

3. На які ознаки люди зазвичай спираються, коли вирішують, як саме трактувати поведінку іншого (тон, міміка, статус, минулий досвід, очікування)?

4. Наведіть приклади з дорослого/професійного життя, коли одні й ті самі дії колеги різні люди розуміли протилежним чином.

5. Які висновки ви зробили для себе щодо того, як перевіряти припущення і не «домислювати» за інших?

Підсумковий акцент.

Важливо звернути увагу, що навіть у безпечній ігровій ситуації ми легко починаємо «думати за іншого» – і часто помиляємося. Саме тому в реальних робочих взаємодіях асертивність передбачає не лише впевнене самовираження, а й культуру уточнення: ставити прямі запитання, прояснювати наміри, домовлятися про значення слів і дій, зменшуючи простір для хибних

інтерпретацій.

Вправа «Купе потяга» (адаптація для дорослих) [8, с. 135]

Формат виконання: малі групи по 4 особи, рольова взаємодія, подальша групова рефлексія.

Учасники об'єднуються в малі групи по чотири особи. Кожній групі пропонується ситуація:

«Ви опинилися в одному купе потяга. Усі – дорослі люди, які раніше не були знайомі між собою. Потрібно познайомитися та природно розпочати розмову».

Важлива умова: учасники не готують наперед детального діалогу і не розподіляють «сценарні репліки». Домовляються лише про базовий контекст (наприклад, напрямок поїздки чи загальну мету подорожі – відрядження, навчання, сімейні обставини). Після цього група вільно розігрує короткий етюд, прагнучи максимально наблизити комунікацію до реалістичної: з ініціюванням контакту, уточненням інформації, підтриманням розмови та поступовим формуванням спільного комунікативного простору.

Кожна четвірка по черзі демонструє свою сценку, після чого проводиться спільне обговорення.

Обговорення організовується у два етапи.

I. Саморефлексія учасників етюдів (самоаналіз):

Наскільки легко було ініціювати знайомство та підтримувати контакт?

З ким взаємодія вибудовувалася природніше, а з ким – складніше?

Які чинники цьому сприяли або, навпаки, заважали (тон, невербальна поведінка, темп мовлення, дистанція, активність)?

Хто виявився більш ініціативним і відкритим, а хто – більш стриманим?

Які стратегії допомагали “входити в контакт” (запитання, гумор, уточнення, активне слухання)?

Чи були прояви надмірної домінантності або, навпаки, уникання, і як це вплинуло на динаміку розмови?

II. Зворотний зв'язок від спостерігачів (зовнішня оцінка):

Спостерігачі висловлюють свої враження, формують конструктивні зауваження та підкреслюють ефективні комунікативні прийоми. За потреби ведучий допомагає перевести оцінки в конкретні поведінкові маркери (що саме було зроблено/сказано і який ефект це дало для контакту).

Психологічний зміст та значення. Вправа спрямована на розвиток навичок встановлення та підтримання первинного контакту у ситуації невизначеності, що є типовим для дорослого життя і професійної діяльності (знайомство з новими колегами, партнерами, клієнтами, комунікація в новій команді або під час відряджень). Вона формує здатність:

враховувати індивідуальні особливості співрозмовника і соціальний контекст;

використовувати вербальні та невербальні засоби для створення психологічно безпечної атмосфери;

проявляти ініціативу без тиску та підтримувати діалог без надмірної нав'язливості;

демонструвати елементи асертивної комунікації: чіткість, доброзичливість, повагу до меж іншого, готовність уточнювати й домовлятися.

У підсумку вправа підсилює комунікативну гнучкість та сприяє формуванню зрілого стилю взаємодії, що є базовою передумовою асертивної поведінки.

Заключна фаза

Вправа «Упіймати в коло» [5, с. 231]

Двоє учасників (за можливості – фізично витривалі або найвищі в групі) стають один навпроти одного та беруться за руки, утворюючи «ланку». Інші учасники вільно переміщуються навколо них у межах простору. Завдання пари – «спіймати» когось із учасників, не розмикаючи рук: вони мають «накинути» з'єднані руки зверху на іншого гравця, тим самим умовно зафіксувавши його в колі взаємодії.

Спійманий учасник стає між першими двома, бере їх за руки так, щоб утворився замкнений круг із трьох осіб. Далі новоутворене коло з трьох

учасників «ловить» наступного – знову без розриву з'єднаних рук; спійманий додається як наступний сегмент кола. Процес триває доти, доки коло не включить усіх учасників групи. Якщо залишаються 1-2 учасники, яких тривалий час не вдається залучити до кола, вправу можна завершити раніше, зафіксувавши проміжний результат.

Психологічний зміст. Вправа виконує функцію активної розминки та водночас тренує вміння діяти впевнено й скоординовано в умовах динамічної, швидкозмінної ситуації. Учасники розвивають навички узгодження спільних дій, оперативного прийняття рішень, розподілу ролей і підтримання контакту з партнерами, що є важливими складовими асертивної поведінки у професійній взаємодії (узгодження, ініціативність без тиску, командна координація).

Обговорення.

1. Як змінювалася стратегія «впіймання» у міру збільшення кількості учасників у колі?
2. Що виявилось ефективнішим: швидкість, узгодженість, прогнозування рухів інших, комунікація всередині кола?
3. Які якості (окрім спритності) допомагали тим учасникам, яких найдовше не вдавалося «спіймати», ефективніше уникати включення в коло (уважність, самоконтроль, гнучкість, стратегічність, збереження дистанції тощо)?
4. Які паралелі можна провести з професійними ситуаціями, де важливі координація, вміння домовлятися та швидка адаптація?

Домашнє завдання. Визначення «тривожних» і «ресурсних» ситуацій.

У робочому щоденнику опишіть ситуації професійної взаємодії, які викликають у вас напруження, невпевненість або дискомфорт (наприклад: розмова з керівником, відмова колезі, надання зворотного зв'язку, конфлікт, переговори щодо термінів). Окремо зазначте ситуації, у яких ви зазвичай відчуваєте себе найбільш спокійно й упевнено.

Самоаналіз стану під час хвилювання. Проаналізуйте власний стан у момент напруження: які емоції та тілесні відчуття виникають; які думки

посилюють дискомфорт; що саме заважає діяти впевнено; які дії або техніки можуть повернути стан рівноваги (дихання, пауза, уточнювальні запитання, внутрішня формула підтримки тощо); як ви виглядаєте з боку (поза, міміка, темп мовлення).

Моніторинг емоційної динаміки протягом дня. Упродовж одного робочого дня фіксуйте, як змінюється ваш настрій і що саме провокує зміну емоційних станів (зустрічі, повідомлення, конфліктні епізоди, дедлайни, позитивний/негативний фідбек). Спробуйте визначити повторювані «тригери» та ресурси стабілізації.

Аналіз «публічних» ситуацій у професійній діяльності. Проаналізуйте свій стан у ситуаціях публічного виступу або презентації (нарада, звіт, захист пропозиції, виступ перед командою):

чи вдається контролювати внутрішнє напруження;

що допомагає або заважає зберігати впевненість;

як змінюється ваша поведінка й невербальні прояви.

За можливості попросіть колегу (або члена групи тренінгу) спостерігати за вами під час виступу й надати короткий опис: як ви виглядаєте, як змінюється голос, темп мовлення, жести, чи є ознаки скутості/надмірної різкості тощо. Це потрібно не для оцінювання, а для підвищення усвідомленості й корекції асертивної самопрезентації.

Висновки до другого розділу

У розділі 2 обґрунтовано методичний інструментарій дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства та представлено систему діагностичних і корекційно-розвивальних засобів, що забезпечують комплексне вивчення цього феномена в умовах професійної взаємодії.

Встановлено, що дослідження асертивності доцільно будувати на поєднанні теоретичних та емпіричних методів, оскільки асертивна поведінка є багатовимірним утворенням і проявляється на когнітивному, емоційно-

регулятивному та поведінковому рівнях. Такий дизайн дає можливість одночасно уточнювати понятійний апарат і фіксувати реальні прояви асертивності у робочих контактах.

Показано, що методи теоретичного аналізу (аналіз джерел, синтез і узагальнення, порівняльно-зіставний підхід, системно-структурний і структурно-функціональний аналіз, операціоналізація) забезпечують наукову коректність дослідження: дозволяють чітко розмежувати асертивність із пасивністю та агресивністю, визначити її функції у професійній взаємодії та перевести теоретичне поняття в систему вимірюваних показників.

Доведено доцільність використання комплексу емпіричних методів (бесіда, спостереження, опитування, аналіз продуктів діяльності), оскільки вони дають змогу зіставити самоопис працівників із поведінковими маркерами та результатами професійної діяльності. Це підвищує достовірність інтерпретації, дозволяє виявляти типові “тригери” неасертивної поведінки (уникання/агресивні реакції), а також визначати організаційні умови, що підтримують або гальмують конструктивне самоствердження.

Обґрунтовано, що структуроутворювальними діагностичними параметрами асертивності є рівень самооцінки, показники стресостійкості, конструктивна агресивність і життєстійкість. Саме ці характеристики відображають ключові механізми асертивної поведінки: когнітивну опору на себе, емоційну рівновагу в напружених ситуаціях, здатність наполегливо відстоювати позицію без деструктивного тиску та ресурсність у тривалому стресі.

Визначено та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження, який забезпечує комплексне вимірювання рівня асертивності та її психологічних детермінант у професійній взаємодії співробітників підприємства. Зокрема, використано: методику «Дослідження рівня асертивності» (модифіковану В. Каппоні, Т. Новак) як базовий показник асертивної поведінки; опитувальник самооцінки Вайнхолда для оцінки когнітивної опори на себе та внутрішніх підструктур самооцінки; шкалу

організаційного стресу А. Малкіна в адаптації Н. Є. Водоп'янової для визначення сприйнятливості працівників до стресових чинників організаційного середовища; опитувальник психологічної стійкості до стресу (Є. В. Распопін) для оцінки загального рівня стресостійкості й специфіки стресорів; а також короткий тест життєстійкості С. Мадді в адаптації Є. Н. Осіна та Є. І. Рассказової для визначення ресурсного потенціалу особистості (залученість, контроль, прийняття виклику) у ситуаціях професійного напруження.

Розроблено та описано корекційно-розвивальну програму формування навичок асертивної поведінки, актуальність якої зумовлена інтенсивністю комунікацій у трудовому колективі, необхідністю швидкої координації, ризиками конфліктів і професійного виснаження. Програма має практико-орієнтований характер і спрямована на розвиток конкретних умінь: відкритого й коректного самовираження, встановлення меж, відмови без провини, конструктивної аргументації, переговорів, зворотного зв'язку та емоційної саморегуляції.

РОЗДІЛ 3

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ ПІДПРИЄМСТВА

3.1 Організація експериментального дослідження

У дослідженні взяли участь робітники торговельного підприємства. Загальна кількість респондентів становила 80 осіб. Вибірку дослідження було внутрішньо диференційовано на дві підгрупи: 50 осіб становили працівники, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана з активною комунікацією (інтенсивна взаємодія з клієнтами, колегами, керівництвом, партнерами), та 30 осіб – співробітники, діяльність яких переважно зосереджена на виконанні функціональних завдань у структурних підрозділах/відділах підприємства.

Аналіз вікового складу респондентів засвідчив домінування групи молодих фахівців віком 21-30 років – 35 осіб, що становить 43,75% загальної вибірки. Достатньо репрезентативною виявилася і група співробітників віком понад 40 років – 25 осіб (31,25%). Найменшу частку становили працівники вікової категорії 30-40 років – 20 осіб, або 25%. Зобразимо відсоткове відношення співробітників за віком на рисунку 3.1.1.

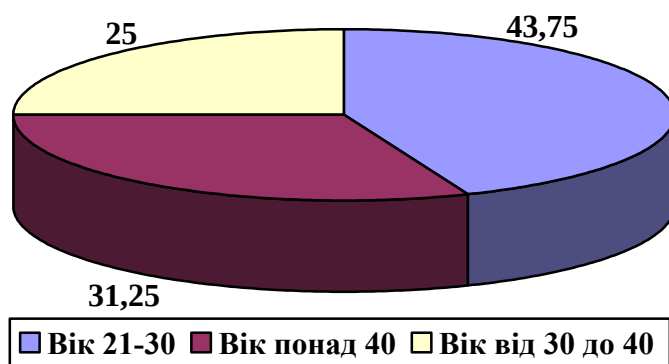


Рисунок 3.1.1 – Відсоткове відношення співробітників за віком

Таким чином, структура вибірки характеризується переважанням

раннього професійного віку при суттєвій представленості більш досвідчених працівників, що створює підґрунтя для подальшого аналізу можливих вікових відмінностей у психологічних показниках професійної взаємодії та асертивної поведінки.

Категорія працівників, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана з комунікацією з покупцями, представлена насамперед продавцями-консультантами, касирами, адміністраторами торговельної зали, менеджерами з роботи з клієнтами, працівниками сервісної стійки/зони повернення, а в окремих форматах – також промоутерами чи представниками брендів. Натомість співробітники, діяльність яких переважно визначається роботою «всередині організації» і підтримкою торговельних процесів, можуть обіймати посади товарознавців, комірників, логістів/приймальників товару, мерчендайзерів, працівників складу, фахівців з обліку, категорійних менеджерів, спеціалістів із планування асортименту та ціноутворення. Відповідно до функціонального змісту праці, можна окреслити низку характерних тенденцій для кожної з підгруп.

Перша підгрупа (працівники з інтенсивною клієнтською комунікацією) відзначається підвищеним комунікативним, когнітивним і емоційним навантаженням. Їм необхідно ефективно взаємодіяти з різними типами покупців, коректно та доступно пояснювати правила обслуговування, умови акцій, повернень і гарантій, оперативно відповідати на запити, підтримувати позитивний контакт і водночас дотримуватися стандартів сервісу. Важливим компонентом професійної компетентності є здатність попереджати та конструктивно врегульовувати конфлікти (скарги, претензії, невдоволення), соціально прийнятно реагувати на негативні емоції клієнтів, зберігати самоконтроль у ситуаціях високої інтенсивності потоку відвідувачів. Крім того, працівники цієї групи мають забезпечувати точність операцій (касові процедури, документообіг), дбати про дотримання правил безпеки, збереження товару, а також уміти представити продукт зрозуміло й переконливо, поєднуючи інформаційну точність із клієнтоорієнтованою подачею.

Для другої підгрупи (співробітники, зосереджені на внутрішніх процесах і товарному забезпеченні) визначальним чинником виступає високий рівень відповідальності, який, з одного боку, пов'язаний із значним когнітивним навантаженням. Працівники цієї категорії безпосередньо залучені до формування та підтримання товарних потоків: приймання, обліку, зберігання, переміщення й викладки товару, контролю залишків, термінів придатності, маркування, відповідності стандартам, а також до забезпечення технічної й організаційної безперервності торговельного процесу. З іншого боку, їхня діяльність часто пов'язана з оптимізацією асортименту, логістичних рішень і внутрішніх процедур, що впливає на комерційну ефективність підприємства (швидкість обігу товару, втрати/списання, наявність товару на полиці, якість викладки, мінімізація помилок обліку). У ширшому управлінському контексті саме узгодженість дій «внутрішньої» ланки з фронт-офісом визначає стабільність сервісу та результативність продажів.

Таким чином, обидві групи працівників торговельного підприємства функціонують у різних режимах професійного навантаження, однак для обох критично важливими є ефективна взаємодія, відповідальність, саморегуляція та асертивна поведінка: у першій підгрупі – як інструмент конструктивної комунікації з клієнтами та запобігання конфліктам, у другій – як засіб узгодження рішень, прозорості координації та відстоювання професійних стандартів у внутрішніх процесах.

Експериментальне дослідження із застосуванням психодіагностичних методик проводилося у режимі онлайн. До дослідницької роботи увійшли наступні етапи:

1 етап – констатуючий експеримент: проведення психодіагностичних методик за темою дослідження;

2 етап – формуючий експеримент: проведення корекційних заходів із урахуванням отриманих результатів;

3 етап – статистична обробка даних.

Для проведення експериментального дослідження ми розробили

програму вивчення асертивної поведінки співробітників підприємства (табл. 3.1.1).

Таблиця 3.1.1 – Програма вивчення асертивної поведінки співробітників підприємства

Строк виконання	Вид роботи	Група випробуваних
I етап: констатуючий експеримент		
Січень 2026	Проведення психодіагностичних методик: 1. Опитувальник самооцінки Б. Уайнхолд і Дж. Уайнхолд; 2. Шкала організаційного стресу А. Макліна в адаптації Н. Є. Водоп'янової; 3. Опитувальник психологічної стійкості до стресу Є. В. Распопіна; 4. Тест життєстійкості С. Мадді в адаптації Є. М. Осіна; 5. Тест асертивності В. Каппоні, Т. Новак.	Усі респонденти
Обробка отриманих даних		
II етап: формуючий експеримент		
Лютий - березень 2026	Програма занять з формування навичок асертивної поведінки	Експериментальна група
III етап: статистична обробка даних		
Квітень 2026	Проведення статистичної обробки даних	

Добір психодіагностичних методик у дослідженні зумовлений їхнім діагностичним потенціалом та відповідністю поставленим цілям: аналіз самооцінки, рівня толерантності до професійного (організаційного) стресу, стресостійкості та життєстійкості дає можливість комплексно розкрити когнітивний, афективний і поведінковий компоненти асертивності працівників підприємства. Зокрема, самооцінка відображає когнітивну основу асертивної позиції (уявлення про власну компетентність і право на самоствердження), показники стресу та стресостійкості характеризують емоційно-регулятивний вимір (здатність зберігати психологічну рівновагу в умовах навантаження), а життєстійкість дозволяє оцінити ресурсний потенціал особистості щодо тривалого напруження та готовності діяти активно й відповідально в складних професійних ситуаціях.

Математико-статистичну обробку результатів тестування було здійснено з використанням програмних можливостей Microsoft Excel. У процесі аналізу застосовувалися: коефіцієнт кореляції Пірсона для встановлення взаємозв'язків між змінними; перевірка достовірності відмінностей середніх значень досліджуваних показників за допомогою t-критерію Стюдента для незалежних вибірок (для зіставлення груп працівників із різними професійними функціями/умовами взаємодії); а також процедури оцінювання відповідності розподілу даних нормальному закону, що забезпечувало обґрунтованість вибору параметричних статистичних критеріїв. Такий комплекс статистичних процедур дозволив не лише описати рівневі характеристики показників, а й виявити значущі закономірності та тенденції, релевантні для аналізу асертивної поведінки персоналу в умовах підприємства.

3.2 Експериментальне дослідження

Розглянемо результати нашого експериментального дослідження.

Рівень самооцінки у працівників підприємства вивчався за допомогою опитувальника самооцінки Б. Уайнхолд і Дж. Уайнхолд. У межах даного

дослідження самооцінка інтерпретується як система суджень особистості щодо цінності та значущості власних дій, індивідуально-психологічних особливостей і поведінки загалом. Як складова Я-концепції та самосвідомості, самооцінка розглядається як відносно автономне, центральне психологічне утворення, що має виражений ціннісно-смысловий характер і відображає те, як людина оцінює себе як суб'єкта діяльності та взаємодії. Крім того, самооцінка виступає одним із базових регуляторів індивідуальності, оскільки визначає внутрішні орієнтири, рівень упевненості у власних можливостях, а також загальну систему уявлень про себе й навколишній соціальний світ.

Застосування опитувальника Б. Уайнхолд і Дж. Уайнхолд дозволяє не лише визначити загальний рівень самооцінки, а й конкретизувати її змістові аспекти, що є важливими для професійної взаємодії на підприємстві. Зокрема, методика дає змогу виявити ступінь орієнтації працівника на комунікативні дії як інструмент взаємодії з оточенням і конструктивного розв'язання робочих суперечностей; оцінити потенціал відкритості його морально-ціннісної системи, що забезпечує здатність бачити та приймати соціально-психологічні відмінності людей, працювати з різними позиціями й стилями поведінки без знецінення; а також визначити особливості самопрезентації, зокрема схильність підтримувати оптимістичний, упевнений стиль подання себе у професійному середовищі.

Таким чином, результати цієї методики мають істотне значення для аналізу асертивної поведінки, оскільки самооцінка виступає її когнітивною основою: вона пов'язана з готовністю працівника відкрито заявляти про потреби й межі, витримувати оцінювання та критику, а також зберігати конструктивність у взаємодії. Відсотковий розподіл респондентів за рівнями самооцінки представлено у таблиці та на рисунку 3.2.1.

Таблиця 3.2.1 – Відсотковий розподіл співробітників підприємства за різним рівнем самооцінки

Вибірка	Результати діагностики		
	Низька самооцінка в більшості життєвих галузей	Низька самооцінка в окремих життєвих галузях	Висока самооцінка в більшості життєвих галузей
Усі респонденти	3,9%	66,7%	29,4%

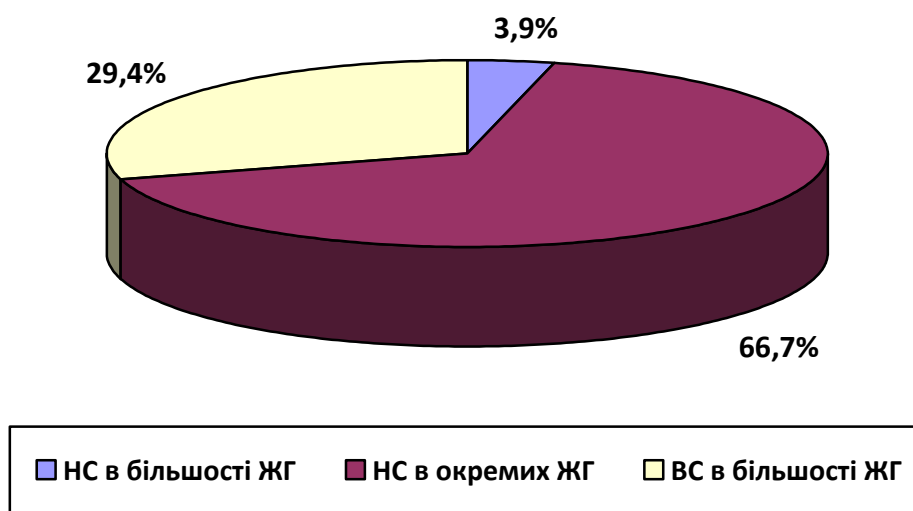


Рисунок 3.2.1 – Відсотковий розподіл співробітників підприємства за різним рівнем самооцінки

Найбільшу частку в групі працівників становлять респонденти з низьким рівнем самооцінки в окремих сферах життєдіяльності – 66,7%. Такі співробітники загалом демонструють здатність результативно встановлювати контакт із собою та іншими людьми, підтримують переважно позитивний образ «Я» і виявляють готовність приймати індивідуальні відмінності колег та соціального оточення. Водночас істотні розбіжності в позиціях, очікуваннях або нормах взаємодії можуть набувати характеру конфліктогенних чинників у комунікації – зокрема під час взаємодії з клієнтами/покупцями або в межах внутрішньокорпоративної співпраці. У таких епізодах контроль над ситуацією не завжди залишається за працівником, що може супроводжуватися зростанням

напруження, сумнівами щодо власної компетентності та зниженням упевненості у відстоюванні меж.

Водночас вкрай незначна частка співробітників із низькою самооцінкою в більшості життєвих сфер – 3,9% – свідчить, по-перше, про загальну відповідність особистісно-психологічних характеристик працівників вимогам і специфіці професійної діяльності на підприємстві (певний «відбір» і/або адаптація до умов праці). По-друге, такі дані опосередковано підтверджують, що працівники підприємства зазнають істотного інформаційно-емоційного навантаження та перебувають у зоні ризику професійного виснаження, що може проявлятися у коливаннях самооцінки в окремих сферах, чутливості до оцінювання та напруженні у складних комунікативних ситуаціях. У прикладному вимірі це підкреслює необхідність підтримки психологічних ресурсів персоналу та розвитку навичок асертивної поведінки як чинника стабілізації самооцінних установок і конструктивної взаємодії.

Показник 29,4% може інтерпретуватися двояко. З одного боку, він може відображати відносно стабільніші соціально-професійні гарантії працівників підприємства: вищий рівень оплати праці, наявність додаткової фінансової підтримки, а також більшу «цінність» кадрового ресурсу для організації (тобто вищу затребуваність і значущість відповідних посад). З іншого боку, зазначена частка може бути пов'язана з індивідуально-психологічними характеристиками співробітників, зокрема більшою амбітністю, виразнішими кар'єрними прагненнями та підвищеним рівнем стресостійкості, що сприяє стабільнішому професійному функціонуванню в умовах навантаження й конкуренції. У сукупності ці чинники можуть формувати більш упевнену професійну позицію, орієнтацію на досягнення й готовність брати на себе відповідальність у робочих ситуаціях.

Нижче в таблиці та на рисунку 3.2.2 наведено результати психодіагностичного обстеження досліджуваної вибірки, отримані за методикою «Опитувальник психологічної стійкості до стресу» Є. В. Распопіна. Подані дані дають змогу комплексно охарактеризувати рівень психологічної

стійкості респондентів до впливу стресогенних чинників, а також виявити особливості їхньої здатності зберігати емоційну рівноваженість, адаптаційний потенціал і ефективність саморегуляції в напружених життєвих обставинах.

Таблиця 3.2.2 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем стресостійкості

Вибірка	Результати діагностики		
	Низький рівень стресостійкості	Середній рівень стресостійкості	Високий рівень стресостійкості
Усі респонденти	54,9%	35,3%	9,8%

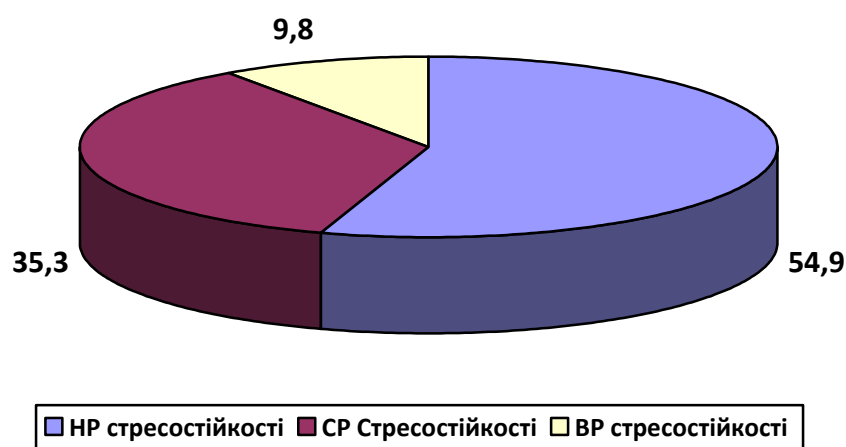


Рисунок 3.2.2 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем стресостійкості

Як засвідчують дані, наведені в таблиці 3.2.2, у загальній вибірці респондентів переважає низький рівень стресостійкості: такий показник виявлено у 54,9% опитаних. Це дає підстави стверджувати, що більш ніж половина досліджуваних працівників характеризується недостатньою здатністю ефективно протистояти впливу стресогенних чинників, зберігати емоційну рівновагу та підтримувати належний рівень саморегуляції в умовах професійного напруження. Подібний результат може свідчити про підвищену вразливість значної частини вибірки до психологічних перевантажень,

емоційного виснаження та дезадаптивних реакцій у складних або конфліктних робочих ситуаціях.

Середній рівень стресостійкості зафіксовано у 35,3% респондентів. Такий показник відображає наявність у цієї частини досліджуваних відносно задовільного, проте недостатньо стабільного адаптаційного ресурсу. Працівники цієї групи, ймовірно, загалом здатні справлятися з повсякденними професійними труднощами, однак за умов інтенсивного, тривалого або повторюваного стресового впливу їхні адаптаційні механізми можуть виявлятися недостатньо ефективними. Отже, середній рівень стресостійкості доцільно розглядати як проміжний показник, який не гарантує повноцінної психологічної витривалості, але водночас указує на наявність потенціалу для подальшого розвитку стресозахисних ресурсів особистості.

Найменш чисельною виявилася група респондентів із високим рівнем стресостійкості – лише 9,8% від загальної кількості опитаних. Це свідчить про те, що лише незначна частина вибірки демонструє виражену здатність зберігати психологічну стабільність, емоційну врівноваженість і конструктивність поведінки в умовах дії стресових факторів. Високий рівень стресостійкості передбачає не лише стійкість до несприятливих зовнішніх впливів, а й сформованість ефективних механізмів подолання труднощів, уміння контролювати емоційні реакції та підтримувати продуктивність діяльності навіть за умов підвищеного психоемоційного навантаження. Однак низька частка таких працівників у структурі вибірки вказує на обмежене поширення подібних адаптаційних можливостей серед досліджуваних.

Узагальнюючи отримані результати, варто зазначити, що для вибірки загалом характерне домінування низького рівня стресостійкості на тлі порівняно меншої представленості середнього рівня та мінімальної частки високого рівня. Такий розподіл свідчить про недостатню сформованість психологічної стійкості до стресу у більшості опитаних і вказує на потребу в цілеспрямованому розвитку адаптаційних ресурсів, навичок емоційної саморегуляції та ефективних стратегій подолання стресових ситуацій. Отримані

дані також дають підстави розглядати стресостійкість як одну з важливих характеристик професійного функціонування працівників, що безпосередньо впливає на їхнє емоційне благополуччя, якість виконання професійних обов'язків і здатність зберігати продуктивність у напружених умовах діяльності.

Далі в таблиці та рисунку 3.2.3 представлені результати діагностики співробітників підприємства з використанням шкали організаційного стресу А. Макліна в адаптації Н. Є. Водоп'янової.

Таблиця 3.2.3 – Відсотковий розподіл співробітників з різним рівнем сприйнятливості до організаційного стресу

Вибірка	Результати діагностики		
	Низький рівень сприйнятливості до організаційного стресу	Середній рівень сприйнятливості до організаційного стресу	Високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу
Усі респонденти	7,8%	33,4%	58,8%

Як засвідчують дані таблиці 3.2.3, у структурі загальної вибірки домінує високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу, який виявлено у 58,8% респондентів. Такий результат свідчить про те, що для більшості досліджуваних професійне середовище виступає вагомим джерелом психоемоційного напруження. Ідеться насамперед про підвищену чутливість працівників до чинників організаційного характеру, зокрема до інтенсивності робочого навантаження, часових обмежень, специфіки службової взаємодії, необхідності оперативного прийняття рішень, а також до вимог, пов'язаних із відповідальністю, контролем та оцінюванням результатів праці. Переважання саме високого рівня сприйнятливості дає підстави припускати, що значна частина респондентів функціонує в умовах тривалого або систематично повторюваного організаційного напруження, яке може негативно позначатися

на емоційному стані, професійній стабільності та загальному психологічному благополуччі.

Середній рівень сприйнятливості до організаційного стресу зафіксовано у 33,4% опитаних. Це дає змогу стверджувати, що приблизно третина досліджуваних демонструє помірну чутливість до стресогенних чинників професійного середовища. Для цієї групи респондентів організаційний стрес, імовірно, не має критичного характеру, однак за несприятливих умов праці, накопичення професійного навантаження або посилення зовнішніх вимог може набувати більш вираженого деструктивного впливу. Отже, середній рівень сприйнятливості варто розглядати як проміжний показник, що відображає відносну збереженість адаптаційних ресурсів, але водночас указує на потенційний ризик їх виснаження в разі тривалого перебування в напруженому організаційному середовищі.

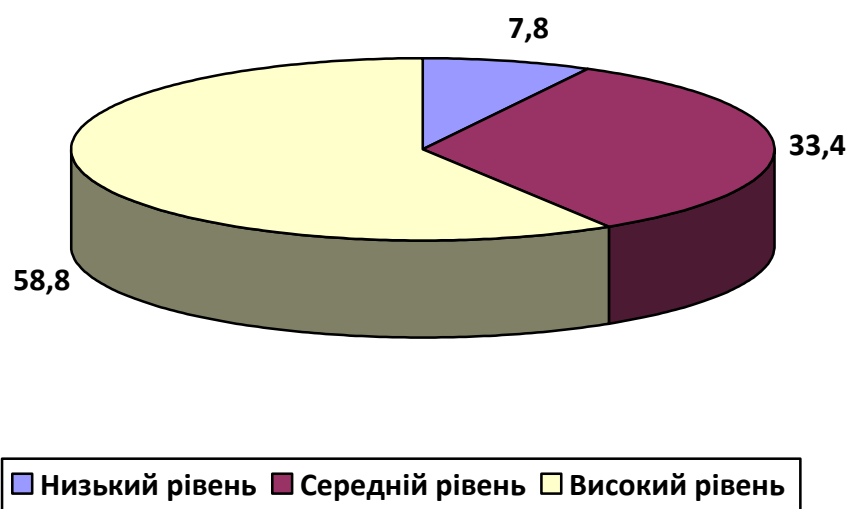


Рисунок 3.2.3 – Відсотковий розподіл співробітників з різним рівнем сприйнятливості до організаційного стресу

З рисунку 3.2.3 ми бачимо, що найменшою за чисельністю є група респондентів із низьким рівнем сприйнятливості до організаційного стресу – лише 7,8% від загальної кількості опитаних. Такий показник свідчить про те, що незначна частина працівників характеризується достатньо високою стійкістю до негативного впливу організаційних стресорів. Імовірно, ці

респонденти володіють більш розвиненими механізмами психологічної саморегуляції, вищим адаптаційним потенціалом і кращою здатністю конструктивно реагувати на професійні труднощі без істотного порушення внутрішньої рівноваги. Однак незначне представництво цієї групи у вибірці вказує на те, що подібний рівень стійкості не є типовим для більшості досліджуваних працівників.

Узагальнення отриманих результатів дає підстави констатувати, що досліджуваній вибірці загалом притаманний підвищений рівень сприйнятливості до організаційного стресу. Співвідношення показників свідчить про переважання респондентів, для яких умови професійної діяльності пов'язані з істотним психоемоційним напруженням, тоді як частка осіб із вираженою стресорезистентністю до організаційних чинників є мінімальною. Такий розподіл результатів може вказувати на недостатню сформованість ресурсів психологічної адаптації до вимог організаційного середовища, а також на наявність факторів професійного контексту, які посилюють ризик емоційного виснаження, нервово-психічного перенапруження та зниження ефективності діяльності. У цьому зв'язку отримані дані доцільно розглядати як емпіричне підґрунтя для подальшого вивчення чинників організаційного стресу та розроблення заходів, спрямованих на оптимізацію психологічного супроводу працівників, підвищення їхньої адаптаційної спроможності й профілактику професійної дезадаптації.

Відсотковий розподіл співробітників підприємства за рівнем асертивності за допомогою тесту В. Каппоні, Т. Новак представлено в таблиці та на рисунку 3.2.4.

Таблиця 3.2.4 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем асертивності

Вибірка	Результати діагностики		
	Низький рівень асертивності	Середній рівень асертивності	Високий рівень асертивності
Усі респонденти	7,8%	86,3%	5,9%

Як засвідчують дані, наведені в таблиці 3.2.4, у структурі загальної вибірки респондентів безумовно переважає середній рівень асертивності, який виявлено у 86,3% опитаних. Такий розподіл результатів дає підстави стверджувати, що для більшості працівників характерний відносно сформований, але не максимально виражений рівень уміння відстоювати власну позицію, висловлювати думки, потреби та переконання у прийнятний, соціально коректний і психологічно врівноважений спосіб. Середній рівень асертивності свідчить про наявність у респондентів здатності до конструктивної міжособистісної взаємодії, підтримання професійної комунікації та збереження балансу між відстоюванням власних інтересів і дотриманням норм професійної етики. Водночас такий показник може вказувати і на певну ситуативність у проявах асертивної поведінки, коли впевненість у спілкуванні залежить від конкретних умов професійної діяльності, статусу співрозмовника, емоційного стану або рівня комунікативного напруження.

Низький рівень асертивності зафіксовано у 7,8% досліджуваних, що свідчить про незначну, однак психологічно важливу частку працівників, яким можуть бути притаманні труднощі у відкритому вираженні власної думки, захисті особистих меж, формулюванні прохань, заперечень чи відмов. Для цієї групи респондентів потенційно характерною є схильність до поступливості, уникнення конфронтації, надмірної орієнтації на зовнішнє схвалення або пригнічення власних потреб у професійній взаємодії. За умов інтенсивного робочого навантаження, необхідності швидкого прийняття рішень чи

перебування в ситуаціях міжособистісної напруги такі особливості можуть ускладнювати ефективну комунікацію, знижувати якість самопрезентації та посилювати внутрішнє психологічне напруження.

Високий рівень асертивності виявлено лише у 5,9% респондентів, що дає підстави говорити про незначну поширеність вираженої впевненості, автономності та послідовності у відстоюванні власної позиції серед досліджуваних працівників. Представники цієї групи, ймовірно, характеризуються більшою самостійністю в ухваленні рішень, здатністю чітко позначати власні межі, аргументовано висловлювати погляди та зберігати внутрішню стійкість у ситуаціях соціального чи професійного тиску. Водночас незначна кількість осіб із високим рівнем асертивності може свідчити про те, що у професійному середовищі досліджуваної вибірки більш типовими є помірковані форми самовираження, а не яскраво виражена поведінкова наполегливість чи домінантність.

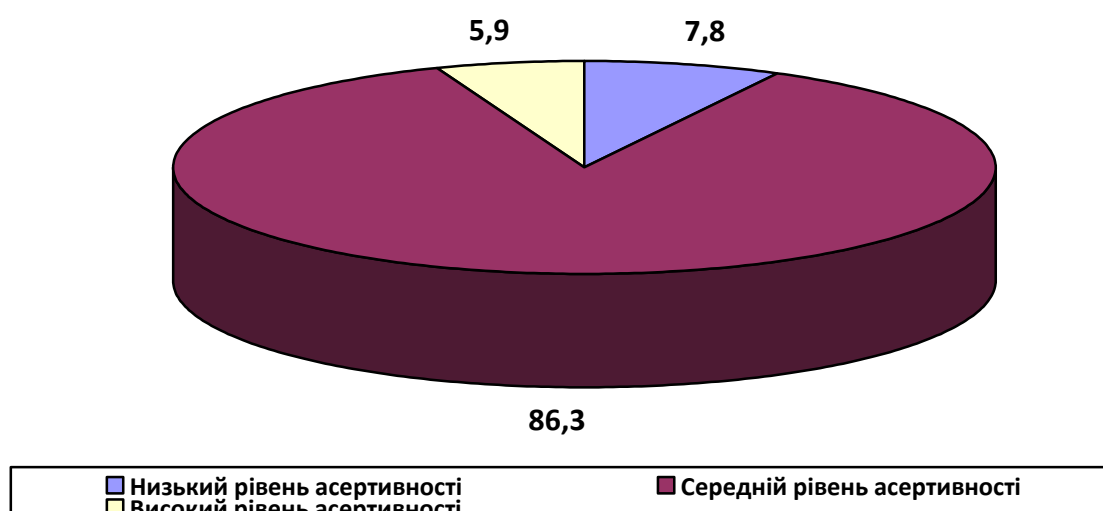


Рисунок 2.3.4 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем асертивності

Загалом отримані результати дають змогу констатувати, що досліджуваній вибірці притаманний переважно середній рівень асертивності, тоді як крайні полюси її прояву – низький і високий – представлені значно меншою мірою. Такий розподіл може свідчити про відносну комунікативну

адаптованість працівників, їхню здатність підтримувати професійно прийнятну модель взаємодії без виражених ознак пасивності або надмірної наполегливості. Водночас домінування саме середнього рівня асертивності дозволяє припустити, що значна частина респондентів має потенціал для подальшого розвитку навичок упевненої поведінки, ефективного самовираження, конструктивного відстоювання власної позиції та збереження психологічної рівноваги в умовах професійної комунікації. У контексті професійної діяльності це має особливе значення, оскільки асертивність виступає важливим ресурсом продуктивної взаємодії, профілактики міжособистісних конфліктів і підтримання оптимального рівня психологічного благополуччя працівника.

Життестійкість як психологічний конструкт визначає успішність особистості у подоланні стресових ситуацій. Якщо раніше її переважно трактували як установку або сукупність особистісних орієнтацій, то в сучасних дослідженнях дедалі частіше акцентують увагу на життестійких навичках як на практичному вияві цього феномену. Такі навички пов'язані з позитивною самооцінкою, орієнтацією на соціальну взаємодію, турботою про себе, здатністю підтримувати психоемоційну рівновагу та розвивати стійкість до життєвих стресорів. Відповідно до теорії С. Мадді, структура життестійкості охоплює три основні компоненти: залученість, контроль і прийняття виклику. Залученість відображає схильність особистості до активної взаємодії з людьми та життєвими контекстами; контроль характеризує прагнення впливати на перебіг подій і зберігати суб'єктну позицію; прийняття виклику пов'язане з готовністю осмислювати отриманий досвід і використовувати його як ресурс для особистісного зростання. Таким чином, життестійкість постає як складне інтегративне утворення, що поєднує внутрішню активність, адаптивність і здатність до конструктивного подолання труднощів.

Результати дослідження за тестом життестійкості С. Мадді в адаптації Є. М. Осіна ми занесли в таблицю та зобразили на рисунку 3.2.5.

Таблиця 3.2.5 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем життєстійкості

Вибірка	Результати діагностики		
	Низький рівень життєстійкості	Середній рівень життєстійкості	Високий рівень життєстійкості
Усі респонденти	27,4%	62,8%	9,8%

Відповідно до зазначених даних, у структурі загальної вибірки респондентів переважає середній рівень життєстійкості, який виявлено у 62,8% опитаних. Такий результат дає підстави стверджувати, що для більшості досліджуваних характерний відносно достатній рівень сформованості внутрішніх ресурсів, необхідних для подолання труднощів, адаптації до несприятливих обставин і підтримання психологічної рівноваги в умовах стресового навантаження. Водночас середній рівень життєстійкості не свідчить про повну стійкість до дії дестабілізуювальних чинників, а радше вказує на наявність базового адаптаційного потенціалу, який за певних умов може виявлятися як достатнім, так і вразливим. Це означає, що значна частина респондентів загалом здатна долати професійні та життєві труднощі, однак в умовах тривалого емоційного напруження, хронічного стресу або дефіциту підтримки їхні адаптаційні можливості можуть знижуватися.

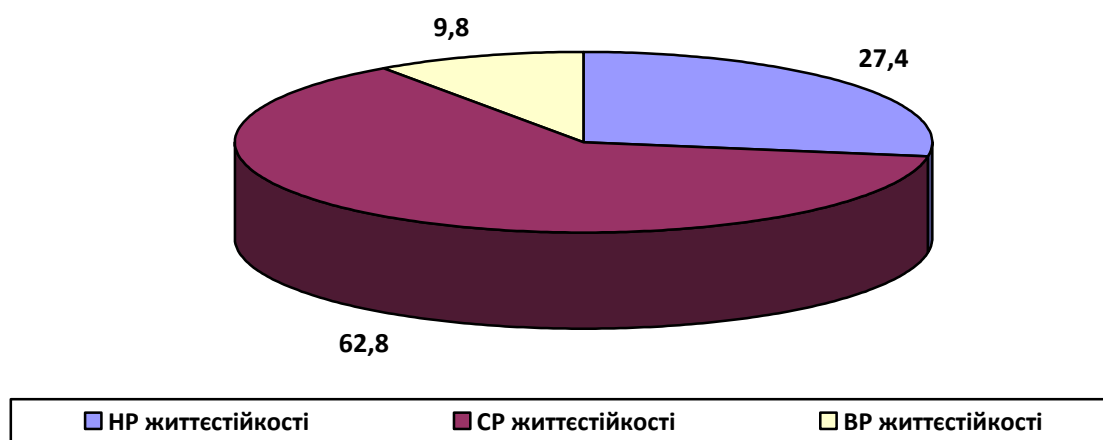


Рисунок 3.2.5 – Відсотковий розподіл співробітників за рівнем життєстійкості

Як зазначено на рисунку 3.2.5, низький рівень життєстійкості зафіксовано у 27,4% досліджуваних, тобто більш ніж у чверті загальної вибірки. Такий показник є достатньо вагомим і свідчить про наявність помітної частки працівників, які можуть виявляти підвищену вразливість до стресогенних впливів, труднощі в подоланні напружених ситуацій, а також недостатню здатність до збереження внутрішньої стабільності в умовах професійного та особистісного навантаження. Для цієї групи респондентів можуть бути характерними нижча толерантність до фрустрації, менша впевненість у можливості впливати на перебіг подій, а також ослаблена здатність сприймати складні життєві обставини як досвід, що сприяє розвитку. У практичному вимірі це може проявлятися у швидшому виснаженні психологічних ресурсів, посиленні тривожності, емоційної напруги та зниженні ефективності діяльності в ситуаціях підвищених вимог.

Високий рівень життєстійкості виявлено лише у 9,8% респондентів, що свідчить про відносно незначну представленість у вибірці осіб із виражено сформованими механізмами психологічної витривалості. Саме ця категорія досліджуваних, імовірно, характеризується здатністю зберігати залученість у діяльність, відчуття контролю над життєвими обставинами та готовність сприймати труднощі не лише як загрозу, а і як потенційний ресурс особистісного зростання. Високий рівень життєстійкості зазвичай пов'язаний із більшою стресорезистентністю, ефективнішими способами саморегуляції, конструктивним подоланням кризових ситуацій і вищою здатністю підтримувати продуктивність навіть за умов інтенсивного психоемоційного навантаження. Проте невелика частка таких респондентів дає змогу припустити, що високий рівень життєстійкості не є типовою характеристикою для більшості обстежених працівників.

Узагальнення отриманих результатів дозволяє констатувати, що досліджуваній вибірці загалом притаманний переважно середній рівень життєстійкості на тлі досить помітної частки осіб із низькими показниками та незначної кількості респондентів із високим рівнем цього психологічного

ресурсу. Такий розподіл свідчить про відносну сформованість здатності до адаптації й подолання труднощів у більшості працівників, однак одночасно вказує на обмеженість глибоко розвинених життєстійких установок і навичок. Отже, результати дослідження дають підстави розглядати життєстійкість як важливий, але недостатньо повною мірою реалізований особистісний ресурс у структурі професійного функціонування респондентів. Це, своєю чергою, актуалізує доцільність психологічної роботи, спрямованої на розвиток навичок саморегуляції, зміцнення відчуття суб'єктності, формування конструктивного ставлення до труднощів і посилення внутрішніх механізмів адаптації до стресогенних обставин.

3.3 Аналіз експериментального дослідження.

В якості аналізу експериментального дослідження представимо статистичну обробку отриманих даних на етапі констатуючого експерименту.

У таблиці 3.3.1 подано результати аналізу кореляційних зв'язків між асертивною поведінкою працівників та структурними складниками досліджуваного феномена, зокрема самооцінкою, сприйнятливістю до організаційного стресу, стресостійкістю та життєстійкістю. Представлені дані дають змогу простежити характер взаємозв'язків між рівнем асертивності та низкою психологічних показників, які визначають особливості професійного функціонування особистості, її адаптаційний потенціал і здатність ефективно діяти в умовах напруженого професійного середовища. Розподіл досліджуваної вибірки в межах експериментального дослідження відповідає нормальному закону, що засвідчує статистичну коректність подальшого застосування методів кореляційного аналізу та підвищує надійність інтерпретації отриманих результатів.

Таблиця 3.3.1 – Зв'язок між рівнем асертивності співробітників підприємства та самооцінкою, сприйнятливістю до організаційного стресу, стресостійкістю та життестійкістю

Структурні компоненти асертивності	Рівень асертивності	
	Загальний рівень асертивності співробітників	Рівень асертивності співробітників
Самооцінка	0,59	0,43
Сприйнятливість до організаційного стресу	-0,46	-0,37
Стресостійкість	0,63	0,54
Життестійкість	0,46	0,47

У результаті проведеного кореляційного аналізу було встановлено наявність обернених зв'язків між рівнем асертивності та сприйнятливістю до організаційного стресу, тоді як між асертивністю, з одного боку, і самооцінкою, стресостійкістю та життестійкістю – з іншого, зафіксовано прямі кореляційні залежності. Це дає підстави стверджувати, що з підвищенням рівня асертивної поведінки у працівників музеїв зменшується їхня чутливість до організаційно зумовлених стресових впливів, водночас посилюються позитивне ставлення до себе, здатність ефективно протистояти стресогенним чинникам і загальний рівень психологічної витривалості.

Для статистичної оцінки сили та напрямку виявлених взаємозв'язків було застосовано коефіцієнт кореляції Пірсона, що дало змогу кількісно визначити характер співвідношення між досліджуваними психологічними показниками. Діагностику асертивності здійснено за допомогою тесту В. Каппоні та Т. Новака, який використовується для виявлення рівня сформованості впевненої, самостійної та соціально прийнятної поведінки особистості. Отримані результати дають змогу розглядати асертивність як важливий психологічний ресурс, що пов'язаний із вищою особистісною адаптованістю, емоційною

стійкістю та здатністю до конструктивного функціонування в умовах професійного напруження.

З метою виявлення більш тісних взаємозв'язків між реалізацією асертивної поведінки та компонентами формування життєстійкості було здійснено кореляційний аналіз, у межах якого також ураховано внесок її внутрішніх структурних складників – залученості, контролю та прийняття ризику. Такий підхід дав змогу не лише уточнити характер зв'язку між досліджуваними психологічними феноменами, а й глибше простежити, якою мірою окремі компоненти життєстійкості пов'язані з проявами асертивності в поведінці особистості. Результати проведеного аналізу систематизовано та подано в таблиці 3.3.2.

Таблиця 3.3.2 – Зв'язок між рівнем асертивності та внутрішніми компонентами життєстійкості

Рівень асертивності	Рівень структурних компонентів життєстійкості		
	Залученість	Контроль	Прийняття ризиків
Рівень асертивності співробітників	0,395	0,56	0,45

Як засвідчують дані наведеної вище таблиці, орієнтація на контроль ситуації, а також прагнення трансформувати дійсність відповідно до власних ціннісних установок і професійних завдань перебувають у позитивному кореляційному зв'язку з оптимістичним, упевненим ставленням особистості до себе та власних ресурсів. Інакше кажучи, вищий рівень суб'єктивного відчуття контролю та готовності активно впливати на перебіг подій супроводжується більш позитивною самооцінкою, більшою впевненістю у власних можливостях і вищою схильністю до конструктивної самореалізації в професійній діяльності. Такий результат є цілком закономірним, оскільки саме усвідомлення власної

спроможності впливати на обставини, приймати рішення та брати відповідальність за їх наслідки становить важливе підґрунтя для формування асертивної поведінки, що передбачає впевнене, автономне й водночас соціально прийнятне відстоювання власної позиції.

Особливу увагу привертає нижчий показник кореляційного зв'язку між асертивністю та залученістю у працівників, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана з комунікацією. Залученість у структурі життєстійкості відображає переконаність особистості в позитивному та продуктивному результаті взаємодії, оптимістичне оцінювання власної діяльності, віру в її доцільність, змістовність і суспільну значущість. У цьому контексті можна припустити наявність зв'язку між рівнем залученості, розвиненістю комунікативних умінь, орієнтацією на спільну взаємодію, досягнення успіху, а також реалізацією особистісних і професійних цілей у межах професійної моделі типу «людина – людина». Саме тому зниження сили зв'язку між асертивністю та залученістю у працівників, посадові функції яких зосереджені на міжособистісному спілкуванні є показовим і потребує окремого осмислення.

З огляду на специфіку професійних обов'язків цієї категорії працівників, логічно було б очікувати більш тісного взаємозв'язку між асертивною поведінкою та залученістю, оскільки їхня діяльність передбачає постійну включеність у процес міжособистісної взаємодії, емоційну присутність, готовність до співпраці та підтримання конструктивного контакту з аудиторією. Проте отримані кількісні показники демонструють протилежну тенденцію. Це може свідчити як про недостатньо високий середній рівень сформованості залученості як одного з компонентів життєстійкості у респондентів, так і про наявність несприятливих професійно-психологічних процесів, зокрема поступового емоційного виснаження, зниження внутрішньої мотиваційної включеності, професійної деформації або вигорання. Імовірно, за умов тривалого емоційного навантаження, інтенсивної комунікації та необхідності постійно підтримувати належний рівень доброзичливості й соціальної

відкритості працівники можуть частково втрачати відчуття особистісної значущості власної діяльності, що позначається на зниженні психологічної залученості навіть за відносно збереженої зовнішньої комунікативної активності.

Отже, виявлена тенденція дозволяє розглядати зниження зв'язку між асертивністю та залученістю у комунікативно орієнтованих працівників не лише як окремий емпіричний факт, а і як важливий індикатор особливостей їхнього професійного функціонування. Вона вказує на можливу невідповідність між зовнішньою необхідністю постійної комунікації та внутрішнім ресурсом особистісної включеності в цю взаємодію, що в перспективі може негативно позначатися на психологічному благополуччі фахівців, якості їхньої професійної діяльності та стабільності реалізації асертивних форм поведінки.

Розглянемо також зв'язок асертивності та внутрішніх кластерів формування самооцінки серед співробітників підприємства. Результати представлені в таблиці 3.3.3.

Таблиця 3.3.3 – Зв'язок між рівнем асертивності та внутрішніми компонентами самооцінки

Рівень асертивності	Рівень структурних компонентів самооцінки			
	Вміння встановлювати контакт	Мистецтво приймати себе	Вміння впливати	Мистецтво сталості
Рівень асертивності співробітників	0,52	0,22	0,39	0,27

Найбільш виражені кореляційні зв'язки виявлено між асертивністю та здатністю встановлювати контакт, що додатково підтверджує соціальну природу асертивної поведінки та її вагому роль у структурі розвитку комунікативної професійної компетентності. Такий результат дає підстави

розглядати асертивність не лише як індивідуально-психологічну характеристику, а і як важливий ресурс ефективної міжособистісної взаємодії, що забезпечує продуктивність професійного спілкування, конструктивне відстоювання власної позиції та налагодження професійно доцільних контактів.

Водночас привертає увагу доволі помітна відмінність у співвідношенні між асертивністю та таким структурним компонентом самооцінки, як «мистецтво сталості», що пов'язаний із позитивним, цілісним і відносно стабільним уявленням особистості про себе, власну особистісну значущість і професійну компетентність. У цьому випадку кореляційний зв'язок зафіксовано на рівні нижче середнього (0,27), що може свідчити про порівняно слабку узгодженість між умінням поводитися асертивно та здатністю підтримувати стійке позитивне самосприйняття. Інакше кажучи, сформованість асертивної поведінки не завжди прямо супроводжується достатньо вираженою стабільністю самооцінки, що вказує на складніший і не цілком лінійний характер взаємозв'язку між цими психологічними характеристиками.

Отже, отримані результати дозволяють дійти висновку, що асертивність найбільш тісно пов'язана саме з комунікативно-поведінковими аспектами професійного функціонування, зокрема зі здатністю ініціювати й підтримувати міжособистісний контакт. Натомість її зв'язок із внутрішньою стабільністю самооцінки виявляється менш інтенсивним, що може вказувати на відносну автономність окремих компонентів особистісної регуляції та потребує подальшого глибшого осмислення в межах психологічного аналізу.

Фіксуються позитивні кореляції у співробітників підприємства, які мають різні рівні асертивності та різних професійних стресорів, які діагностувалися за допомогою опитувальника психологічної стійкості Є. В. Распопіна.

У таблиці 3.3.4 представлені кореляційні зв'язки асертивних навичок та стійкості до ряду стресорів.

Таблиця 3.3.4 – Кореляційні зв'язки асертивності та стійкості до стресорів у співробітників підприємства

Стресори	Рівень асертивності співробітників
Негативна соціальна оцінка	0,14
Негативна самооцінка	0,53
Невизначеність	0,29
Дифіцит часу	0,49
Інформаційні перенавантаження	0,52
Фізичні перенавантаження	0,4
Монотонність	0,29
Ізоляція	-0,05
Ситуація конкретної загрози	0,28
Повсякденні стресори	0,35
Неочікуваність стресора	0,36
Тривалість стресора	0,37

Від'ємний кореляційний зв'язок зафіксовано між асертивними навичками та ізоляцією (-0,05) – стресогенним чинником, щодо якого в межах досліджуваної вибірки виявлено відносно вищий рівень толерантності та психологічної стійкості. Це дає підстави стверджувати, що зі зростанням стресостійкості до соціальної ізоляції рівень асертивності має тенденцію до зниження. Така закономірність може свідчити як про недостатню сформованість гнучких стратегій подолання стресу у працівників підприємства, так і про поширеність копінг-механізму уникнення та ізоляції як своєрідного способу компенсації надмірного комунікативного й сенсорного навантаження. Інакше кажучи, в умовах інтенсивної професійної взаємодії з людьми схильність до дистанціювання може частково виконувати захисну функцію, однак водночас вона здатна обмежувати прояви асертивної поведінки, що передбачає активну, впевнену та відкриту взаємодію з оточенням.

Найбільш виражені додатні кореляції простежуються між асертивністю та стійкістю до негативної самооцінки (0,53). Отриманий показник засвідчує, що вищий рівень асертивних умінь пов'язаний із більшою здатністю особистості зберігати позитивне ставлення до себе, не руйнуючи власну самоцінність під впливом внутрішньої критики чи переживання особистісної неспроможності. Такий результат є особливо важливим, оскільки дає змогу розглядати асертивність не лише як поведінкову характеристику, а і як істотний внутрішній ресурс психологічної стабільності, який підтримує цілісність самооцінки та сприяє збереженню впевненості у власній особистісній і професійній компетентності.

Окремої уваги заслуговує також порівняно високий, у зіставленні з іншими показниками, коефіцієнт кореляції між асертивними навичками та толерантністю до інформаційних перевантажень у працівників, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана з комунікацією (0,52). Це може свідчити про достатньо успішну адаптованість респондентів до специфіки умов праці та змісту професійної діяльності. Імовірно, у фахівців, які постійно функціонують у середовищі інтенсивного інформаційного обміну, асертивність виконує важливу регулятивну роль, допомагаючи структурувати взаємодію, визначати особистісні межі, підтримувати продуктивне спілкування та зменшувати дезорганізувальний вплив надлишку інформації. У цьому контексті асертивна поведінка постає як значущий ресурс професійної адаптації й ефективної саморегуляції.

Водночас взаємозв'язок між рівнем сприйнятливості до організаційного стресу та стресостійкістю має обернений характер: зі зростанням чутливості до професійних стресорів знижується толерантність особистості до конфліктів, робочих перевантажень і загалом зменшується її ресурсний потенціал у подоланні складних виробничих ситуацій. Така тенденція є логічною, оскільки підвищена вразливість до організаційного стресу, як правило, супроводжується виснаженням адаптаційних механізмів, зниженням ефективності саморегуляції та послабленням здатності конструктивно реагувати на вимоги професійного

середовища.

Крім того, зв'язок на рівні статистичної значущості ($p > 0,5$) було виявлено між психологічною стійкістю до негативної самооцінки та рівнем сприйнятливості до організаційного стресу. Це дає підстави припустити, що працівники з вищим рівнем толерантності до стресогенних впливів схильні суб'єктивно оцінювати власні особистісні ресурси як достатні для протидії стресу, а також зберігати більш позитивне ставлення до себе й обраного професійного шляху. Отже, суб'єктивне відчуття професійної та особистісної спроможності виступає важливим чинником підтримання психологічної стійкості в умовах організаційного напруження.

Загалом високий рівень стресостійкості у респондентів виявляється в активній професійній позиції, якісному та компетентному виконанні посадових обов'язків, орієнтації на професійне вдосконалення і прагненні до підвищення фахової майстерності. Це дозволяє розглядати стресостійкість як вагомий особистісний ресурс, який не лише забезпечує збереження психологічної рівноваги, а й безпосередньо сприяє продуктивності професійної діяльності, стабільності функціонування в умовах навантаження та готовності до подальшого професійного розвитку.

Зв'язок між рівнем сприйнятливості до організаційного стресу та психологічної стійкості до стресу у співробітників підприємства показана в таблиці 3.3.5.

Таблиця 3.3.5 – Зв'язок між стресостійкістю та рівнем сприйнятливості до організаційного стресу у співробітників підприємства

Характеристики стресорів	Рівень сприйнятливості до організаційного стресу у співробітників
Негативна соціальна оцінка	-0,34
Негативна самооцінка	-0,57
Невизначеність	-0,41

Дифіцит часу	-0,37
Інформаційні перенавантаження	-0,40
Фізичні перенавантаження	-0,27
Монотонність	-0,18
Ізоляція	-0,15
Ситуація конкретної загрози	-0,23
Повсякденні стресори	-0,48
Неочікуваність стресора	-0,26
Тривалість стресора	-0,52

Дані таблиці 3.3.5 засвідчують наявність обернених кореляційних зв'язків між показниками стресостійкості та рівнем сприйнятливості до організаційного стресу у співробітників підприємства за всіма проаналізованими характеристиками стресорів. Це означає, що зі зростанням психологічної стійкості до стресових впливів знижується чутливість працівників до організаційних стресогенних чинників. Отже, вищий рівень стресостійкості пов'язаний із кращою здатністю персоналу протистояти професійним навантаженням, зберігати емоційну рівноваженість і підтримувати продуктивне функціонування в умовах напруженої трудової діяльності.

Найбільш виражений обернений зв'язок виявлено між рівнем сприйнятливості до організаційного стресу та такими характеристиками, як негативна самооцінка (-0,57) і тривалість дії стресора (-0,52). Це дає підстави стверджувати, що саме ці чинники найбільш відчутно пов'язані зі зниженням адаптаційних можливостей особистості. Інакше кажучи, працівники, які є більш уразливими до організаційного стресу, водночас виявляють нижчу стійкість до ситуацій, пов'язаних із самокритичним сприйняттям себе, а також до тривалого впливу напружених обставин. Такі результати свідчать про істотну роль внутрішнього самоствалення та здатності витримувати пролонгований стрес у структурі загальної психологічної адаптації.

Досить помітні від'ємні кореляції також простежуються щодо

повсякденних стресорів (-0,48), невизначеності (-0,41), інформаційних перевантажень (-0,40), дефіциту часу (-0,37) та негативної соціальної оцінки (-0,34). Зазначені показники вказують на те, що підвищена сприйнятливість до організаційного стресу супроводжується зниженням стійкості до типових професійних викликів, які найчастіше супроводжують сучасну трудову діяльність. Передусім це стосується ситуацій нестачі часу, значного інформаційного потоку, щоденного емоційного напруження, невизначених умов роботи та ризику негативного оцінювання з боку соціального оточення. Сукупно ці чинники формують вагоме навантаження на адаптаційні ресурси працівника та можуть істотно ускладнювати ефективне виконання професійних обов'язків.

Порівняно менш вираженими, проте також оберненими, є зв'язки з фізичними перевантаженнями (-0,27), неочікуваністю стресора (-0,26), ситуацією конкретної загрози (-0,23), монотонністю (-0,18) та ізоляцією (-0,15). Це дає змогу припустити, що зазначені характеристики хоча й пов'язані зі зниженням стресостійкості, однак їхній вплив у межах досліджуваної вибірки є менш інтенсивним порівняно з попередньо названими чинниками. Найслабші кореляції зафіксовано саме для ізоляції та монотонності, що може свідчити про відносно меншу чутливість співробітників до дефіциту соціальних контактів і одноманітності діяльності або ж про кращу адаптацію до таких умов у межах професійного середовища.

Загалом результати кореляційного аналізу за Пірсоном дають підстави для висновку, що підвищення рівня сприйнятливості до організаційного стресу системно супроводжується зниженням стресостійкості за різними типами стресогенних впливів. Найвагомішими у цьому контексті виявилися чинники, пов'язані з негативною самооцінкою, тривалим характером стресового впливу, повсякденними стресорами, невизначеністю та інформаційними перевантаженнями. Це дозволяє розглядати саме ці параметри як найбільш чутливі індикатори психологічної вразливості працівників до організаційного стресу та як важливі напрями подальшої психопрофілактичної й корекційної

роботи в професійному середовищі.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі представлено результати експериментального дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства та здійснено аналіз її зв'язків із самооцінкою, стресостійкістю, життєстійкістю й сприйнятливістю до організаційного стресу. У дослідженні взяли участь 80 працівників, поділених на дві підгрупи залежно від специфіки професійної діяльності: з інтенсивною комунікацією та з переважанням внутрішньоорганізаційних функцій.

Установлено, що для більшості респондентів характерна низька самооцінка в окремих життєвих сферах (66,7%), що свідчить про наявність локальної психологічної вразливості. Водночас у структурі вибірки переважає низький рівень стресостійкості (54,9%) і високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу (58,8%), що вказує на недостатню здатність значної частини працівників ефективно протистояти професійним навантаженням і зберігати емоційну рівновагу.

Водночас у більшості співробітників зафіксовано середній рівень асертивності (86,3%) та середній рівень життєстійкості (62,8%). Це дає підстави вважати, що працівники загалом володіють базовими навичками конструктивної взаємодії, самовираження й адаптації до труднощів, однак ці ресурси не є достатньо розвиненими для повноцінного подолання інтенсивного професійного стресу.

Кореляційний аналіз засвідчив наявність прямих зв'язків між асертивністю, самооцінкою, стресостійкістю та життєстійкістю, а також оберненого зв'язку між асертивністю і сприйнятливістю до організаційного стресу. Це означає, що вищий рівень асертивної поведінки пов'язаний із позитивнішим самоставленням, більшою психологічною витривалістю та меншою чутливістю до професійних стресорів. Найтісніші зв'язки асертивності

виявлено зі стресостійкістю, контролем як компонентом життєстійкості та вмінням встановлювати контакт як складником самооцінки.

Також встановлено, що між стресостійкістю та сприйнятливістю до організаційного стресу існують стійкі обернені кореляційні зв'язки. Найбільш значущими виявилися зв'язки з негативною самооцінкою, тривалістю стресора, повсякденними стресорами, невизначеністю та інформаційними перевантаженнями. Це свідчить про те, що підвищена чутливість до організаційного стресу супроводжується зниженням адаптаційних ресурсів особистості.

Отже, результати дослідження підтверджують, що асертивна поведінка співробітників підприємства тісно пов'язана з їхніми особистісними ресурсами та рівнем психологічної адаптації. Виявлені закономірності обґрунтовують доцільність подальшої розробки корекційно-розвивальної програми, спрямованої на підвищення асертивності, зміцнення самооцінки, розвиток стресостійкості та зниження сприйнятливості до організаційного стресу.

ВИСНОВКИ

У розділі I здійснено теоретико-методологічне обґрунтування проблеми асертивної поведінки співробітників підприємства та окреслено її значення для професійної взаємодії.

Показано еволюцію уявлень про асертивність у межах різних наукових традицій: від первинних пояснень, що підкреслювали поведінкові механізми та можливість тренування асертивних реакцій, до сучасного розуміння асертивності як інтегративного конструкта, який поєднує комунікативні навички, когнітивні схеми, емоційну саморегуляцію та особистісну зрілість.

Уточнено зміст асертивної поведінки як соціально значущого ресурсу, що забезпечує коректне й відповідальне самоствердження: здатність відстоювати власні права та межі без агресивного тиску або пасивного уникання, підтримуючи партнерські відносини та психологічно безпечну комунікацію в умовах розбіжностей і напруження.

Систематизовано структурні складники асертивності та обґрунтовано її багатокомпонентність. Виокремлено:

когнітивний компонент (адекватне оцінювання ситуації, гнучкість мислення, критичний аналіз контексту; пов'язаний із самооцінкою);

афективний компонент (емпатійність, довіра до себе та інших, емоційна врівноваженість; співвідноситься з упевненістю в собі та нижчим рівнем тривожності);

поведінковий компонент (відповідальність, наполегливість, готовність діяти активно, збереження етичних меж; низька деструктивна агресивність або її конструктивна форма).

Окреслено ключові психологічні передумови асертивної поведінки, які повторюються в різних авторських підходах: адекватна (переважно висока) самооцінка, контрольована тривожність, різноманітний та адаптивний репертуар копінг-стратегій, здатність до конструктивної конфліктної взаємодії й саморегуляції.

Переосмислено асертивність у площині організаційної реальності підприємства. Показано, що професійна взаємодія співробітників – це не лише обмін інформацією, а й психологічний процес координації рішень, довіри, відповідальності, переговорів і зворотного зв'язку. У цьому контексті асертивність виступає важливим чинником узгодженості спільної діяльності, профілактики конфліктної ескалації та підтримання конструктивного стилю взаємодії між працівниками різних рівнів ієрархії.

Визначено специфіку психологічних навантажень працівників підприємства, що підсилюють актуальність дослідження асертивності: інтенсивне сенсорно-інформаційне навантаження, багатозадачність, необхідність постійної комунікації, зростання вимог до результативності, поєднання високої відповідальності з монотонністю частини операцій, ризики емоційного виснаження й професійного вигорання.

Зроблено узагальнення щодо прикладного потенціалу: цілеспрямований розвиток когнітивної, емоційної та поведінкової сфер асертивності має суттєві можливості для підвищення ефективності професійної взаємодії, поліпшення соціально-психологічного клімату та зміцнення стресостійкості персоналу, що створює основу для подальших емпіричних перевірок і розроблення організаційно-психологічних програм розвитку асертивної поведінки.

У розділі 2 обґрунтовано методичний інструментарій дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства та представлено систему діагностичних і корекційно-розвивальних засобів, що забезпечують комплексне вивчення цього феномена в умовах професійної взаємодії.

Встановлено, що дослідження асертивності доцільно будувати на поєднанні теоретичних та емпіричних методів, оскільки асертивна поведінка є багатовимірним утворенням і проявляється на когнітивному, емоційно-регулятивному та поведінковому рівнях. Такий дизайн дає можливість одночасно уточнювати понятійний апарат і фіксувати реальні прояви асертивності у робочих контактах.

Показано, що методи теоретичного аналізу (аналіз джерел, синтез і

узагальнення, порівняльно-зіставний підхід, системно-структурний і структурно-функціональний аналіз, операціоналізація) забезпечують наукову коректність дослідження: дозволяють чітко розмежувати асертивність із пасивністю та агресивністю, визначити її функції у професійній взаємодії та перевести теоретичне поняття в систему вимірюваних показників.

Доведено доцільність використання комплексу емпіричних методів (бесіда, спостереження, опитування, аналіз продуктів діяльності), оскільки вони дають змогу зіставити самоопис працівників із поведінковими маркерами та результатами професійної діяльності. Це підвищує достовірність інтерпретації, дозволяє виявляти типові “тригери” неасертивної поведінки (уникання/агресивні реакції), а також визначати організаційні умови, що підтримують або гальмують конструктивне самоствердження.

Обґрунтовано, що структуроутворювальними діагностичними параметрами асертивності є рівень самооцінки, показники стресостійкості, конструктивна агресивність і життестійкість. Саме ці характеристики відображають ключові механізми асертивної поведінки: когнітивну опору на себе, емоційну рівновагу в напружених ситуаціях, здатність наполегливо відстоювати позицію без деструктивного тиску та ресурсність у тривалому стресі.

Визначено та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження, який забезпечує комплексне вимірювання рівня асертивності та її психологічних детермінант у професійній взаємодії співробітників підприємства. Зокрема, використано: методику «Дослідження рівня асертивності» (модифіковану В. Каппоні, Т. Новак) як базовий показник асертивної поведінки; опитувальник самооцінки Вайнхолда для оцінки когнітивної опори на себе та внутрішніх підструктур самооцінки; шкалу організаційного стресу А. Малкіна в адаптації Н. Є. Водоп'янової для визначення сприйнятливості працівників до стресових чинників організаційного середовища; опитувальник психологічної стійкості до стресу (Є. В. Распопін) для оцінки загального рівня стресостійкості й специфіки

стресорів; а також короткий тест життєстійкості С. Мадді в адаптації Є. Н. Осіна та Є. І. Рассказової для визначення ресурсного потенціалу особистості (залученість, контроль, прийняття виклику) у ситуаціях професійного напруження.

Розроблено та описано корекційно-розвивальну програму формування навичок асертивної поведінки, актуальність якої зумовлена інтенсивністю комунікацій у трудовому колективі, необхідністю швидкої координації, ризиками конфліктів і професійного виснаження. Програма має практико-орієнтований характер і спрямована на розвиток конкретних умінь: відкритого й коректного самовираження, встановлення меж, відмови без провини, конструктивної аргументації, переговорів, зворотного зв'язку та емоційної саморегуляції.

У третьому розділі було представлено результати експериментального дослідження асертивної поведінки співробітників підприємства, а також здійснено статистичний аналіз взаємозв'язків між асертивністю, самооцінкою, сприйнятливістю до організаційного стресу, стресостійкістю та життєстійкістю. Дослідження охопило 80 працівників, серед яких було виокремлено дві підгрупи: співробітників, професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана з інтенсивною комунікацією, та працівників, зайнятих переважно у внутрішньоорганізаційних процесах. Така структура вибірки дала змогу комплексно розглянути психологічні особливості професійного функціонування персоналу в умовах різних типів робочого навантаження.

За результатами констатувального етапу дослідження встановлено, що для більшості респондентів характерною є низька самооцінка в окремих життєвих сферах (66,7%), що свідчить про наявність локальних зон психологічної вразливості попри загалом збережене позитивне ставлення до себе. Водночас високий рівень самооцінки в більшості життєвих сфер виявлено лише у 29,4% опитаних, а виражено низька самооцінка в більшості сфер зафіксована у 3,9% респондентів. Це дає підстави стверджувати, що самооцінка працівників підприємства загалом не є критично дезадаптивною, однак у

значної частини вибірки вона відзначається нестійкістю та чутливістю до окремих професійних і соціальних впливів.

Аналіз показників стресостійкості засвідчив домінування низького рівня психологічної стійкості до стресу (54,9%), тоді як середній рівень виявлено у 35,3%, а високий – лише у 9,8% респондентів. Отримані дані свідчать про недостатню сформованість ефективних механізмів подолання стресових ситуацій у значної частини працівників, що підвищує ризик емоційного виснаження, дезадаптації та зниження професійної продуктивності. Паралельно встановлено, що для вибірки загалом характерний високий рівень сприйнятливості до організаційного стресу (58,8%), що вказує на значну чутливість персоналу до інтенсивності праці, дефіциту часу, інформаційних перевантажень, вимог відповідальності та контролю. Такий розподіл результатів дозволяє зробити висновок про виражене психоемоційне напруження в професійному середовищі підприємства.

Водночас результати діагностики асертивності показали, що у переважній більшості співробітників домінує середній рівень асертивної поведінки (86,3%), тоді як низький рівень виявлено у 7,8%, а високий – у 5,9% опитаних. Це свідчить про відносну сформованість навичок конструктивного самовираження, здатності відстоювати власну позицію та підтримувати професійно прийнятну модель взаємодії, однак без достатньо вираженої стабільності й упевненості в усіх робочих ситуаціях. Показники життєстійкості також продемонстрували переважання середнього рівня (62,8%), що дозволяє говорити про наявність у більшості респондентів базового адаптаційного ресурсу, хоча майже третина вибірки (27,4%) характеризується низькою життєстійкістю, а високий її рівень властивий лише 9,8% працівників. Це свідчить про обмежену поширеність глибоко сформованих життєстійких установок і навичок у досліджуваного персоналу.

Кореляційний аналіз дав змогу встановити принципово важливі закономірності. Виявлено прямі кореляційні зв'язки між асертивністю та самооцінкою, стресостійкістю і життєстійкістю, а також обернений зв'язок між

асертивністю та сприйнятливістю до організаційного стресу. Отже, вищий рівень асертивної поведінки супроводжується позитивнішим самоставленням, кращою здатністю протистояти стресовим впливам і загалом вищим рівнем психологічної витривалості, тоді як зростання чутливості до організаційного стресу пов'язане зі зниженням асертивності. Найбільш вагомі зв'язки виявлено між асертивністю та стресостійкістю, що підтверджує значення асертивності як важливого ресурсу професійної адаптації.

У структурі життєстійкості найтісніше асертивність пов'язана з контролем (0,56), дещо меншою мірою – з прийняттям ризику (0,45) та залученістю (0,395). Це свідчить про те, що асертивна поведінка найбільше ґрунтується на відчутті суб'єктності, готовності впливати на ситуацію, брати відповідальність за власні рішення та діяти активно в умовах труднощів. У структурі самооцінки найвиразніший зв'язок асертивності встановлено з умінням встановлювати контакт (0,52), що підтверджує соціальну природу асертивності та її безпосереднє значення для розвитку комунікативної професійної компетентності. Менш інтенсивними виявилися зв'язки з умінням впливати, мистецтвом сталості та прийняттям себе, що вказує на складніший і не цілком лінійний характер взаємодії між поведінковими й внутрішньоособистісними компонентами асертивності.

Аналіз зв'язків між асертивністю та стійкістю до окремих стресорів показав, що найсуттєвіші додатні кореляції спостерігаються зі стійкістю до негативної самооцінки (0,53), інформаційних перевантажень (0,52) та дефіциту часу (0,49). Це дає підстави розглядати асертивність як психологічний механізм, що підтримує впевненість у собі, зменшує дезорганізувальний вплив інформаційного навантаження та сприяє більш ефективному функціонуванню в умовах часових обмежень. Водночас слабкий від'ємний зв'язок між асертивністю та ізоляцією (-0,05) може свідчити про поширеність уникнення або дистанціювання як компенсаторної реакції на надмірне комунікативне навантаження.

Окремо встановлено, що між стресостійкістю та сприйнятливістю до

організаційного стресу фіксуються системні обернені кореляційні зв'язки за всіма характеристиками стресорів. Найсильніші з них виявлено щодо негативної самооцінки (-0,57), тривалості стресора (-0,52), повсякденних стресорів (-0,48), невизначеності (-0,41) та інформаційних перевантажень (-0,40). Це означає, що підвищення чутливості до організаційного стресу супроводжується вираженням зниженням здатності працівників конструктивно долати як внутрішні, так і зовнішні професійні труднощі. Отже, психологічна стійкість персоналу значною мірою залежить не лише від зовнішніх умов праці, а й від характеру самоставлення, суб'єктивного відчуття контролю та здатності витримувати пролонговане напруження.

Таким чином, результати третього розділу дають підстави для узагальненого висновку, що асертивна поведінка співробітників підприємства є багатокомпонентним психологічним утворенням, тісно пов'язаним із самооцінкою, стресостійкістю, життєстійкістю та рівнем сприйнятливості до організаційного стресу. За наявності середнього рівня асертивності у більшості респондентів одночасно виявлено недостатню стресостійкість, високу чутливість до організаційного стресу та лише помірно сформований життєстійкий ресурс. Це актуалізує необхідність розроблення та впровадження корекційно-розвивальної програми, спрямованої на підвищення асертивності, зміцнення позитивної самооцінки, розвиток навичок емоційної саморегуляції, формування продуктивних копінг-стратегій і посилення психологічної готовності працівників до функціонування в умовах професійного напруження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азарова Т. В., Барчук О. І., Беглова Т. В., Бітянова М. Р., Корольова Е. Г., Пяткова О. М. Вчимося вирішувати проблем; під заг. ред. М. Р. Бітянової. К.: Главник, 2017. 144 с.
2. Білоущенко В. В. Асертивність як комплексна характеристика особистості. *Інсайт*. 2015. Вип.12. С. 41-45.
3. Білоущенко В. В. Асертивність як особистісна риса. *Актуальні проблеми сучасної психології: перспективи та пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців: матеріали І міжнар. наук.-практ. конф. (Кам'янець-Подільський, 17 листопада 2015 р.)*. Кам'янець-Подільський: ПП «Медобори», 2015. Вип. 1. С. 18-20.
4. Білоущенко В. В. Теоретичний аналіз поняття «асертивність» в працях вітчизняних та зарубіжних науковців. *Інсайт*. 2016. Вип.13. С. 51-54.
5. Блинова О. Є. Роль стереотипів у побудові стратегії поведінки майбутнього фахівця. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2014. №1 (33). С. 40-45.
6. Большакова А. М. Експериментальна психологія: Конспект лекцій. Харків: ХДАК, 2019. 64 с.
7. Бохонкова Ю. О. Психологічні основи випереджальної стратегії поведінки особистості: монографія. Луганськ, 2012. 405 с.
8. Бочелюк В. Й., Бочелюк В. В. Методика та організація наукових досліджень із психології: навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 360 с.
9. Бутузова Л. П. Асертивність особистості як основа становлення безпечної поведінки в підлітковому віці. *Проблеми психологічної безпеки: особистість, суспільство, держава*. 2015. С. 33–40.
10. Вавринів О.С. Організація та проведення психологічних і соціально-психологічних досліджень: практичний посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2023. 116 с.

11. Васянович Г. П. Основи психології : навч. посіб. / Григорій Петрович Васянович. К.: Пед. думка, 2012. 114 с.
12. Галян І., Галян О. Експериментальна психологія. Київ: Академія, 2012. 400 с.
13. Герасіна С. В. Асертивна поведінка як передумова формування почуття власної гідності та самоповаги студентської молоді. *Проблеми сучасної психології*. 2010. Вип. 10. С. 139–149.
14. Глубока І. Асертивна поведінка як одна з основних складових конкурентоздатності й успішної професійної кар'єри учнівської молоді. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2012. № 1. С. 172-178.
15. Глубока І. О. Дослідження особливостей розвитку асертивної поведінки в учнів професійно-технічних навчальних закладів. *Актуальні проблеми психології особистості та міжособистісних взаємин*: матеріали VI міжнар. наук.-практ. конфер. / [за ред.; С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої], 24-25 квіт. 2014р. Кам.-Поділ., 2014. С.135–138.
16. Глубока І.О. Особливості розвитку показників асертивної поведінки за результатами констатувального етапу дослідження. *Педагогіка і психологія професійної освіти*: наук.-метод. журн. 2015. №4-5. С. 87–94.
17. Глубока І. О. Соціально-психологічний тренінг для учнів професійно-технічних навчальних закладів з розвитку асертивної поведінки. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Г. Сковороди*. Т. V (65). дод. 1 до вип. 36. К.: Гнозис, 2015. С. 124–130.
18. Гречановська О. В. Асертивність як складова конфліктологічної культури майбутніх фахівців технічних спеціальностей. *Педагогіка безпеки*. 2019. № 1. С. 66-69.
19. Данильченко Т. В. Емпірична структура суб'єктивного соціального благополуччя. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 30. С. 145–162.
20. Данильченко Т. В. Методичні проблеми вивчення суб'єктивного соціального благополуччя. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка*. Серія «Психологічні науки». 2015. Вип.

126. С. 57–62.

21. Діагностичні методики: збірник / уклад. М.В. Лемак, В.Ю. Петрище. Ужгород: Видавництво О. Гаркуші, 2012. 616 с

22. Дріга Т. Г. Асертивність як чинник оптимізації соціально-психологічної оптимізації адаптації студентської молоді. *Актуальні проблеми психології*. 2013. Том 1. Вип. 39. С. 100–105.

23. Дріга Т. Г. Контент-аналіз поняття «Асертивність». *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2015. № 3. С. 158-165.

24. Дудіна М.М. Асертивна поведінка в етико-педагогічному дискурсі. *Проблеми освіти, науки та культури*. 2014 № 4 (132). С. 163-172.

25. Єфіменко С. М. Психологічні особливості студентського віку. *Наукові записки*. Серія: педагогічні науки. 2012. Вип. 103. С. 140-149.

26. Жданова Т. Асертивна поведінка. Київ: Видавництво «Артек», 2019. 192 с.

27. Завацький В. Вплив стратегії соціальної поведінки особистості на її здатність до антиципації. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2017. Вип. 4. С. 143-147.

28. Завацька Н. Є., Сербін Ю. В., Бохонкова Ю. О. Психологічні умови формування адаптивних можливостей студентів вищих навчальних закладів гуманітарного профілю: монографія. Сєверодонецьк. 2017. 175 с.

29. Іваницька Т. Асертивність у сучасному світі: особливості розвитку та використання. Львів: Видавництво «Право і Бізнес», 2017. 224 с

30. Клопота Є. А. Стратегії поведінки та процес інтеграції в соціум осіб із глибокими порушеннями зору. *Актуальні проблеми педагогіки, психології та професійної освіти*. 2015. №1. С. 57-63.

31. Ковальчук З. Я. Вплив соціально-психологічних чинників на самореалізацію особистості в освітньому середовищі закладу вищої освіти. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. №3(50). С. 143-152.

32. Козич І. В. Асертивна поведінка як новоутворення процесу формування конфліктологічної компетентності майбутнього педагога вищої

школи. *Вісник Запорізького національного університету*: збірник наукових праць. Педагогічні науки. 2014. С. 135-143.

33. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. К.: ДП «Інформ.-аналіт. Агенство», 2012. 200 с.

34. Кондратюк С. М. Впевненість у собі як один з аспектів життєвого успіху студентської молоді. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія : Психологічні науки. 2014. Вип. 2(1). С. 76–80

35. Кузікова С. Б. Основи психокорекції. Київ, 2012. 320 с.

36. Лабезна Л. П. Соціально-психологічні детермінанти адаптивної копінг-поведінки студентської молоді в освітніх закладах різного типу: дис. ...канд. психол. наук: 19.00.05. Сєверодонецьк, 2017 265 с.

37. Лапшова Н. С. Теоретичні засади дослідження соціального статусу особистості. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2015. № 1. С. 235-243.

38. Лемак М. В., Петрище Ю. В. Психологу для роботи: діагностичні методики. Методичне видання. Ужгород, Видавництво А. Гаркуші. 2012. 616 с.

39. Лучків В. З. Вікові особливості гендерних відмінностей емпатійної детермінації асертивності. *Наука і освіта*. № 5. 2016. С. 205-211.

40. Лучків В. З. Емпатія як чинник асертивності в юнацькому віці. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова*. Серія 12: Психологічні науки. 2016. Вип. 3. С. 203-210.

41. Лучків В. З. Онтогенетична динаміка асертивності в юнацькому віці. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. Т. 3. Вип. 38. 2015. С. 478- 485.

42. Лучків В. З. Психологічні особливості розвитку асертивності в юнацькому віці : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Житомир. держ. ун-т. ім. І. Франка. Нац. пед. ун-т. ім. М. П. Драгоманова. Житомир, 2017. 200 с.

43. Лучків В. З. Рекреаційні функції асертивності. *Актуальні проблеми рекреаційної психології та педагогіки дитинства*. 2016. Одеса. С. 12-14.

44. Лучків В. З. Емпатійна детермінація асертивності. *Особистісне зростання: теорія і практика*. Зб. тез за результатами II Всеукраїнської

інтернет-конференції / За ред. Л. П. Журавльової, Н. Ф. Портницької, Ю. Ю. Дем'янчук. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2016. С. 43-44.

45. Лучків В. З. Психологічні особливості розвитку асертивності в юнацькому віці : дис. ... канд.. психол. наук. Київ, 2017. 200 с.

46. Любіна Л. А., Борисюк А. С., Радчук В. М. Психодіагностика: навчальний посібник. Чернівці, 2018. 276 с.

47. Максименко С. Д. Концепція саморозвитку особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 33. С.7–23.

48. Максименко С., Носенко Е. Експериментальна психологія. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 360 с.

49. Марчук Л. Асертивна поведінка як ресурс соціалізації особистості майбутнього фахівця та конкурентоздатності його на ринку праці. *Zborník recenzovaných vedeckých prác s medzinárodnou účasťou*. Košice: Technická univerzita v Košiciach, 2014. № 5. 181 с.

50. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2016. 225 с.

51. Марценюк М.О. Розвиток асертивної поведінки у підлітків засобами тренінгу. Україна і цивілізація. *Психологічні та педагогічні науки*. 2016. Т. 5. С. 305–313.

52. Мельничук С. К. Асертивність як детермінанта розвитку психологічного потенціалу студентів. *Вісник Одеського національного університету*. Психологія. 2012. Т. 17, Вип. 8. С. 407-413.

53. Мойсеєнко В. В. Аналіз наукових підходів до дослідження поняття «асертивність». *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2017. Вип. 5 Т. 1. С. 170-175.

54. Мойсеєнко В. В. Діагностика структурних компонентів асертивності за результатами констатувального етапу дослідження. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. 2019. Вип. 3(50) Т. 3. С. 229-241.

55. Мойсеєнко В. В. Основні характеристики статусної поведінки.

Соціокультурні та психологічні виміри становлення особистості: матеріали Всеукраїнської (із міжнародною участю) наук.-практ. конф. (Херсон, 5-6 жовтня 2017 р.). Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 92-94.

56. Мойсеєнко В. В. Особливості студентства як соціальної групи. *Соціокультурні та психологічні виміри становлення особистості: 3б. наук. праць за матеріалами II Міжнародної наук.-практ. конференції (Херсон, 26-27 вересня 2019 р.).* Херсон : ФОП Вишемирський В.С., 2019. С. 201-203.

57. Мойсеєнко В. В. Особливості формування асертивної поведінки: науково-теоретичний аналіз питання. *Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості: колективна монографія.* Херсон, 2018. С. 55-80.

58. Мойсеєнко В. В. Психологічні особливості формування асертивної поведінки у студентів ВНЗ. *Інсайт.* 2017. Вип.14. С.154-157.

59. Мойсеєнко В. В. Структурно-функціональні складові асертивності як механізму вибору стратегії статусної поведінки. *Психологія та соціальна робота: науковий журнал.* 2019. Вип. 2(50) Т. 24. С. 139-150.

60. Мойсеєнко В. В., Блинова О. Є. Асертивність як чинник комунікативної компетентності студентів. *Scientific Journal Virtus. Issue.* 2020. № 40. С. 36-39.

61. Моргун В. Ф. Основи психологічної діагностики: навч. посібник. Київ: Видавничий Дім «Слово», 2013. 464 с.

62. Нагаєвська І. О. Психологічні умови розвитку асертивної поведінки в учнів професійно-технічних навчальних закладів: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2017. 262 с.

63. Ніколаєв Л. О. Розвиток асертивності підлітків у різних умовах соціалізації: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Переяслав-Хмельницький, 2016. 264 с.

64. Ніколаєв Л.О. Асертивність як риса особистості сучасного підлітка. *Особистість у різних умовах соціалізації : колективна монографія / за ред. Л.О. Калмикової, Г.О. Хомич.* Київ : Слово, 2016. С. 77–99.

65. Ніколаєв Л. Генезис поняття «асертивність». *Освіта регіону:*

політологія, психологія, комунікації: укр. наук. журнал. Київ, 2010. №1 С. 132–135.

66. Петровська І. Р., Островська К. О. Математично-статистичні методи обробки емпіричних даних психолого-педагогічних досліджень: навчальний посібник. Львів: Друкарня «Справи Кольпінга в Україні», 2021. 140 с.

67. Подоляк Н. М. Індивідуально–психологічні особливості асертивності особистості: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Одеса, 2014. 202 с.

68. Психологічна енциклопедія / автор-упорядник О. Степанов. К.: Академвидав, 2016. 352 с.

69. Психологічний тренінг / упоряд. О. Главник. К.: Шкільний світ, 2015. 112 с.

70. Пташник-Середюк О. І. Студентство як соціокультурна група. *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Science*. 2014. II(3). Issue: 18. P. 110-113.

71. Савченко О. В. Експериментальна психологія: методичні рекомендації щодо проведення практичних робіт. Херсон: ПП Вишемирський В.С., 2016. 212 с.

72. Саннікова О. П., Санніков О. І., Подоляк Н. М. Діагностика асертивності: результати апробації методики «ТОКАС». *Наука і освіта*. 2013. № 3. С. 140-144.

73. Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості: колективна монографія / кол. авт.; наук. ред. Блинова О.Є. Херсон. 2018. 265 с.

74. Тригук О.Я. Я - асертивний. Соціально-психологічний тренінг для старшокласників. М.: Інститут Психотерапії. 2013. 210 с.

75. Ульянова Т.Ю. Асертивні тенденції конфліктності. *Наука і освіта*. № 10. 2015. С. 200-206.

76. Фальова О. Є. Асертивність як фактор самореалізації особистості жінки. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди*. Психологія. 2015. Вип. 50. С. 258-267.

77. Чала Ю. М., Шахрайчук А. М. Психодіагностика: навчальний

посібник. Харків: НТУ «ХП», 2018. 246 с.

78. Чулкова К. О. Аналіз досліджень проблеми асертивної поведінки особистості. *Психологічний часопис* : збірник наукових праць. 2018. № 1. Вип. 11. С. 38-40.

79. Шейко В. М. Організація та методика науково-дослідницької діяльності: Підручник. К.: Знання-Прес, 2018.

80. Шинкар М. І. Проблема асертивності в сучасному суспільстві. *Вісник Національного університету оборони України*. Сер. Питання психології. Т. 1. Вип. 54. 2020. С. 210-213

81. Щіпановська О. Р., Васильєва І. Г. Асертивність особистості як основа успішної міжособистісної взаємодії у діяльності майбутніх фахівців. *Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти*. 2012. № 30-31. С. 269-275.

82. Ames D., Lee A., Wazlawek A. Interpersonal Assertiveness: Inside the Balancing Act. *Social and Personality Psychology Compass*. 2017. Vol. 11. No6. DOI:10.1111/spc3.12317

83. Gluboka I. O. Diagnostics of development of the assertive behaviour students of vocational educational establishments. *Journal «European humanities studies: State and Society*. Europejskie studia humanistyczne: Państwo i Społeczeństwo». Poland. Issue 2. 2016. С.74– 82.

84. Luchkiv V.Z. Age features of gender difference of the empathy determination of assertiveness in adolescence. *Актуальні питання та проблеми розвитку соціальних наук: матеріали міжнародної наук.-практ. конфер.* (Кельце. Республіка Польща, 28-30 червня 2016 р.). Кельце. Республіка Польща, 2016. С. 179–180.

85. Moiseienko, V., Blynova, O., Los, O., Burlakova, I., Yevdokimova, O., Toba, M. & Popovych, I. Assertiveness as a factor of students' choice of behavior strategies in social interaction. *REVISTA INCLUSIONES*. 2020. Vol. 7. Numero 4. pp. 259-272.

86. Гук О. І. Асертивність як складова культури демократичного

врядування. Науковий вісник. Демократичне врядування. Вип. 9. 2012. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2012_9_4

87. Дрига Т. Г. Ассертивность как моральная основа образа действий студенческой молодежи. Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. Луганск. 2014. URL: <http://jurnal.org/articles/2014/psih13.html>

88. Косигіна О. В. Розвиток асертивності особистості в умовах Педагогіки партнерства. *Педагогіка партнерства як основа розвитку суб'єктів освітньої діяльності в умовах НУШ* : матеріали наук.-практ. конф., 23 квітн. 2019 р. URL: <https://conf.zippo.net.ua/?p=282> (дата звернення: 12.01.2025).

89. Марчук Л. М. Асертивність як комплексна інтегральна характеристика особистості. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. 2012. Вип. 5. URL: http://www.nbuv.gov.ua/ejournals/Vnadps/2012_5/12mlmiho.pdf.

90. Marital Satisfaction, Sex, Age, Marriage Duration, Religion, Number of Children, Economic Status, Education, and Collectivistic Values: Data from 33 Countries. Front Psychol. 2017; 8: 1199. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5519603/>