

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Державного університету
«Житомирська політехніка»

протокол від 21 жовтня 2025 р. № 6

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ для проведення практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»
спеціальності 073 «Менеджмент»
освітньо-професійна програма «Менеджмент»
факультет бізнесу та сфери обслуговування
кафедра менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій)

Рекомендовано на засіданні кафедри
менеджменту, бізнесу та
маркетингових технологій
26 серпня 2025 р., протокол № 7

Розробник: к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових
технологій ЦАРУК Ірина

Житомир
2025

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 2

Методичні рекомендації для проведення практичних занять та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» денної та заочної форм навчання спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійна програма «Менеджмент». Житомир, Житомирська політехніка. 2025. 74 с.

Рецензенти:

к.е.н., доц., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій,
ПАЩЕНКО Ольга

к.філ.н., завідувач кафедри психології та соціального забезпечення ОКСЮТОВИЧ
Марина

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 3

ЗМІСТ

Вступ	4
Тематичний план лекцій	6
Розширений план лекцій	6
Рекомендована література	29
Психодіагностичні методики	32

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 4

ВСТУП

Складність, динамічність та різноманітність завдань, які постають сьогодні перед організаціями та підприємствами, обумовлюють необхідність об'єднання людських ресурсів, забезпечення їх згуртованості та взаємопідтримки під час розв'язання різного роду професійних ситуацій. Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що ділове спілкування – це необхідний інструмент сучасного бізнес-середовища, який використовується для відповідної комунікативної підтримки перебігу бізнес-процесів; допомагає розуміти співрозмовників, клієнтів, регулювати взаємовідносини з оточуючими людьми, ефективно взаємодіяти з ними.

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» спрямована на формування у майбутніх фахівців професійної комунікативної компетентності, оволодіння понятійним апаратом у теорії спілкування, опанування різних типів дискурсів, мовленнєвих актів, тактик та стратегій спілкування, вміння аналізувати соціокультурні чинники та розмаїття засобів комунікації, вміння встановлювати та підтримувати основні та необхідні контакти з людьми, також на вивчення психологічних особливостей, функцій та властивостей міжособистісного спілкування.

Мета: сформувати у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.

Завдання вивчення дисципліни: наближення до розуміння професійної необхідності вивчення психологічних особливостей спілкування; формування вміння розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності; розвиток уміння аналізувати конкретні ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, обговорювати різні проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**:

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 5

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 073 «Менеджмент»:

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 6

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ

Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування

Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування

Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування

Тема 4. Психологія особистості

Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі

Тема 6: Форми ділового спілкування

Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол

Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання

Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт

Тема 10: Сутність конфліктів

Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфліктів

Тема 12. Управління конфліктами

РОЗШИРЕНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ

Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування (ІК, ЗК8, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Зміст та загальна характеристика дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Предмет і завдання курсу. Ключові поняття курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія».

2. Поняття про спілкування (роль та значення спілкування в повсякденному житті, в професійній діяльності; підходи до визначення поняття «спілкування»; відмінності понять «спілкування» та «комунікація»; структура спілкування).

3. Структура спілкування.

4. Комунікаційний процес та його характеристика

5. Функції спілкування та їх характеристика.

Класифікації функцій спілкування: за критерієм досягнення мети (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення впливу – В. А. Семиченко); на підставах виокремлення трьох сторін спілкування (інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна – Б. Ф. Ломов); на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин (функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків – Т. К. Чмут); за

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 7

призначенням (прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна – Є. І. Рогов).

6. Стилї спілкування та їх характеристика.

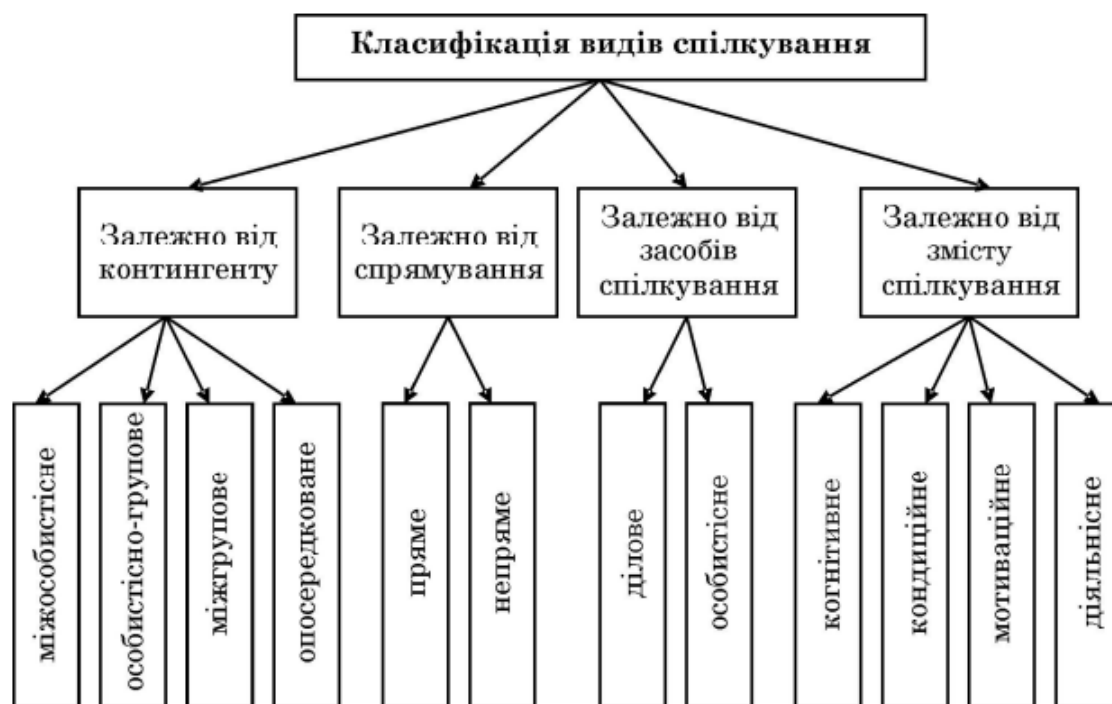
7. Поняття ділового спілкування, його особливості. Рівні ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Стилї спілкування. Ритуальний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування. Гуманістичне стиль спілкування.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Поняття комунікації. Особливості комунікативного процесу. Специфіка людської комунікації. Механізм зворотного зв'язку.

2. Спілкування як взаємодія.

3. Класифікація видів спілкування та їх характеристика



4. Моделі спілкування та їх характеристика:

МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ

На основі вибору способів спілкування як способів впливу на людей формується “система дій” суб’єктів спілкування, яку в науковій літературі визначають як “модель спілкування”.

Американський психолог В. Сатир виокремлює такі моделі (типи) спілкування:

- запобіглива,
- звинувачувальна,
- розважлива,
- віддалена

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 8

– врівноважена.

5. Види та вимоги до ділового спілкування

6. Скласти словник термінів за темою.

Спілкування	Рефлексія
Комунікація	Емпатія
Інтеракція	Стереотипізація / стереотип
Перцепція	Установка
Ідентифікація	Ділове спілкування

Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування (ІК, ЗК8, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання).

2. Невербальні засоби спілкування:

– кінесика (кінесика – загальна моторика різних частин тіла: рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантоміма).

– паралінгвістика, або просодика – особливості вимови слів, тембр голосу, його висота і гучність, темп мови, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, мовні помилки.

– такесика (дотики під час спілкування: потиски руки, поцілунок, прогладжування, відштовхування) та візуальне спілкування (контакт очей).

– проксемика (досліджує розміщення людей під час спілкування).

3. Культурні та національні особливості невербального спілкування.

4. Поняття комунікативних бар'єрів та їх характеристика.

Бар'єри комунікації: уникання, авторитет, нерозуміння; фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні; соціокультурних відмінностей, відносин. Труднощі та деформації спілкування.

5. Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Структура мовленнєвого спілкування. Види мовленнєвої діяльності. Особливості усного й письмового мовлення.

2. Основні функції мовлення.

3. Норми вербального спілкування (граматичні, логічні, психологічні й естетичні).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 9

4. Культура мовлення та мовленнєвий етикет. Мистецтво виражати свої думки. Мовлення як засіб ділової комунікації.

5. Особливості невербальної культури народів світу.

6. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків. Інтерпретація невербальної інформації у діловому спілкуванні.

Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Поняття психологічного впливу та протистояння чужому впливу.

2. Цілі впливу та їх характеристика.

3. Види психологічного впливу (Є. В. Сидоренко): переконання / аргументація, самопросування, навіювання (сугестія), психічне зараження, спонування імпульсу до наслідування, формування прихильності, прохання, психологічний примус, психологічний напад, маніпуляція, ігнорування.

4. Види психологічного протистояння впливу (за Є. В. Сидоренко): контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу. Психологія управлінського впливу.

5. Інші види психологічного впливу в сучасному світі: газлайтинг, булінг, мобінг, бодішеймінг, харасмент, сталкінг, ейджизм, ейблізм, лукізм.

Класифікація та характеристика методів впливу

Автор	Класифікація та характеристика запропонованих методів впливу
<i>Б. Паригін 1971 р.</i>	Б. Паригін виділив такі способи соціально-психологічного впливу: - зараження; - навіювання; - переконання.
<i>В. Ольшанський 1975 р</i>	В. Ольшанський виділив у своїх наукових дослідженнях три види впливу: - інформування; - інструкціонування; - стимулювання.
<i>В. Куліков 1979 р.</i>	Аналізуючи способи психологічного впливу, науковець запропонував таку класифікацію впливу та взаємовпливу: - переконання; - навіювання; - конформізм
<i>Г. Андрєєва 1988 р.</i>	Г. Андрєєва виділила чотири способи впливу індивідів один на одного: - зараження; - навіювання; - переконання;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 10

	- наслідування
<i>А. Панасюк 1992 р.</i>	А. Панасюк виділяє такі види впливу: - примушування; - маніпуляція; - навіювання; - переконання
<i>Г. Ковальов 1995 р.</i>	Г. Ковальов, окрім традиційних способів впливу - навіювання, зараження, наслідування та переконання, виділив інші способи впливу: - чутки; - рекет; - захоплення людей; - публічні терористичні акти; - аварії; - епідемії; - мітинги; - демонстрації; - релігія; - голодування; - акти самоспалювання; - засоби масової інформації; - модифікація поведінки; - мода, психотропна зброя
<i>О. Кириченко 1996 р.</i>	Аналізуючи поняття “вплив” та його різновиди, науковець стверджує, що така різноманітно-велика кількість визначень та класифікацій понятійного апарату лише створює великі перешкоди в дослідженні цієї проблеми. О. Кириченко розробив єдину фундаментальну концепцію впливу - акмеологічного впливу, на основі якого проблема може бути вирішена як на теоретичному, так і на практичному рівні
<i>О. Сидоренко 1999 р.</i>	О. Сидоренко, досліджуючи природу впливу, спробувала визначити ступінь конструктивності та неконструктивності різних видів впливу і видів контрвпливів: - переконання - це конструктивний вплив, якщо конкретно і відкрито сформульовано ціль впливу. Конструктивні види контрвпливу: контраргументація. Неконструктивні види контрвпливу: ігнорування, примушування, деструктивна критика, маніпуляція; - самопросування - це конструктивний вплив за умови, якщо розкриваються істинні цілі та запити. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, відмова. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, ігнорування; - навіювання - це спірний вид впливу через проникнення у свідомість. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, ухилення, енергетична мобілізація. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, примушення, маніпулювання, ігнорування; - зараження - це спірний вид впливу через зараження відповідним

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 11

	почуттям чи станом і саме зараз. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, ухилення, енергетична мобілізація. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, примушення, маніпулювання, ігнорування; - пробудження імпульсу наслідування - це суперечливий вид впливу, який базується на передачі майстерності від професіонала високого класу молодому спеціалісту. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, творчість, ухилення. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, ігнорування; - формування прихильності - це спірний вид впливу, який реалізується через лестощі, наслідування як вища форма впливу. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, ухилення, енергетична мобілізація. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, ігнорування; - прохання - це суперечливий вид впливу, який у вітчизняній культурі вважається руйнівним для тих, хто просить, а в американській культурі - виправданим. Конструктивні види контрвпливу: відмова, ухилення. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, ігнорування; - примушування - це спірний вид впливу, який вважається конструктивним у педагогічній та політичній сфері. Конструктивні види контрвпливу: конфронтація. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, ігнорування, маніпуляція, зворотне примушування; - деструктивна критика - це неконструктивний вид впливу. Конструктивні види контрвпливу: психологічний самозахист, ухилення. Неконструктивні види контрвпливу: зворотна деструктивна критика, ігнорування, маніпуляція, примушування; маніпуляція - це неконструктивний вид впливу. Конструктивні види контрвпливу: конструктивна критика, конфронтація. Неконструктивні види контрвпливу: деструктивна критика, зустрічна маніпуляція
Ф. Зімбардо та М. Ляйпне 2000 р.	Ф. Зімбардо та М. Ляйпне, досліджуючи психологію соціального впливу, не використовували строгі критерії класифікації методів впливу, розглядаючи його крізь призму ситуаційних форм, які не ведуть до глибоко-особистісних результатів для адресата: - переконання; - поступливість; - конформність; - підпорядкування авторитету; - дисонанс; - самоатрибуція; - соціальне навчання; - обумовлювання; - забобони; - невербальна комунікація; - підпорогове навіювання. Перераховані різноманітні феномени впливу науковці в дослідженні

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 12

	віднесли до способів, технік та ефектів впливу
П. Мельник 2001 р.	Науковці запропонували виділяти такі форми впливу: - навіювання - це вплив на особу не критикою, а особистим прикладом поведінки, авторитетом, словом; - переконання - це вплив на особу через логічне слово, емоції, дискусію, наведення прикладів з досвіду та історії; - прохання - це вплив на особу через слово при добрих стосунках; - погроза - це вплив на особу через залякування, обіцянки спричинити підлеглому зло; - підкуп - це вплив на особу через схилення її на свій бік будь-якими засобами; - наказ - це офіційне розпорядження органів, що мають владу
А. Пилипенко 2005 р.	Науковці, вивчаючи та аналізуючи різновиди впливу, запропонували розглядати його крізь призму методів керівництва, які цілеспрямовано впливають на створення сприятливих умов для функціонування та розвитку підприємства: - господарсько-економічний вплив; - організаційно-розпорядничий вплив; - соціально-психологічний вплив

Питання для самостійного опрацювання:

1. Дисциплінарні міри впливу: попередження, догана й покарання. Погрози (залякування). Самовихваляння. Критика.
2. Чутки й плітки.
3. Газлайтинг як вид психологічних маніпуляцій
4. Булінг та мобінг як різновиди психологічного насильства
5. Бодішеймінг
6. Харасмент
7. Харасмент як вид психологічного насильства
8. Ейджизм у суспільстві
9. Ейблізм – проблема сучасного суспільства
10. Лукізм: поняття, суть, приклади
11. Скласти словник термінів за темою.

Бодішеймінг	Абюзер
Булінг	Мобінг
Ейджизм	Ейблізм
Лукізм	Газлайтинг
Маніпуляція	Наслідування
Навіювання/ сугестія	Деструктивні констатації
Переконання/ аргументація	Психологічний примус
Психологічне зараження	Деструктивна критика
Психологічне насильство	Конформізм

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 13

Психологічний тиск
Харасмент

Вплив

12. Дослідити та проаналізувати види психологічного впливу та види протидії психологічному впливу. Результати аналізу оформити в таблицю (приклад наведено нижче).

Види психологічної протидії впливу

№	Вид впливу	Визначення	Вид протидії впливу	Визначення
ПРИКЛАД				
1	Аргументація	Свідомий аргументований вплив на іншу людину / групу людей, що має за мету зміну їх суджень чи намірів (хочемо, щоб людина сама захотіла зробити те, що ми вимагаємо).	Контр-аргументація	Усвідомлена аргументована відповідь на спробу переконання, що спростовує або суперечить аргументам та висловлюванням ініціатора впливу
2	...	...	...	...

Тема 4. Психологія особистості (ІК, СК11, СК14, ПРН11, ПРН15)

1. Індивід, індивідуальність, особистість. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин.

2. Типи темпераменту та їх характеристика: Сангвінік: психологічна характеристика. Особливості поведінки сангвініка в організації.

3. Холерик: психологічна характеристика. Особливості поведінки холерика в організації.

4. Флегматик: психологічна характеристика. Особливості поведінки флегматика в організації.

5. Меланхолік: психологічна характеристика. Особливості поведінки меланхоліка в організації.

6. Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.

7. Характер та особливості його прояву в колективі.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Теоретичні та експериментальні підходи до дослідження характеру.

2. Структура характеру.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 14

3.Типології характеру за: К.Леонгардом, О.Є.Лічко, К.Г.Юнгом, Е. Фромом.

Найвідоміші типології

Конституційні типології характеру пов'язують характер з особливостями зовнішності людини, будовою тіла (Е. Кречмер, У. Шелдон).

Акцентуальні типології пояснюють особливості характеру виявленням окремих рис та їх сукупностей, що становлять крайні варіанти психічної норми та межують з психопатіями (К. Леонгард, О.Лічко)

Соціальні типології визначають характер на основі ставлення людини до суспільства та моральних цінностей (Е. Фромм, Е. Шостром).

Акцентуація характеру – це виражені особливості характеру, які виходять за межі нормального рівня (можуть бути крайніми варіантами психічної норми) та викликають дискомфорт або проблеми у соціальній адаптації особистості.

Вивчення акцентуацій характеру має важливе значення для психології особистості, оскільки допомагає зрозуміти, як певні особливості характеру можуть впливати на поведінку та якість життя людини.

Діагностика та корекція акцентуацій характеру дозволяє покращити самопізнання та саморозвиток особистості, підвищити рівень соціальної адаптації та взаємодії з оточенням, а також уникнути поведінкових проблем у майбутньому.

Класифікація акцентуацій характеру К. Леонгарда:

Гіпертимний тип характеризується підвищеним настроєм, високим рівнем енергії та оптимізмом. Така людина може бути завжди у пошуку нових вражень та позитивних емоцій. Наприклад, гіпертимна людина може завжди виражати свої емоції, сміятися, жартувати та бути центром уваги.

Дистимний тип характеризується пониженим настроєм, меланхолією та втратою інтересу до життя. Така людина може бути замкненою та зневіреною у своїх можливостях. Наприклад, дистимний чоловік може перебувати у стані депресії, та бути сумним.

Афективно-лабільний тип характеризується швидким змінюванням настрою та емоційної нестійкістю. Така людина може різко переходити від радості до суму та нерішучості. Наприклад, афективно-лабільна жінка може раптово заплакати без причини, а потім радісно посміхнутися.

Афективно-екзальтований тип характеризується високим рівнем енергії та емоційністю, а також підвищеною реактивністю на зовнішні подразники. Така людина може легко виявляти свої емоції та переживати яскраво. Наприклад, афективно-екзальтований студент може дуже емоційно реагувати на зауваження від викладача, а також бути дуже відкритим у спілкуванні з іншими.

Тривожний тип характеризується станом підвищеної тривоги, неспокою та страху. Така людина може відчувати незручність у взаєминах з іншими людьми та мати труднощі у прийнятті рішень. Наприклад, тривожна студентка може бути дуже переживати перед іспитом та перевіркою роботи викладачем.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 15

Емотивний тип характеризується збільшеною емоційною чутливістю та неврівноваженістю. Така людина може швидко переходити від однієї емоції до іншої та не контролювати свої реакції. Наприклад, емотивний викладач може легко відчувати гнів та роздратування на своїх студентів та виявляти свої емоції у присутності класу.

Демонстративний тип характеризується потребою в прояві уваги та захоплення з боку інших людей. Така людина може намагатися бути центром уваги та демонструвати свої досягнення. Наприклад, демонстративний викладач може завжди намагатися виявляти свою компетентність та відмінність у спілкуванні зі студентами.

Педантичний тип характеризується підвищеною увагою до деталей та порядку. Така людина може бути дуже вимогливою до себе та інших у виконанні завдань. Наприклад, педантичний викладач може бути дуже детальним та точним у своїй лекції та вимагати від студентів акуратності та точності в написанні робіт.

Застрагаючий тип характеризується наявністю одного або декількох нездоланих комплексів, які ускладнюють поведінку людини. Така людина може мати труднощі у соціальному спілкуванні та не вміти адаптуватися до нових умов життя. Наприклад, застрагаючий студент може мати страх перед виступом на публіці та уникати участі у громадському житті.

Збудливий тип характеризується підвищеною реактивністю на зовнішні подразники та швидкою реакцією на них. Така людина може бути дуже вразливою до впливу емоційно заряджених подій та ситуацій. Наприклад, збудливий студент може швидко реагувати на шум, світло та рухливі об'єкти під час навчання.

Екстравертний тип характеризується нахилом до активного спілкування з людьми та відкритості у прояві своїх емоцій. Така людина може знайомитися з новими людьми та активно взаємодіяти з ними. Наприклад, екстравертований студент може відвідувати багато соціальних заходів та активно спілкуватися з колегами.

Інтровертований тип характеризується нахилом до усамітнення та відмови від активного спілкування з людьми. Така людина може бути дуже замкненою та не вміти проявляти свої емоції публічно. Наприклад, інтровертований студент може відмовлятися від участі в групових проектах та уникати великих компаній.

Амбіверт – це тип характеру, який поєднує в собі риси екстраверта та інтроверта. Така людина може бути активною та комунікабельною у певних ситуаціях, але також відчувати потребу у самотності та віддаленості у інший час. Наприклад, амбівертний викладач може бути дуже комунікабельним під час лекцій, але також відчувати потребу у відпочинку та самотності після занять.

Класифікація акцентуацій характеру за Личко

Гіпертимний тип характеризується високим рівнем настрою та активності. Така людина може бути дуже оптимістичною та енергійною, а також мати багато

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 16

ідей та планів. Наприклад, гіпертимний студент може бути дуже мотивованим до навчання та розробки нових проєктів.

Циклоїдний тип характеризується змінами настрою та емоційною нестійкістю. Така людина може переживати епізоди депресії та ейфорії, які можуть змінюватися протягом декількох днів або навіть годин. Наприклад, циклоїдний студент може мати труднощі у підтриманні стабільного настрою під час навчання.

Лабільний тип характеризується підвищеною чутливістю до зовнішніх подразників та змінами настрою. Така людина може бути дуже вразливою до конфліктів та стресу, що може впливати на її психічний стан. Наприклад, лабільний студент може легко переживати стосовно критики або невдачі в навчанні.

Астено-невротичний тип характеризується підвищеною втомлюваністю, нервовою напругою та емоційною нестійкістю. Така людина може відчувати постійний дискомфорт у соціальних ситуаціях та мати труднощі у прояві своїх емоцій. Наприклад, астено-невротичний студент може бути дуже втомленим та напруженим під час навчання, що може впливати на його результати.

Сензитивний тип характеризується високим рівнем чутливості до емоцій та настроїв інших людей. Така людина може дуже співчувати та розуміти інших людей, але також може легко переживати негативні емоції. Наприклад, сензитивний студент може бути дуже співчутливим до проблем та потреб інших студентів, але також може переживати дискомфорт у великих групах.

Психастенічний тип характеризується підвищеною тривожністю та невпевненістю у собі. Така людина може мати труднощі у прийнятті рішень та у взаємодії з іншими людьми. Наприклад, психастенічний студент може переживати тривогу та страх перед навчальними завданнями та екзаменами.

Шизоїдний тип характеризується нахилом до самоізоляції та уникання соціальних контактів. Така людина може мати мало друзів та не виявляти бажання взаємодіяти з людьми. Наприклад, шизоїдний студент може бути дуже зосередженим на своїй роботі та навчанні, але не проявляти бажання взаємодіяти зі своїми колегами.

Епілептоїдний тип характеризується нахилом до агресивної поведінки та змін настрою. Така людина може мати труднощі у контролюванні своїх емоцій та виявляти агресію у відношенні до інших людей. Наприклад, епілептоїдний студент може легко ставати роздратованим та агресивним під час конфліктних ситуацій.

Істероїдний тип характеризується нахилом до драматичної поведінки та потребою у увазі. Така людина може виявляти емоційні вибухи та проявляти драматичну поведінку, щоб привернути увагу до себе. Наприклад, істероїдний студент може демонструвати драматичні емоції під час виступів або презентацій.

Нестійкий тип характеризується підвищеною чутливістю до стресу та змін настрою. Така людина може мати труднощі у пристосуванні до нових умов та змін у житті. Наприклад, нестійкий студент може мати труднощі у зміні місця проживання або навчання.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 17

Конформний тип характеризується нахилом до відповідності та наслідування стереотипів. Така людина може мати труднощі у висловлюванні власної думки та переконань, оскільки прагне дотримуватися загальноприйнятих норм та правил. Наприклад, конформний студент може уникати дискусій з іншими студентами та не висловлювати власної думки під час дискусій.

4. Закономірності формування характеру.

5. Риси характеру та інші риси особистості.

6. Класифікація рис характеру.

7. Місце характеру в загальній структурі особистості.

8. Вплив акцентуацій характеру на життєдіяльність особистості:

- Соціальна адаптація та взаємодія з оточенням
- Взаємини з близькими, друзями, колегами
- Вплив на професійну та особисту реалізацію
- Можливості діагностики та корекції акцентуацій характеру

Акцентуації характеру можуть впливати на різні аспекти життєдіяльності особистості, включаючи соціальну адаптацію, взаємини з оточенням та професійну та особисту реалізацію.

Розглянемо кожен з цих аспектів детальніше.

Соціальна адаптація та взаємодія з оточенням можуть бути важкими завданнями для осіб з деякими типами акцентуацій характеру.

Наприклад, люди з тривожною акцентуацією можуть мати складнощі зі спілкуванням та виявляти необґрунтований страх у відносинах з оточенням.

Особи з демонстративною акцентуацією можуть виявляти складнощі у встановленні міжособистісних контактів та відносин з оточенням, оскільки звертають занадто багато уваги на себе та свої досягнення.

Взаємини з близькими, друзями, колегами також можуть бути складними для осіб з деякими типами акцентуацій характеру.

Наприклад, люди з емоційною акцентуацією можуть виявляти занадто сильну емоційну реакцію на події, що може вплинути на їх взаємини з іншими людьми.

Особи з педантичною акцентуацією можуть бути надто критичними до інших та вимогливими до деталей, що може вплинути на їх відносини з оточенням.

Акцентуації характеру також можуть впливати на професійну та особисту реалізацію.

Наприклад, люди з гіпертимною акцентуацією можуть бути успішними в творчих професіях, а з педантичною – в науці та інженерному ділі.

Особи з інтровертованою акцентуацією можуть виявляти більшу схильність до самотності та роботи в одиночті, тоді як екстравертовані особи можуть бути успішні в комунікаціях та лідерстві.

Нарешті, діагностика та корекція акцентуацій характеру можуть бути корисними для людей, які бажають покращити своє життя та взаємодію з оточенням.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 18

Наприклад, психологічна корекція може допомогти зменшити негативний вплив акцентуацій характеру на життя людини та забезпечити більш успішну соціальну адаптацію та реалізацію.

Усі ці аспекти підтверджують важливість вивчення акцентуацій характеру в психології особистості та їх впливу на життєдіяльність людини. Осягнення цих особливостей може допомогти людині досягнути більшої самореалізації та успіху в різних аспектах життя.

9. Скласти словник термінів за темою.

Темперамент
Характер
Акцентуації характеру
Екстраверсія
Інтроверсія
Невротизм

Корисні посилання на відеороліки за темою:

1. Діагностична скарбничка. Випуск 7.2 Коло Айзенка – <https://www.youtube.com/watch?v=SytM8t8AYco>
2. Діагностична скарбничка. Випуск 7.3 Формула темпераменту - <https://www.youtube.com/watch?v=FPBtrKFggN8>
3. Діагностична скарбничка. Випуск 7.4 Опитувальник структури темпераменту В.М. Русалова - <https://www.youtube.com/watch?v=trEnQiE1hoo>
4. Діагностична скарбничка. Випуск 7.5 Методика хронометричного визначення типу темпераменту - <https://www.youtube.com/watch?v=zoUbmh0ZaGQ>
5. Діагностична скарбничка. Випуск 8.0 Вивчення особливостей характеру - <https://www.youtube.com/watch?v=WVBE36Mh-QI>

Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі (ІК, ЗК15, СК15, СК14, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Зміст міжособистісної взаємодії. Поняття «група», «команда». Основні відмінності команди та групи. Сутнісні ознаки команд
2. Стадії розвитку команди.
3. Рольова структура команди.
4. Підходи до процесу командоутворення
5. Роль лідера в процесі командоутворення: поняття «лідер» і «лідерство». Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.
6. Ділові взаємини у трудовому колективі. Соціально-психологічний клімат у колективі.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 19

Питання для самостійного опрацювання:

1. Явище групового тиску. Поняття «конформізму» та «нонконформізму».
2. Види конформізму. Концепції пояснення причин конформізму. Фактори конформності особистості.
3. Групова згуртованість та її показники.
4. Міжособистісна сумісність, її види. Групова сумісність як показник згуртованості групи.
5. Критерії ефективності діяльності групи.
6. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація.
7. Напрями досліджень лідерства у різні історичні періоди.
8. Цінності й установки лідера
9. Скласти словник термінів за темою.

Група	Групова згуртованість
Команда	Фаворитизм
Формальна група	Міжгрупова дискримінація
Неформальна група	Лідер
Референтна група	Лідерство
Групова динаміка	Соціально-психологічний клімат
Конформізм	Нонконформізм

Тема 6: Форми ділового спілкування (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, ПРН11, ПРН14)

1. Публічний виступ: принципи та методи інформування, оцінка аудиторії, формування позитивного ставлення до промовця.
2. Ділова бесіда, співбесіда: підготовка, організація, проведення.
3. Ділова бесіда телефоном.
4. Організація і проведення ділових нарад: поняття, види, особливості.
5. Ділові переговори: поняття, класифікація, функції переговорів, переговорні стратегії.
6. Організація і проведення конференцій, презентацій.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Види публічних виступів. Принципи й методи інформування аудиторії. Основні етапи підготовки до виступу. Логіко-композиційна побудова промови. Врахування контингенту слухачів та обстановки виступу.
2. Організація простору виступу.
3. Ораторське мистецтво промовця та його особистісний вплив на аудиторію. Способи досягнення контакту оратора з аудиторією та підтримки її інтересу до повідомлення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 20

4. Прийоми управління увагою слухачів. Ознаки уміло побудованого мовлення. Доказовість й переконливість промови.

5. Методи аргументування. Культура мовлення оратора. Невербальна сторона публічного виступу.

6. Типові помилки ораторів. Причини неувважності слухачів.

7. Правила підготовки до бесіди.

8. Психологічні прийоми формування атракції.

9. Методи ефективного проведення нарад.

10. Переговорні стилі та їх характеристика.

11. Правила ведення ефективних переговорів.

12. Основні етапи і тактичні прийоми ведення переговорів: Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Розміщення учасників переговорів.

13. Скласти словник термінів за темою.

Бесіда	Регламент
Ділова бесіда	Переговори
Атракція	Переговорні стратегії
Комплімент	Ультиматум
Мовні кліше	Поступка
Співбесіда	Переконання
Ділова нарада	Публічний виступ

Тема 7. Ділова етика. Діловий протокол (ІК, ЗК15, СК11, ПРН11, ПРН15)

1. Ділова етика. Етичні засади сучасного бізнесу. Етичні норми в менеджменті. Сутність і зміст етики ділових відносин

2. Етика та етикет. Основні принципи ділового етикету: зміст поняття «етикет», історія виникнення етикету, основні принципи ділового етикету та їх характеристика, види ділового етикету. Поняття ділового протоколу.

3. Етикет ділових відносин керівника і підлеглих

4. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу

5. Правила вітання та представлення

6. Етикет розмов телефоном

7. Чоловічий діловий одяг

8. Жіночий діловий одяг

9. Ділова атрибутика: Візитівки

10. Подарунковий етикет

11. Етикет національних символів

12. Ділові прийоми: види та їх характеристика

13. Організація зустрічі делегації

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 21

Питання для самостійного опрацювання:

1. Бар'єри на шляху дотримання українськими бізнесменами етичних принципів
2. Необхідність розробки та впровадження Етичних (корпоративний) кодексів.
- Роль "комітетів з етики" в діяльності організацій
3. Поняття "етика", "мораль", "моральність", "етикет".
4. Роль етики ділових відносин в менеджменті?
5. Національні особливості ділових відносин з представниками різних країн світу
6. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.
7. Національні манери вітання, їх характеристика.
8. Етикетні правила спілкування в електронному просторі
9. Етикет ділового листування.
10. Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками
11. Подарунковий етикет (особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка).
12. Квітковий етикет
13. Культура поведінки за столом та правила поводження зі стравами
14. Скласти словник термінів за темою.

Діловий етикет	Імідж
Діловий протокол	Діловий імідж
Дрес-код	Ділова атрибутика
Манери	Фірмовий стиль

Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання (ІК, ЗК15, СК14, ПРН14, ПРН15)

1. Управління стресами: поняття стресу.
2. Форми прояву стресу (поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу).
3. Види стресу та їх характеристика.
4. Фази (стадії) розвитку стресу.
5. Способи і методи боротьби зі стресами.
6. Синдром вигорання.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 22

Питання для самостійного опрацювання:

1. Суб'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика.
2. Об'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика.
3. Характеристика захворювань, викликаних стресом.
4. Тілесні прояви стресу.
5. Формування стресостійкості у корпоративному середовищі;
6. Причини професійного вигорання в системі «людина-людина».
7. Методи діагностики професійно-емоційного вигорання.
8. Напрями профілактики професійного вигорання
9. Скласти словник термінів за темою.

Стрес	Психосоматика
Еустрес	Майндфулнес
Дистрес	Синдром вигорання
Стресостійкість	Професійне вигорання
Стресор / стресори	Емоційне вигорання
Професійна деформація	Травматичний стрес
Емоційне виснаження	Деперсоналізація
Депресія	Релаксація
Медитація	Психоемоційний стрес

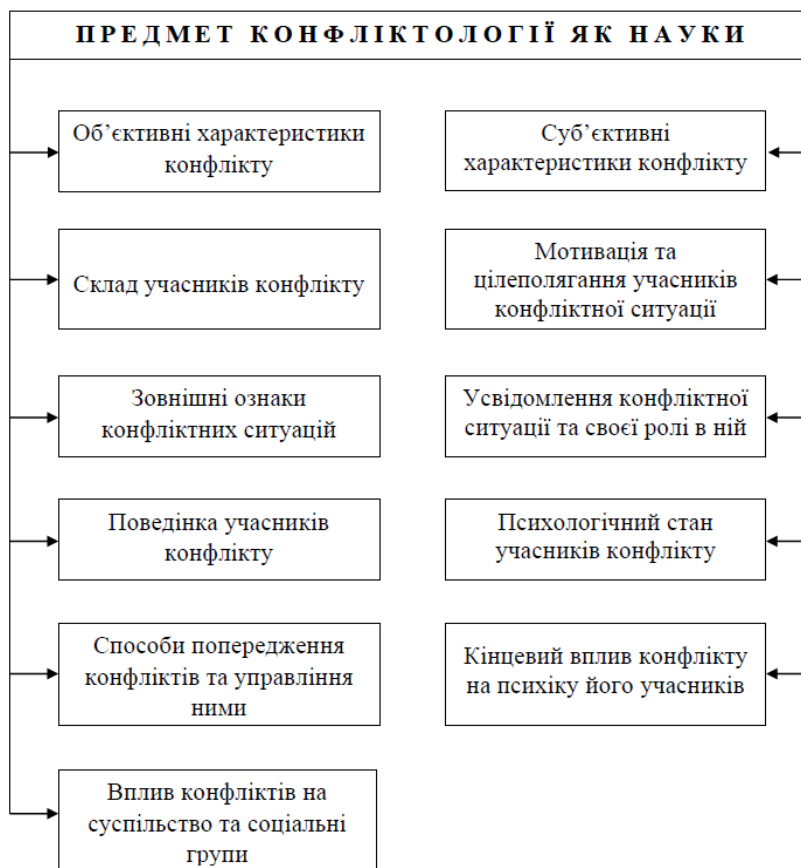
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт (ІК, ЗК15, СК11, ПРН14)

1. Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання.
2. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
3. Принципи і методи конфліктології.
4. Функції конфліктології у суспільстві.
5. Основні поняття та категорії конфліктології.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Історія конфліктології: від античності до кінця XIX ст.
2. Проблеми конфлікту в соціополітичній думці кінця XIX – початку XX ст.
3. Психологічні теорії конфлікту XX ст.
4. Соціологічні теорії конфлікту XX ст.
5. Конфліктологія сьогодні.
6. Предмет конфліктології як науки.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 23



7. Скласти словник термінів за темою.

Конфліктологія	Методичні засади конфліктології
Предмет конфліктології	Принципи конфліктології
Об'єкт конфліктології	Методи конфліктології

Тема 10: Сутність конфліктів (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

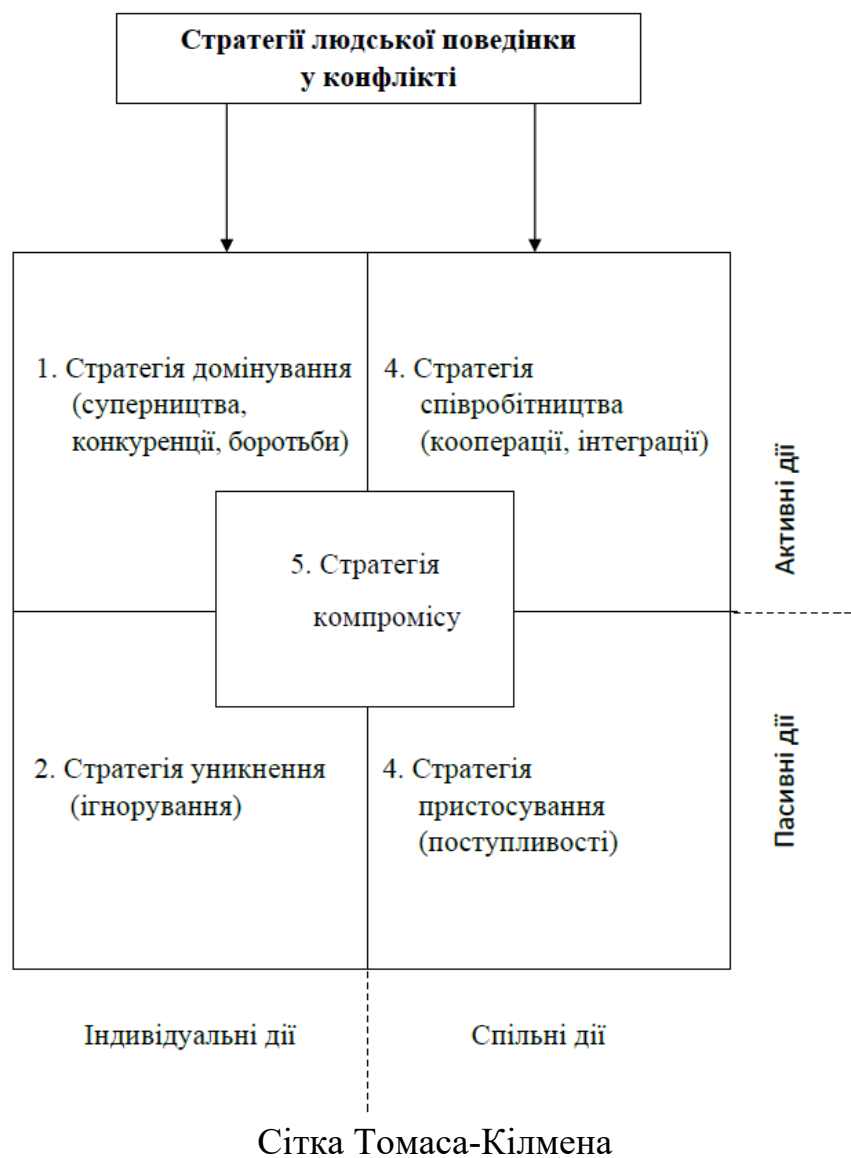
1. Сутність конфлікту. Основні ознаки конфлікту.
2. Структура конфлікту та характеристика його складових.
3. Функції конфліктів
4. Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика.
5. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика.
6. Стилі поведінки в конфліктах та їх характеристика.
7. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, особливості, причини виникнення, види.
8. Міжособистісні конфлікти: сутність, особливості, причини виникнення, види.
9. Конфлікт «особистість-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.
10. Конфлікт «група-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 24

11. Організаційні конфлікти та їх характеристика.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Позиції, інтереси та потреби в конфлікті.
2. Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства тощо).
3. Політичні конфлікти: характеристика та способи їх розв'язання
4. Соціальні конфлікти в суспільстві та шляхи їх розв'язання
5. Поняття сімейних конфліктів та їх особливості
6. Стилi поведінки в конфліктах та їх характеристика



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 25

7. Скласти словник термінів за темою.

Конфлікт	Конструктивний конфлікт
Конфліктна ситуація	Деструктивний конфлікт
Протиріччя	Причини конфлікту
Інцидент	Конфліктогени
Суб'єкт конфлікту	Дискомфорт
Об'єкт конфлікту	Криза
Учасники конфлікту	Стратегія домінування
Динаміка конфлікту	Стратегія уникання
Ескалація конфлікту	Стратегія співробітництва
Внутрішньоособистісний конфлікт	Стратегія пристосування
Міжособистісний конфлікт	Стратегія компромісу
Особистісно груповий конфлікт	
Міжгруповий конфлікт	

Корисні посилання на відеороліки за темою:

1. Конфлікт: поняття, причини виникнення, розвиток та наслідки/Психологія – Конфлікт: поняття, причини виникнення, розвиток та наслідки/Психологія – YouTube

2. Психологія конфлікту. Типи конфліктів. Причини виникнення – Психологія конфлікту. Типи конфліктів. Причини виникнення

3. Внутрішньоособистісний конфлікт. Сутність, види, шляхи подолання. – Внутрішньоособистісний конфлікт. Сутність, види, шляхи подолання.

4. Поведінка особистості у конфлікті. Типи конфліктних особистостей – Поведінка особистості у конфлікті. Типи конфліктних особистостей.

Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика).
2. Причини конфліктів (об'єктивні, суб'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні) та їх характеристика.
3. Передконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика.
4. Конфліктна стадія розвитку конфлікту: особливості та характеристика.
5. Післяконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика.

Питання для самостійного опрацювання:

1. Причини конфліктів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 26

ПРИЧИНИ ОБ'ЄКТИВНОГО ХАРАКТЕРУ	
- обмеженість ресурсів; - розходження з метою; - взаємозалежність завдань; - відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання роботи; - нестача <u>життєвоважливих</u> благ; - незадовільні комунікації; - зачіпання інтересів працівників системою статусів і ролей	- погана забезпеченість матеріалами, устаткуванням; - нерациональна організація праці; - помилки управління; - слабка розробленість нормативно-правових процедур, усунення суперечностей; - низька заробітна плата; - слабка згуртованість колективу; - несумісність працівників
ОБ'ЄКТИВНІ ФАКТОРИ	ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКІ ФАКТОРИ

КОНФЛІКТ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ	ОСОБИСТІСНІ ФАКТОРИ
- психологічна несумісність працівників; - обмеження статусу, інтересів особистості; - взаємозалежність завдань; - маніпулювання; - невідповідність оцінок, вчинків, ролей очікуванням	- прорахунки в діях керівника; - неправильні дії підлеглих; - наявність в колективі «важких» людей
ПРИЧИНИ СУБ'ЄКТИВНОГО ХАРАКТЕРУ	

2. Наслідки конфліктів



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 27

Корисні посилання на відеороліки за темою:

1. Конфлікт. Динаміка / Етапи розвитку конфлікту – Конфлікт. Динаміка / Етапи розвитку конфлікту

Тема 12. Управління конфліктами (ІК, ЗК8, ЗК15, СК11, СК14, СК15, ПРН9, ПРН11, ПРН14, ПРН15)

1. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Загальні принципи і методи управління конфліктами.

2. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика.

3. Діагностика та прогнозування конфлікту. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.

4. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів. Первинна профілактика конфліктів. Вторинна профілактика конфліктів. Часткове запобігання конфліктам. Повне запобігання конфліктам.

5. Сутність процесів розв'язання і урегулювання конфлікту

Питання для самостійного опрацювання:

1. Процес управління конфліктами

ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

включає в себе конкретні *види діяльності*:

- діагностика й прогнозування розвитку конфліктів;
- запобігання виникненню й профілактика конфліктів;
- стимулювання конфлікту (доцільно тільки у певних випадках);
- регулювання й розв'язання конфліктів на основі коригування поведінки його учасників.



Діагностика й прогнозування конфлікту – це найважливіші види діяльності суб'єкта управління, спрямовані на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку й оцінку їхньої функціональної спрямованості. Основними джерелами діагностики й прогнозування вважаються результати вивчення об'єктивних і суб'єктивних умов і факторів взаємодії між людьми, з урахуванням їхніх індивідуально-психологічних особливостей.



Запобігання виникненню й профілактика конфлікту – види управлінської діяльності, що полягають у своєчасному розпізнанні, усуненні чи послабленні конфліктогенних факторів і обмеженні можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому. Ці види діяльності ґрунтуються на результатах прогнозування конфлікту.



Стимулювання конфлікту – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію конфлікту (наприклад, винесення проблемного питання на публічне обговорення, критика конфліктної ситуації, критичні матеріали у засобах масової інформації тощо). Стимулювання доцільно стосовно конструктивних конфліктів.



Регулювання конфлікту – це особливий вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення й обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік розв'язання.



Розв'язання конфлікту – заключна фаза в процесі управління, яка забезпечує завершення конфлікту.

2. Різновиди конфліктних особистостей (що, на думку психологів, зустрічаються найбільш часто: *конфліктна особистість демонстративного типу; конфліктна особистість некерованого типу; ціленаправлено конфліктний тип особистості*).

3. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 28

4. Роль профілактики конфліктів у сучасному менеджменті

5. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

6. Медіація в конфлікті.

Корисні посилання на відеороліки за темою:

1. Конфлікт. Управління конфліктами. Як вирішити конфлікт -
Конфлікт. Управління конфліктами. Як вирішити конфлікт

2. Технологія управління конфліктами в організації | Людмила Матяш-Заяц –
Технологія управління конфліктами в організації | Людмила Матяш-Заяц

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 29

Рекомендована література

1. Атаманчук Н. М. Етика і психологія ділового спілкування : Конспект лекцій. Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, магістр. Укл. Н. М. Атаманчук. Полтава: Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 130 с. Режим доступу: <https://surl.li/sockdy>
2. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. Психологія ділового спілкування: навч. посібник. К., НАУ, 2016. 248 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Baranovska-L.V.-Hlushanytsya-N.V.-Psykhohihiya-dilovoho-spilkuвання-2016.pdf
3. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми. Сумський державний університет, 2020. 113 с. Режим доступу: https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/77603/1/Kovalov_Biznes_komunikatsii.pdf;jsessionid=00CDB70ADA70E384D9CDCC905887C870
4. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл: ІДГУ, 2018. 177 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Vasyleva-Posibnyk_dilove.pdf
5. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: навч. посібн. / В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.В. Мельник. К., 2017, 312с.
6. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 344 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/420444.pdf
7. Дахно І.І. Ділова кар'єра. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2011. 520 с. Режим доступу: https://shron1.chtyvo.org.ua/Dakhno_Ivan/Dilova_kariera.pdf
8. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.
9. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. 2-ге вид., стереотип. К.: МАУП, 2003. 208с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Moroz/0008777.pdf>
10. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособового спілкування : навч. посіб. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. – 184 с. Режим доступу: <https://core.ac.uk/download/pdf/153578336.pdf>
11. Кайдалова Л. Г. К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Х. : НФаУ, 2018. 140 с. Режим доступу: <https://surl.lu/vxrxgo> Калюжка Н. С.
12. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. Режим доступу: <https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 30

13. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович. Мукачєво: МДУ, 2019. 36 с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi75/0055871.pdf>

14. Костриця Н.М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2006. 288 с. Режим доступу: [https:// library.udpu.edu.ua/library_files/420469.pdf](https://library.udpu.edu.ua/library_files/420469.pdf)

15. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») Одеса: Фенікс, 2020. 79 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Kurova-A.V.-Psykhologhiya-spilkuвання.pdf

16. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с.

17. Максименко С.Д., Соловієнко Н.О. Загальна психологія: навч.посіб. Київ: МАУП, 2000, 256 с. Режим доступу: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/875/Maksimenko_S.D._-_Zagal%27na_psihologiya.pdf

18. Орбан-Лембрик Л.Е. Види психологічного впливу, 2020 // <https://cutt.ly/9MeEuPN>

19. Палєха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 359 с.

20. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>

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

22. Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога. Робота психолога з дорослими. К. 2012 https://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robota_psihologa_z_doroslimi

23. Скібіцька Л.І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 382 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/416723.pdf

24. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с. Режим доступу: <https://surl.lu/mwfbpy>

25. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Навчальний посібник рекомендований МОН України. Київ; Центр учбової літератури, 2008. 222 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/417948.pdf

26. Чалдіні Роберт. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 361 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 31

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Бібліотека психологічної літератури: <https://psylib.kiev.ua>
2. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського:
<https://www.nbu.gov.ua>
3. <https://psymag.info/tests/>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 32

ПСИХОДІАГНОСТИЧНІ МЕТОДИКИ

ТЕСТ Г. АЙЗЕНКА ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ ТИПУ ТЕМПЕРАМЕНТУ

Методика призначена для оцінки симптомокомплексу екстра-версії-інтроверсії й нейротизму (емоційної стабільності). В основу свого опитувальника Г. Айзенк (1964) поклав дві основні якості ВНД, котрі, як вважає більшість дослідників, визначають всю різноманітність типів особистості. Це екстраверсія-інтроверсія й емоційно-вольова нестабільність, або нейротизм. Автор пов'язує екстра- та інтроверсію з вираженістю процесів збудження й гальмування в корі головного мозку. При цьому типових екстраверта та інтроверта він розглядає як полярно протилежні особистості.

Екстраверт впевнений у собі, ризикує, гарячкуватий, діє під впливом моменту, імпульсивний, безтурботний, оптимістичний, любить спілкуватись. Його емоції та почуття не контролюються.

Інтроверт – спокійний, стриманий й віддалений від усіх, крім самих близьких людей. Він завжди контролює свої почуття, рідко буває агресивним, любить порядок та серйозність прийняття рішень.

Нейротизм - емоційна збудженість, схильність до психопатології в емоційній сфері. Індивід з вираженим нейротизмом емоційно нестійкий і характеризується переважно не вольовою, а емоційною регуляцією.

Фактори екстраверсія-інтроверсія й нестабільність-стабільність (нейротизм) вважають незалежними, і в сполученні вони можуть характеризувати той чи інший тип особистості.

Опитувальник Айзенка містить 57 запитань, з яких за 24 запитаннями оцінюються екстраверсія-інтроверсія, інші 24 запитання характеризують нестабільність-стабільність, а останні 9 - входять в шкалу відвертості і вірогідності результатів дослідження.

Вираженість фактора екстраверсія-інтроверсія в балах оцінюється так:

0-2 - вкрай виражена інтроверсія;

3-7 - виражена інтроверсія;

8-11 - помірна інтроверсія;

12-15 - помірна екстраверсія;

16-18 - виражена екстраверсія;

19-24 - вкрай виражена екстраверсія;

Фактор нейротизму оцінюється так:

0-2 - вкрай мало виражений нейротизм;

3-7 - мало виражений нейротизм;

8-11 - помірний нейротизм;

12-15 - виражений нейротизм;

16-18 - досить виражений нейротизм;

19-24 - вкрай виражений нейротизм.

Обробку опитувальника проводять за допомогою ключа й починають її із шкали відвертості (В). Якщо в обстежуваного за шкалою (В) 5 балів або більше, результати його відповідей не використовуються, а йде пошук причин невідвертих відповідей. Потім підраховуються бали за шкалою екстраверсії. Якщо кількість балів 12 і більше, то обстежуваного можливо вважати екстравертом, менше 12 балів - інтровертом. Такі самі оцінки застосовуються й для шкали нейротизму: якщо 12 балів і більше - нейротизм, менше - емоційна стабільність. Один із варіантів особистого опитувальника Айзенка й ключ для обробки представлені далі (методики наведені за В.А. Маріщуком з співавт., 1990).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 33

Інструкція. Вам пропонується кілька питань. На кожне питання відповідайте лише «так» або «ні». Не витрачайте час на обговорення питань, тут не може бути гарних або поганих відповідей, тому що це не випробування розумових здібностей.

Ключ до опитувальника Айзенка

Екстраверсія		Нейротизм		Відвертість	
Так	Ні	Так	Ні	Так	Ні
1, 3, 8, 10	5, 15	2,4,7		6	12
13, 17, 22	20	9, 11, 14		24	18
25, 27, 29	32, 34	16, 19, 21, 23		36	30
39, 44, 46	37, 41	26, 28, 31, 33			42
49, 53, 56	51	36, 38, 40, 43			48
		45, 47, 50, 52			54
		55, 57			

1. Дати відповіді на питання, ставлячи “так” (+) у випадку позитивної відповіді, “ні” (-) – у випадку негативної.

Бланковий ключ до опитувальника Айзенка

№ з/п	Питання	Так	Ні
1.	Чи часто Ви Відчуваєте потяг до нових вражень, для того щоб стрепенутися, відчуті збудженість?	Е	
2.	Чи часто Ви маєте потребу в друзях, які Вас розуміють, можуть втішити?	Н	
3.	Ви людина безпечна?	Е	
4.	Чи не знаходите Ви, що Вам важко відповідати "ні"?	Н	
5.	Чи задумуєтесь Ви перед тим, як що-небудь розпочати?		Е
6.	Якщо Ви обіцяєте що-небудь зробити, то чи завжди дотримуєте свої обіцянки (незалежно від того зручно Вам чи ні)?	В	
7.	Чи часто у Вас бувають спади та підйоми настрою?	Н	
8.	Звичайно Ви дієте і говорите швидко (не задумуючись)?	Е	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 34

9.	Чи часто Ви почуваєте себе нещасною людиною без достатніх на це причин?	Н	
10.	Зробили б Ви все, що потрібно на спір?	Е	
11.	Виникає у Вас почуття нерішучості і ніяковості, якщо Ви хочете завести мову з симпатичною(ним) не-знайомкою(цем)?	Н	
12.	Чи виходите Ви інколи "з себе", сердитесь?		В
13.	Чи часто Ви дієте під впливом хвилинного настрою?	Е	
14.	Чи часто Ви занепокоєні через те, що зробили, або сказали що-небудь таке, чого б не потрібно було робити або говорити?	Н	
15.	Віддаєте Ви перевагу книзі перед зустрічами з людьми?		Е
16.	Чи легко Вас образити?	Н	
17.	Чи любите Ви часто бувати в компанії?	Е	
18.	Чи бувають у Вас інколи думки, які б Ви хотіли приховати від інших?		В
19.	Чи правда, що Ви інколи повні енергії, так що все горить в руках, а інколи зовсім кволі?	Н	
20.	Чи віддаєте Ви перевагу мати менше друзів, але зате більш близьких Вам?		Е
21.	Чи часто Ви мрієте?	Н	
22.	Коли на Вас кричать, Ви відповідаєте тим же?	Е	
23.	Чи часто Вас турбує почуття вини?	Н	
24.	Чи всі Ваші звички хороші і бажані?	В	
25.	Чи здатні Ви дати почуттям волю?	Е	
26.	Вважаєте Ви себе людиною чутливою?	Н	
27.	Чи вважають Вас людиною веселою і живою?	Е	
28.	Чи часто, зробивши яку не будь важливу справу, Ви відчуваєте, що могли б зробити її краще?	Н	
29.	Ви більше мовчите, коли знаходитесь в товаристві інших людей?	Е	
30.	Ви інколи пліткуєте?		В
31.	Чи буває, що Вам не спиться через те, що різні думки лізуть в голову?	Н	
32.	Якщо Ви хочете дізнатись про що-небудь, то Ви краще прочитаете про це в книзі, ніж спитаєте?		Е
33.	Чи буває у Вас прискорене серцебиття?	Н	
34.	Чи подобається Вам робота, яка потребує від Вас постійної уваги?		Е
35.	Чи бувають у Вас приступи тремтіння?	н	

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 35

36.	Чи завжди б Ви платили за провезення багажу на транспорті, якби не боялися перевірки?	В	
37.	Вам неприємно знаходитись у товаристві, коли насміхається товариш над товаришем?		Е
38.	Ви дратівливі?	Н	
39.	Чи подобається Вам праця, яка потребує швидких дій?	Е	
40.	Чи хвилюєтесь Ви з приводу якихось неприємних подій, які б могли статися?	Н	
41.	Ви ходите повільно і не поспішно?		Е
42.	Ви інколи запізнювались на зустрічі чи на роботу?	Н	В
43.	Чи часто Вам сняться жахи?	Н	
44.	Вірно, що Ви так любите поговорити, що ніколи не пропускаєте випадок поговорити з незнайомою людиною?	Е	
45.	Чи хвилюють Вас які-небудь болі?	Н	
46.	Ви б почували себе дуже нещасним, якщо на довгий час залишилися б без спілкування з людьми?	Е	
47.	Чи можете Ви назвати себе нервовою людиною?	Н	
48.	Чи є серед Ваших знайомих люди, які Вам не подобаються?		В
49.	Чи можете Ви сказати, що Ви цілком впевнена в собі людина?	Е	
50.	Чи легко Ви ображаєтесь, коли люди вказують на Ваші особисті помилки в роботі, або на Ваші промахи?	Н	
51.	Ви вважаєте, що важко одержати явне задоволення від вечірки?		Е
52.	Чи занепокоює Вас відчуття, що Ви чимось гірші від інших?	Н	
53.	Чи легко Вам внести пожвавлення в скучну компанію?	Е	
54.	Чи буває, що Ви говорите про речі, в яких не розбираєтесь?		В
55.	Чи занепокоєні Ви своїм здоров'ям?	Н	
56.	Чи любите Ви пожартувати над іншими?	Е	
57.	Чи страждаєте Ви від безсоння?	Н	

2. Необхідно для кожного показника порахувати суму балів, нараховуючи по одному балу за кожену відповідь, яка збігається з ключем, таким чином отримати показники за кожною з трьох шкал.

2.1 Опрацювати результати за шкалою «Щирість».

Обчислюється сума балів відповідей «так» у питаннях 6, 24, 36 і відповідей «ні» у питаннях 12, 18, 30, 42, 48, 54.

– Якщо набрана кількість балів 0-3 — норма людської щирості, відповідям можна довіряти.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 36

– Якщо 4-5, то сумнівно.

– Якщо 6-9, то відповіді недостовірні.

Якщо цей показник перевищує 4 бали, то можна стверджувати, що Ви, на жаль, не були щирі у відповідях на запитання тесту.

Високі значення за цією шкалою свідчать про нещирість у відповідях. Також це може свідчити про деяку демонстративність поведінки, прагнення здаватися кращим в очах оточуючих людей, висловлювати тільки соціально схвалювану думку. Якщо ваш результат визнано сумнівним або недостовірним, спробуйте пройти тест ще раз, відповідаючи більш відверто, не замислюючись про можливе враження, яке могли б справити ваші відповіді.

Відзначимо, що в даному разі мова йде тільки про міру щирості у відповідях на запитання тесту, але ні в якому разі не про нещирість як особистісну характеристику.

2.2 Опрацювати результати за шкалою “Екстраверсія – інтроверсія”.

Характеризуючи типового екстраверта, можна відзначити його товариськість і спрямованість індивіда на зовнішній світ, широке коло знайомств, необхідність у контактах. Він діє під впливом моменту, імпульсивний, запальний, безтурботний, оптимістичний, добродушний, веселий. Віддає перевагу руху і дії, має тенденцію до агресивності. Почуття та емоції не мають суворого контролю, схильний до ризикованих вчинків. На нього не завжди можна покластися.

Інтровертність – набір прямо протилежних якостей особистості. Типовий інтроверт – це спокійна, сором'язлива людина, схильна до самоаналізу. Стриманий і віддалений від усіх, крім близьких друзів. Планує й обмірковує свої дії заздалегідь, не довіряє раптовим потягам, серйозно ставиться до ухвалення рішень, любить у всьому порядок. Людина, якій притаманна особистісна інтровертованість, контролює свої почуття, їй нелегко вивести з себе. Володіє песимістичністю, високо цінує моральні норми.

Екстраверсія-інтроверсія: відповіді “так” на запитання 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; відповіді “ні” на запитання: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Показник “екстраверсія – інтроверсія” характеризує індивідуально-психологічну орієнтацію людини на світ зовнішніх об'єктів (екстраверсія) або на внутрішній суб'єктивний світ (інтроверсія).

- Якщо сума балів дорівнює 0-10, то Ви – інтроверт, занурені в себе.

- Якщо 15-24, то Ви – екстраверт, товариська людина, обернена до зовнішнього світу.

- Якщо 11-14, то Ви – амбіверт, ви поєднуєте в обидві характеристики. В основному спілкуєтеся лише тоді, коли вам це потрібно

2.3 Опрацювати результати за шкалою “Емоційна стабільність – нестабільність”.

Характеризує емоційну стійкість або нестійкість (емоційна стабільність або нестабільність).

Емоційна стійкість – риса, що виражає збереження організованої поведінки, ситуативної цілеспрямованості у звичайних і стресових ситуаціях. Характеризується зрілістю, відмінною адаптацією, відсутністю великої напруженості, занепокоєння, а також схильністю до лідерства, товариськості.

Нейротизм виражається в надзвичайній нервовості, нестійкості, поганій адаптації, схильності до швидкої зміни настроїв (лабільності), почутті винуватості та занепокоєння, заклопотаності, депресивних реакціях, неувважності уваги, нестійкості в стресових ситуаціях.

Нейротизму відповідає емоційність, імпульсивність; нерівність у контактах із людьми, мінливість інтересів, невпевненість у собі, виражена чутливість, вразливість, схильність до дратівливості. Нейротична особистість характеризується неадекватно сильними реакціями щодо стимулів, які їх викликають. В осіб із високими показниками за шкалою нейротизму в несприятливих стресових ситуаціях може розвинути невроз.

Емоційна стабільність – нестабільність: відповіді “так” на запитання 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57; відповіді “ні” не враховуються.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 37

Показник “емоційна стабільність – нестабільність” спрямований на виявлення ступеня емоційної стабільності – нестабільності. - Якщо кількість відповідей «так» дорівнює 0-10, то це свідчить про емоційну стійкість.

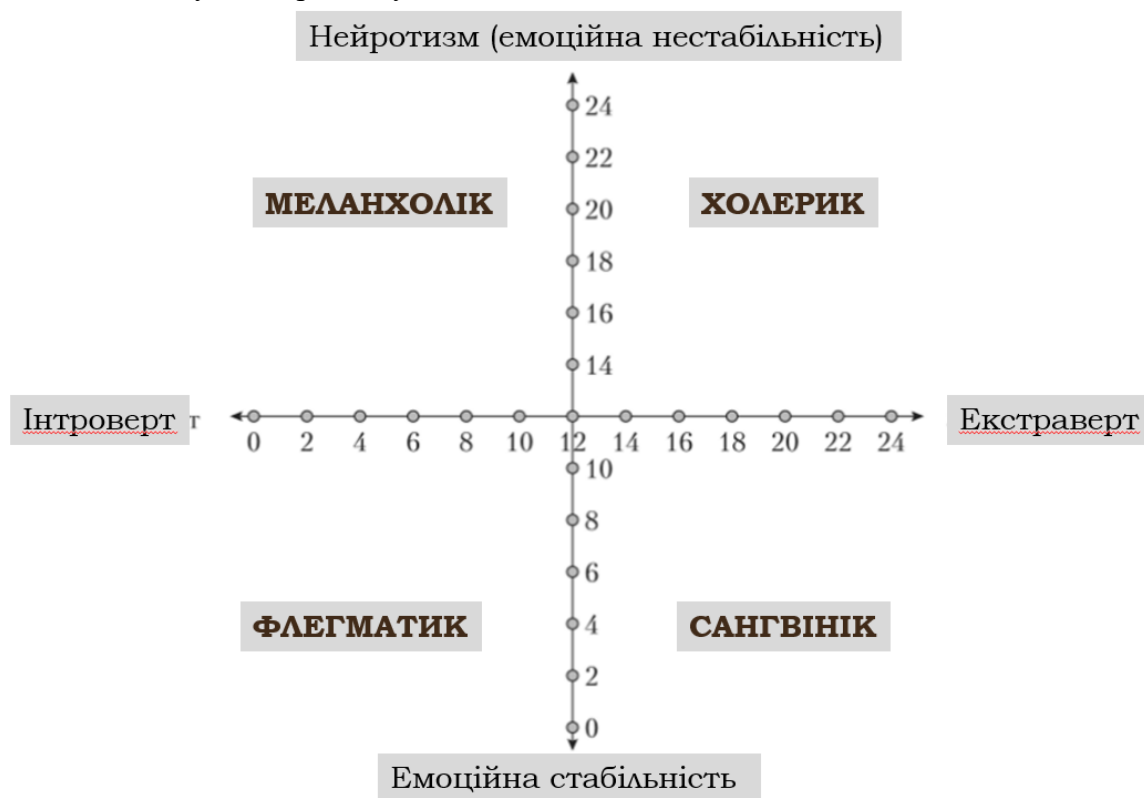
- Якщо 11-16, то це емоційна вразливість.

- Якщо 17-22, то з'являються окремі ознаки розхитаності нервової системи.

- Якщо 23-24, то – невротизм, що межує з патологією, можливий зрив, невроз.

3. Побудувати систему координат інтроверсії – екстраверсії, емоційної стабільності – нестабільності і знайти на ній координату рівня інтроверсії – екстраверсії, емоційної стабільності – нестабільності даної особи (рис.).

Визначення типу темпераменту



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 38

ТЕСТ НА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ СТРЕСУ (ЗА В. Ю. ЩЕРБАТИХ)

Інструкція: перед вами ознаки стресу - інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні.

За наявність у себе одного із інтелектуальних і поведінкових ознак - ставте собі 1 бал; емоційних - 1.5 бали, а фізіологічних - 2 бали.

Інтелектуальні ознаки стресу

1. Переважання негативних думок
2. Труднощі зосередження
3. Погіршення показників пам'яті
4. Постійне і безплідне обертання думок навколо однієї проблеми
5. Підвищена відволікання
6. Труднощі прийняття рішень, тривалі коливання при виборі
7. Погані сни, кошмари
8. Часті помилки, збої в обчисленнях
9. Пасивність, бажання перекласти відповідальність на когось іншого
10. Порушення логіки, сплутане мислення
11. Імпульсивність мислення, поспішні і необґрунтовані рішення
12. Звуження «поля зору», коли «бачиться» менше можливих варіантів дії

Поведінкові ознаки стресу

1. Втрата апетиту або переїдання
2. Зростання помилок при виконанні звичних дій
3. Більш швидка або, навпаки, уповільнена мова
4. Тремтіння голосу
5. Збільшення конфліктних ситуацій на роботі або в сім'ї
6. Хронічна нестача часу
7. Зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями
8. Втрата уваги до свого зовнішнього вигляду, недбалість
9. Антисоціальна, конфліктна поведінка
10. Низька продуктивність діяльності
11. Порушення сну або безсоння
12. Більш інтенсивне куріння і вживання алкоголю

Емоційні симптоми

1. Занепокоєння, підвищена тривожність
2. Підозрілість
3. Похмурий настрій
4. Відчуття постійної туги, депресія
5. Дратівливість, напади гніву
6. Емоційна «тупість», байдужість
7. Цинічний, недоречний гумор
8. Зменшення почуття впевненості в собі
9. Зменшення задоволеності життям
10. Почуття відчуженості, самотності
11. Втрата інтересу до життя
12. Зниження самооцінки, поява почуття провини або невдоволення собою або своєю роботою

Фізіологічні симптоми

1. Болі в різних частинах тіла невизначеного характеру, головні болі
2. Підвищення або зниження артеріального тиску
3. Прискорений або неритмічний пульс

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 39

4. Порушення процесів травлення (запор, діарея, підвищене газоутворення)
5. Порушення свободи дихання
6. Відчуття напруги в м'язах
7. Підвищена стомлюваність
8. Тремтіння в руках, судоми
9. Поява алергії чи інших шкірних висипів
10. Підвищена пітливість
11. Швидке збільшення або втрата ваги тіла
12. Зниження імунітету, часті нездужання

РЕЗУЛЬТАТИ

Таким чином, загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати 66.

Показник від 0 до 5 балів вважається хорошим - означає, що в даний момент життя вагомий стрес відсутній.

Показник від 6 до 12 балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу з ситуації, що склалася.

Показник від 13 до 24 балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорні фактор, який не вдалося компенсувати. В цьому випадку потрібно застосування спеціальних методів подолання стресу.

Показник від 25 до 40 балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу говорить про те, що організм вже близький до межі можливостей чинити опір стресу.

Показник понад 40 балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечною стадії стресу - виснаження запасів адаптаційної енергії.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 40

ШКАЛА СПРИЙНЯТОГО СТРЕСУ (Perceived Stress Scale – PSS-10)

Шкала сприйнятого стресу (PSS) – класичний інструмент для оцінки рівня стресу. Хоча шкала була розроблена 1983 року, вона залишається популярною тому, що допомагає зрозуміти, як різні ситуації впливають на наші почуття і стрес, який ми відчуваємо. Питання, включені в цю шкалу, стосуються почуттів і думок протягом останнього місяця. У тесті необхідно вказати, як часто у вас виникали певні думки або почуття. Може здатися, що деякі питання подібні, проте між ними є відмінності. Тому розглядайте кожне питання окремо. Найкращий спосіб це зробити – відповідати швидко. Тобто не намагайтеся підрахувати, скільки разів ви відчували певні почуття, а вкажіть приблизно.

Інструкція для проходження тесту на стрес

1. Тест складається із 10 питань. Для кожного питання оберіть один із запропонованих варіантів відповіді.
2. Час на проходження до 5 хвилин.
3. Намагайтеся відповідати швидко, надавайте перевагу першому варіанту відповіді, який виник у вас в голові одразу після прочитання запитання.
4. Не намагайтеся відповісти ідеально і “правильно”. Краще чесно і відверто.
5. Ви завжди зможете пройти тест повторно або через тривалий час – для відслідковування динаміки.
6. Не використовуйте результати тесту для постановки собі діагнозів чи призначення лікування.
7. Якщо результати тесту свідчать про високий рівень стресу – зверніться до психолога чи психотерапевта за допомогою.

Будь ласка, дайте щонайбільш правильну і чесну відповідь, вказавши, яка підходить саме Вам

1. Як часто останнього місяця Ви турбувалися через непередбачені події? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
2. Як часто за останній місяць Вам видавалося складним контролювати важливі в Вашому житті речі? *
☒ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
3. Як часто за останній місяць Ви відчували нервову напругу чи стрес? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
4. Як часто за останній місяць Ви відчували впевненість у тому, що впораєтеся з вирішенням Ваших особистих проблем? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
5. Як часто за останній місяць Ви відчували, що все йде так, як Ви цього хотіли? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
6. Як часто останнього місяця Ви думали, що не зможете впоратися з усім тим, що Вам було треба зробити? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто
7. Як часто останнього місяця Ви могли дати собі раду з Вашою дратівливістю? *
☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 41

8. Як часто останнього місяця Ви відчували, що володієте ситуацією? *

☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто

9. Як часто останнього місяця Ви відчували роздратування через те, що події, які відбуваються, виходили з-під Вашого контролю? *

☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто

10. Як часто останнього місяця Вам здавалося, що труднощів нагромаджується стільки, що Ви не в змозі їх контролювати? *

☐ Ніколи ☐ Майже ніколи ☐ Інколи ☐ Доволі часто ☐ Часто

Кожне запитання оцінюється за допомогою 5-бальної шкали Лікерта, де відповіді обраховуються наступним чином: ніколи = 0, майже ніколи = 1, інколи = 2, доволі часто = 3, часто = 4; для питань 4, 5, 7, 8 використовується зворотній ключ і варіанти відповідей обраховуються так: ніколи = 4, майже ніколи = 3, інколи = 2, доволі часто = 1, часто = 0. Сумарний показник PSS відображає наскільки сильно людина відчуває напругу у своєму щоденному житті – це свідомо оцінка того, наскільки зовнішні тиски перевищують її власні можливості їм протистояти.

Інтерпретація за рівнями:

Низький рівень (0-13 балів): Особа відчуває низький рівень стресу та здатна ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями.

Помірний рівень (14-26 балів): Особа відчуває помірний рівень стресу та може потребувати додаткових стратегій для управління стресом.

Високий рівень (27-40 балів): Особа відчуває значний рівень стресу та може мати труднощі з адаптацією до стресових ситуацій. У такому випадку рекомендується звернутися за допомогою до фахівця.

Он-лайн тест «Шкала сприйнятого стресу» можна знайти за посиланням: <https://glicised.ua/quiz.html>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 42

ТЕСТ НА ВИЯВЛЕННЯ ВИСНАЖЕННЯ ВІД СТРЕСУ

Кожна людина має стрес у своєму житті. Це нормально. Однак, коли стресу занадто багато в житті, він стає некорисним та може призводити до виснаження.

Цей опитувальник буде корисним для вас, щоб оцінити наскільки стресові події у вашому житті відобразилися на вашому психологічному стані. Застерігаємо ставити собі діагнози відповідно до цього тесту. Він показує винятково вашу оцінку стану та не діагностує у вас будь-яких розладів.

Вам буде представлено 10 питань. Ваша задача обрати відповідь, яка найбільше відповідає вашому самопочуттю за останній місяць.

За останні 30 днів як часто:

1. Ви відчували себе виснаженим (виснаженою) без очевидної на це причини.

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

2. Ви були знервованим (знервованою).

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

3. Ви так сильно нервували, що нічого не могло вас заспокоїти.

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

4. Ви відчували розпач/безнадію.

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

5. Ви були неспокійним (неспокійною) або метушливим (метушливою).

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

6. Ви були настільки неспокійним (неспокійною), що не могли всидіти на місці.

- (1) Ніколи
- (2) Рідко
- (3) Іноді
- (4) Часто
- (5) Завжди

7. Ви відчували себе пригнічено.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 43

(1) Ніколи

(2) Рідко

(3) Іноді

(4) Часто

(5) Завжди

8. Ви відчували, що все вимагає зусиль.

(1) Ніколи

(2) Рідко

(3) Іноді

(4) Часто

(5) Завжди

9. Ви були настільки сумним (сумною), що нічого не могло вам покращити настрої.

(1) Ніколи

(2) Рідко

(3) Іноді

(4) Часто

(5) Завжди

10. Ви відчували себе нікчемною людиною.

(1) Ніколи

(2) Рідко

(3) Іноді

(4) Часто

(5) Завжди

Результати:

Кожна відповідь має свій бал:

Ніколи – 1 бал

Рідко – 2 бали

Іноді – 3 бали

Часто – 4 бали

Завжди – 5 балів

Вам потрібно отримати суму балів ваших відповідей.

Що означає ваша сума балів?

до 20 балів – цей показник говорить, що ви знаходитесь в “зеленій зоні”, психологічний стан є нормальним. Якщо бали близькі до 20, варто бути уважними та додати турботи про себе.

від 20 до 29 – легке психоемоційне виснаження. Це жовта зона. Їй вам варто розпочати відновлення вашого стану. Чим раніше ви розпочнете це робити, тим легшим буде процес та якіснішим результат.

від 29 до 34 – психоемоційне виснаження знаходиться у жовтогарячій зоні. На цьому етапі важливо звернутися до спеціаліста у сфері охорони психічного здоров'я для проведення додаткового обстеження. Такі бали можуть вказувати на те, що розпочався процес розвитку психічних розладів (депресивні стани, тривожні розлади, ПТСР тощо).

понад 35 балів – червона зона. Сильне психоемоційне виснаження. За таких балів обов'язково варто звернутися до спеціаліста, щоб уточнити причини психоемоційного виснаження та його впливу на ваше здоров'я. Це може бути лікар (психіатр, невролог), психотерапевт чи психолог.

Важливо! Ці результати не є показом до лікування. Якщо ви отримали 25+ балів не говорить, що у вас є психічний розлад, а вказує на те, що варто додатково обстежитися.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 44

Якщо ви відчуваєте, що стрес виснажує вас, заважає вам жити повноцінним життям та маєте високі бали за тест – рекомендуємо звернутися по допомогу до психолога. Адже при тривалому високому рівні стресу це може відобразитись на вашому самопочутті та привести до негативних наслідків.

ТЕХНІКИ ДЛЯ ЗНЯТТЯ СТРЕСУ

Стрес є важливою частиною життя кожної людини. Він допомагає мобілізувати фізичні та психічні ресурси за для подолання викликів, які постають на нашому життєвому шляху. Ми маємо стрес у кожному дні й він не приносить нам шкоди, доки його сила та тривалість не виходить за індивідуальні межі витримувати стрес.

Коли ми перебуваємо під дією сильного чи/або тривалого стресу, наші тіло та психіка виснажують та потребують відновлення. Коли відновлення не відбувається, то розпочинаються процеси перевиснаження, вигорання та захворювання.

Результатом перевиснаження від стресу можуть бути як фізичні хвороби (хронічні захворювання, простуда, мігрень тощо), так і психологічні (депресія, ПТСР, панічні атаки тощо). Тому дуже важливо навчитися регулювати рівень стресу у межах вашої можливості витримувати його, відновлюватися після виснаження від стресу й звертатися до спеціалістів, якщо ви не можете самостійно справитися з наслідками сильного чи тривалого стресу.

Найкраще лікування – профілактика. Тому пропонуємо декілька рекомендацій, які допоможуть знижувати вплив стресу та відновлюватися.

Фундаментом стресостійкості є спосіб життя. Ми свідомі того, що наразі кожен українець знаходиться у різній ситуації, яка по своєму є складною для вибудови доброго способу життя. Також ми є свідомими того, що, чим більш несприятливі умови, тим більше людина потребує простих та дієвих способів для стресостійкості. Тому спосіб життя є найбільш корисним для стійкості до впливу стресу.

Чим важливо наповнити свій спосіб життя?

1. Добрий сон. Під час сну наше тіло та психіка дуже добре відновлюється. Й утрата доброго сну призводить до того, що стресу стає більше, тому потрібно максимізувати його якість.

2. Збалансоване харчування. В міру, збалансовано, усвідомлено, з режимом та відповідно до функцій харчування (їсти потрібно для відновлення енергії, а не для перегляду відео чи зняття стресу, для цього, нижче будуть техніки).

3. Фізична активність. Мінімум 30-40 хв. низької інтенсивності (напр., прогулянки) або 10-20 середньої та високої інтенсивності.

4. Ресурсна діяльність. Все що приносить вам задоволення, досягнення та відповідає вашим цінностям.

5. Ресурсні емоційні стани. Слухати музику, дивитися стендапи, насолоджуватися краєвидом і все, що наповнює вас приємними та ресурсними емоціями.

6. Планування та розпорядок дня. Це допомагає мати більше визначеності, впорядкованості та системності, яких наразі бракує. А також допоможе не перевантажувати себе.

7. Спілкування з важливими та близькими людьми. Дуже важливо розділяти ваші переживання, турботи та радість з іншими. Ділення неприємностями полегшує їх, радіщами – посилює їх. Також важливою частиною є можливість підтримати та допомогти іншим, коли на це є ресурси. Розмовляйте, обіймайтеся, проводьте разом час.

Розглянемо техніки, які допоможуть справлятися зі стресовими ситуаціями та зменшувати вплив стресу.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 45

Рекомендуємо прочитати усі техніки та вибрати кілька, які вам найбільше відгукнулися. Для того, щоб ці техніки були найбільш корисними, необхідно спершу їх потренувати у стані спокою або ж під час стресових ситуацій низької інтенсивності. Після того як оберете техніки, потренуйте їх протягом 5-14 днів.

Світлана Соловій пропонує використовувати **методику «Фортеця»**, коли ви наповнені стресом, тривогою, страхом та не маєте можливості змінити ситуацію, щоб відновити спокій (для прикладу, перебуваєте у бомбосховищі). Цю техніку можна виконувати й з дітьми.

Для її виконання необхідно мати де малювати (папір, телефон тощо) та чим малювати (олівці, фарби, крейда тощо). Якщо цього немає, то вистачить вашої уяви.

Кроки техніки:

1. Займіть якомога зручніше положення. Таке, щоб вас відволікало якомога менше факторів.
2. По можливості закрийте очі або ж виберіть точку, на якій ви б могли зосередити свою увагу та активізувати уяву.

3. Як тільки будете відчувати, що ваша уява готова до роботи, спробуйте переміститися в місце, де знаходиться фортеця, яка оберігає вас від усіх небезпек. Це може бути реальне місце або ж створене вами. Перемістіть себе туди, ніби ви тілом та душею знаходитесь у цьому місці.

4. Відчуйте усіма органами чуття це місце.

• Що ви бачите? Яка ця фортеця? Опишіть її в деталях. Завдяки чому чи кому вона вас захищає? Де ви знаходитесь у цій фортеці?

• Які там запахи?

• Спробуйте відчутти це місце на дотик. Відчуйте підлогу, доторкніться руками до якоїсь поверхні.

• Що ви там чуєте?

• Яка там температура?

5. Проаналізуйте, що з вами відбувається, коли ви знаходитесь у своїй фортеці. Які у вас емоції? Про що думаєте? Які відчуття у тілі? Наскільки вам безпечно у ній (від 0 до 10, 0 – зовсім не відчуваю безпеку, 10 – найбільша безпека, повний спокій).

6. Якщо ви не відчуваєте безпеку у цій фортеці, спробуйте додати щось, що допоможе її відчутти. Пам'ятайте, що у вашій уяві можна все. Можливо там не вистачає Капітана Америки, який буде стояти на стражі. Або ж рви з акулами. Гармати, стіни, чарівна паличка... Додайте усе, що дозволить відчутти безпеку.

7. Заміряйте знову відчуття безпеки, коли ви знаходитесь у цій фортеці (від 0 до 10). Коли ж відчуваєте достатньо безпеки, спробуйте відчутти її у тілі. Де вона знаходиться? Як ви її відчуваєте? Якщо вам не вдається відчутти безпеку у цій фортеці, повторіть крок 6, або ж спробуйте інші техніки (напр., дихальні техніки чи релаксацію)

8. Перенесіть вашу фортецю з уяви на аркуш паперу чи у ваш девайс. Намалюйте її в усіх можливих деталях.

9. Кожного разу, як ви будете зустрічатися зі страхом, тривогою та відчуттям небезпеки, на які у вас немає можливості впливати, переміщайтесь у вашу фортецю та відновіть безпеку та спокій. Зображення фортеці можете мати завжди під рукою, воно буде допомагати поринати у безпеку.

Чому ця техніка працює?

Наший мозок не відрізняє де є реальні, а де уява. Тому, коли ви бачите сновидіння або ж уявляєте, якусь подію, то реакція вашого організму майже така сама, як ніби ви знаходитесь безпосередньо в тій ситуації. Й переміщення себе в уяві у фортецю, дозволяє відчутти спокій та безпеку або ж знизити неспокій та відчуття небезпеки. А сам процес малювання залучає відділи

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 46

мозку, які відповідають за структурованість та впорядкованість й дозволяє відволіктися від думок, емоцій та самої ситуації.

Катерина Катеринчук рекомендує використовувати **техніки дистанціювання** у часі, коли ви помічаєте, що у вас є велика кількість думок, які викликають страх, тривогу та наповнюють стресом.

Як це працює: тривога та стрес підвищується, коли тривожні думки в голові крутяться “по колу”. Ці техніки вчать керувати своєю увагою та допомагають позбавитися від нав’язливих тривожних думок, й так чином знижують рівень тривоги та стресу.

Техніка “Трамвай”

Кроки техніки:

1. Кожного разу, як відчуваєте стрес та тривогу задавайте собі питання: “Про що я зараз думаю?”.
2. Як тільки помітите думки, які викликають у вас стрес та тривогу, назвіть їх “У мене є думки, що...”. Напр., “У мене є думки, що я втрачу роботу й не зможу знайти нової”.
3. Уявити трамвай, і в уяві “посадити” ці думки в нього.
4. Трамвай під’їжджає до зупинки, але ви не сідаєте в нього, а кажете собі: “Це не мій трамвай” і спостерігаєте як він їде далі.
5. Переключаєте свою увагу на щось корисне та важливе для вас “тут і тепер”. Якщо ви не будете переключати увагу на важливу та корисну діяльність, то її займуть знову ті думки, які ви посадили у трамвай.
6. Кожного разу, як думки повертаються, повторюйте попередні кроки.

Техніка «Час для переживань»

Ситуація, яка захопила нашу країну, продукує дуже багато переживань про майбутнє, які викликають стрес та тривогу.. Якщо заповнити свій день цими переживаннями, то у нас не буде часу для спротиву викликам сьогодення. Тому дуже важливо виділяти обмежену кількість часу для самих переживань та більше діяти для вирішення реальних викликів та проблем. Сам процес переживання не вирішує того, що відбувається у реальності, лише забирає дорожочинні ресурси та енергію. Для того, щоб взяти під контроль ваші тривожні переживання, Катерина Катеринчук рекомендує наступні кроки:

1. Визначте конкретний час у кожному дні, коли ви вільні та можете приділити 15-30 хвилин своїм тривожним переживанням. У цей час ви маєте приділити усю увагу та ресурси винятково переживанням.

Наприклад: 15 хв, коли їду в транспорті (не за кермом), або вдома на дивані з 21:00 до 21:15

4. Відтермінувати переживання. Щоразу, коли ви помічаєте, що переживання приходять до вас, скажіть собі: «Стоп, це просто думки, я зараз не буду включатися в це, я буду мати можливість попереживати у призначений для цього час». Й можете записувати те, про що турбуєтеся, щоб не забути.

5. Переключіть увагу на ту діяльність, яка є для вас корисною (робоча задача, прогулянка, розмова, перегляд фільму тощо). Якщо ви не будете переключати увагу, то думки будуть продовжувати атакувати вас.

6. Якщо вони повертаються знову, повторіть попередні 2 кроки.

7. У вказаний час ви можете дозволити собі переживати про те, що відклали, протягом виділеного часу.

Важливо! Якщо ви забили попереживати у запланований час, переносьте «час для переживань» на наступний день.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 47

Дар'я Селіванова рекомендує використовувати *техніку “Таймер”*. Вона схожа на попередню, однак має свої відмінності.

Для виконання цієї техніки вам необхідно буде активувати таймер на 10-15-20 хвилин, як ви для себе вирішите. Перед тим, як запустите таймер, потрібно придумати діяльність, якою ви займатися відразу після дзвінка таймера. Це має бути щось просте та легке для виконання. Наприклад, вимити посуд, прогулянка тощо.

Після того, як ви запустите таймер, вам потрібно буде дозволити собі зануритися у будь-які емоції, які зазвичай стараєтеся уникати та соромитися: тривога, страх, відчуття жалю до себе, самозвинувачення, образа, безсилля тощо. Що завгодно. Будь-які емоції можуть наповнювати вас протягом запланованого часу. Під час цього процесу ви не лаєте себе за ці емоції та переживання, не критикуєте, не уникаєте їй. Дозволяєте їм бути та спостерігаєте за ними, ніби глядач.

Як тільки чуєте дзвінок таймера, йдете виконувати заплановану діяльність.

Техніка “5 елементів”, яку пропонує Анна Бородіна, допомагає повернути себе в «тут і тепер», укріпити зв'язок з реальністю під час стресу, виринути з під впливу емоцій та переживань:

Потрібно задати собі 5 послідовних груп питань й дати на них відповідь/

1. Яка «картинка» перед очима? Що я зараз бачу? У цьому випадку потрібно описати реальний візуальний образ. Якщо такого немає, зацентрували свою увагу на деталі, щоб відновити повноту картинки.

2. Які емоції я зараз відчуваю?

3. Які тілесні відчуття? Де вони в тілі? Як вони проявляються?

4. Які думки зараз у мене в голові? Про що я думаю? Може бути, що думки важко побачити, це теж нормально.

5. Що для мене зараз є корисним та важливим? Що корисного та важливого для себе я зараз можу зробити?

Цикл питань можна повторювати декілька разів, до тих пір, поки відчуєте полегшення.

Техніка «Десенсибілізація та репроцесуалізація рухом очей»

Оксана Завітаєва рекомендує універсальну техніку, яку можна використовувати за допомогою спеціаліста у сфері психічного здоров'я (психолога, психотерапевта) та самостійно. Використовується для переоцінки неприємної ситуації в минулому, зміни ставлення до людини або дії, опрацювання страхів та неприємних переживань.

Кроки техніки:

1. Згадайте неприємне переживання (спогад), якого хочете позбутися, та оцініть його за шкалою від 0 до 10 (де «0» – повна байдужість, а «10» – максимально можлива сила переживання/спогаду) наскільки це вас турбує.

2. Відчуйте у своєму тілі це переживання: де саме ви відчуваєте неприємні відчуття, уявіть та опишіть на що вони схожі.

3. Згадайте (по можливості) слова або звуки, які супроводжували вас у момент утворення цього переживання.

4. Уявіть, спостерігаючи за відчуттями у своєму тілі, яке зображення («картинка» ситуації) постає перед вашими очима, коли ви відчуваєте своє переживання.

5. Тепер, коли ви деталізували неприємне переживання, зафіксуйте його в уяві та починайте рухати очима вліво/вправо, одночасно, постукайте себе по плечах руками (або руками по стегнах) хрест на хрест, упродовж 30 секунд. Спостерігайте за відчуттями в тілі.

6. Через 30 секунд, повторно оцініть інтенсивність переживання за шкалою від 0 до 10, як змінилися ваші відчуття і яке тепер у вас відношення до цієї ситуації?

7. Кроки можна повторювати кілька разів, щоб досягнути максимально можливого результату.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 48

Техніка прогресивної релаксації Джейкобсона

Напруга в тілі – один з наслідків стресу та тривоги. Мозок у стані стресу та тривоги посиляє тілу сигнали, що вимагають постійної готовності реагувати на небезпеку. Це призводить до відчуття м'язової напруги, неможливості розслабитися. Техніка прогресивної м'язової релаксації спрямована на зниження фізичного напруження та розслаблення. Її основна суть: чергування “напруження/розслаблення” різних груп м'язів у певній послідовності.

<https://www.youtube.com/watch?v=-EZD0ZHW0BU> Техніка релаксації Джейкобсона - зняття стресу та розслаблення - jacobson relaxation in Ukrainian

Техніка для заспокоєння: “Я шпигую за усім зеленим”

1. Проскануйте приміщення на наявність зеленого об'єкта.
2. Вимовте його уголос. Якщо не знаєте, як називається об'єкт? Дайте йому ім'я.

Роздивіться уважно його властивості.

3. Знайдіть наступний зелений предмет та назвіть його. Перш ніж рухатись далі, порівняйте його з попереднім об'єктом. Цей темніший за іншого? Чим вони відрізняються?

4. Якщо у вас закінчилися об'єкти у приміщенні, вийдіть на вулицю.
5. Продовжуйте називати речі, доки не відчуєте себе спокійніше.

Техніка для заспокоєння “Злити негативні думки у трубопровід”

1. Піднесіть долоні до теплої води, відчуйте її температуру та зосередьтеся на відчуттях у долонях. Які вони?

2. Уявіть, як ваші негативні, сумні чи тривожні думки плывуть у трубопровід разом з водою.

3. Переключіть на холодну воду. Відчуйте, що змінилося? Які відчуття?
4. Поверніться до теплої води. Що змінилося? Які відчуття?
5. Повторюйте допоки не відчуєте спокій.

Техніка для заспокоєння “Дихання 4-7-8”

1. Помістіть язик на піднебіння, прямо за передніми зубами (ви триматимете його тут протягом усієї вправи).

2. Вдихніть через ніс протягом 4 секунд.

3. Затримайте дихання на 7 секунд.

4. Видихайте через рот протягом 8 секунд, дозволяючи видиху видавати природний звук, ніби ви задуваєте свічку.

5. Повторюйте допоки не відчуєте спокій.

3 часом, можете збільшувати час затримки та видиху, але з розумом.

<https://www.youtube.com/watch?v=I-WZasZZAsk> Чому ми хворіємо та як стрес впливає на здоров'я? Роберт Сапольскі

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 49

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ (В. БОЙКО)

Методика **Діагностика рівня емоційного вигорання**, запропонована Віктором Бойком (1996 р.), дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі дії. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання.

Теоретичні основи

На відміну від західних дослідників, В. Бойко пропонує класифікувати синдром емоційного вигорання за стадіями; у свою чергу для кожної стадії характерні ті чи інші симптоми. Це відрізняє опитувальник Бойка, наприклад, від опитувальника Маслач.

Професійне вигорання - відносно стійкий стан, симптомами якого є зниження мотивації до роботи, підвищена конфліктність і невдоволення роботою, що виконується, постійна втома, нудьга, емоційне виснаження, дратівливість і нервозність та ін. Також як реакція на стресові ситуації різна в різних людей, будучи індивідуальною реакцією, симптоми синдрому вигорання суворо індивідуальні і виявляються все одночасно, являючи собою індивідуальні варіації. Розвиток синдрому залежить від комбінації професійних, організаційних та особистісних факторів стресу. Залежно від частки тієї чи іншої складової процесу відрізнятиметься і динаміка розвитку синдрому. Важливою відмінністю людей, стійких до професійного вигорання, є їх здатність формувати і підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки і цінності, як щодо самих себе, так і інших людей та життя взагалі.

В. Бойко розглядає професійне вигорання з позицій загального адаптаційного синдрому Г. Сельє. Виділяють 3 стадії розвитку вигорання, кожна з яких проявляється у вигляді 4 симптомів:

1. Фаза напруги

Наявність напруги служить провісником розвитку та механізмом, що запускає формування синдрому професійного вигорання. Тривожна напруга включає такі симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття безвиході, тривога та депресія.

2. Фаза резистентності

Виділення цієї фази у самостійну доволі умовне. При усвідомленні наявності тривожної напруги людина прагне уникати дії емоційних факторів за допомогою обмеження емоційного реагування: неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків.

3. Фаза виснаження.

Характеризується падінням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та вегетативні прояви.

Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від зовнішніх та внутрішніх факторів. До групи зовнішніх факторів належать умови матеріального середовища, зміст роботи та соціально-психологічні умови діяльності. У тому числі домінуючу роль розвитку синдрому емоційного вигорання грають: дестабілізуюча організація діяльності (нечітка організація і планування праці, брак устаткування, погано структурована і розпливчата інформація); підвищена відповідальність за виконувані функції та результат праці; неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності; психологічно важкий контингент, з яким має справу професіонал (у педагогів та вихователів – це діти з аномаліями характеру, нервової системи та із затримками психічного розвитку; у лікарів – важкі, невиліковні хворі тощо).

До внутрішніх чинників, що зумовлюють емоційне вигорання, належать: схильність до емоційної ригідності; інтенсивне сприйняття та переживання обставин професійної діяльності (дане психологічне явище виникає у людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу);

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 50

слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Внутрішня структура

Опитувальник складається з 84 пунктів, що групуються у 12 шкал. У свою чергу, шкали групуються в три фактори, що відповідають трьом виділеним Бойком стадіям емоційного вигорання:

Напруга

- Переживання психотравмуючих обставин
- Незадоволеність собою
- "Загнаність у клітку"
- Тривога та депресія

Резистенція

- Неадекватне вибіркоче емоційне реагування
- Емоційно-моральна дезорієнтація
- Розширення сфери економії емоцій
- Редукція професійних обов'язків

Виснаження

- Емоційний дефіцит
- Емоційна відстороненість
- Особистісна відстороненість (деперсоналізація)
- Психосоматичні та психовегетативні порушення

Інструкція. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, наскільки у вас сформувалася психологічний захист у формі емоційного вигорання. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Врахуйте, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - пацієнти, клієнти, споживачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене непокоїть те, що я почав гірше працювати (менш продуктивно та якісно, повільніше).

5. Теплота взаємодії з учнями та колегами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.

6. Від мене як від професіонала мало залежить благополуччя закладу.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю стомленість чи напругу, то намагаюсь швидше згорнути взаємодію у спілкування з колегами.

9. Мені здається, що емоційно я часто не можу дати учням того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота часом притуплює емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія на роботі вимагає від мене значної напруги.

14. Робота з людьми і дітьми приносить все менше задоволення.

15. Я змінив би місце роботи, коли б з'явилася можливість.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 51

16. Мене часто засмучує те, що я через втому не завжди можу належним чином надати колегам, учням, їх рідним професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, коли щось не ладиться у стосунках зі співробітниками.

19. Я настільки втомлююсь на роботі, що вдома намагаюсь спілкуватися як можна менше.

20. Через нестачу часу, втомленість чи напруження часто приділяю уваги рідним менше, ніж належить.

21. Інколи найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії колег по роботі.

23. Спілкування з колегами спонукає мене сторонитися людей.

24. Від згадки щодо деяких колег по роботі у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечності з колегами забирають багато сил та емоцій.

26. Мені все важче встановлювати та підтримувати соціальні та професійні контакти.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не допустити помилку, чи зможу зробити все так, як треба, чи не скоротять тощо.

29. Коли колега мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: “не роби людям добра, не отримаєш зла”.

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше встигаю зробити, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Інколи я відчуваю, що треба проявити до колеги емоційну чуйність, але не можу внаслідок виснаження.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Колегам по роботі приділяю уваги та турботи більше, ніж отримую від них вдячності.

36. Від думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти у ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. В мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (або як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі випадки з моєї роботи викликають глибоке розчарування та зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з колегами складаються гірше, ніж звичайно.

42. Я розумію колег та учнів (суб'єктів діяльності) останнім часом гірше, ніж звичайно.

43. Втомленість від роботи призводить до того, що я намагаюсь скоротити спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я проявляю зацікавленість до колег по роботі більше, ніж це стосується справи.

45. Звичайно я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, з гарним настроєм.

46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з окремими колегами в мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійне фізичне чи психічне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 52

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку колег.

54. Мені вдається зберігати нерви завдяки тому, що більшість з того, що відбувається, я не сприймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

57. Раніше я був більш чуйним та уважним на роботі, аніж тепер.

58. В роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Інколи йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент, з яким я працюю, дуже складний.

62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Коли б мені поталанило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Інколи я поведжусь зі своїми учнями так, як не хотів би, щоб поводитись зі мною.

66. Я осуджую колег, які розраховують на особливу увагу.

67. Найчастіше після робочого дня в мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я прискорюю час: скоріше б робочий день закінчився.

69. Стани, прохання, потреби колег та учнів зазвичай мене щиро турбують.

70. Працюючи з людьми, я звичайно ніби ставлю екран, який захищає від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми дуже розчарувала мене.

72. Щоб поновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.

74. Мої вимоги до роботи, яку я виконую, вищі, аніж те, чого я досягаю.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язане з роботою.

77. Декого зі своїх знайомих людей я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям, забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втомленість на роботі мало впливає (ніяк не впливає) на спілкування з домашніми та друзями.

80. При можливості я приділяю колегам менше уваги, але так, щоб вони цього не помітили.

81. Мене часто підводять нерви при спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (або майже до всього), що трапляється на роботі, я втратив інтерес, живе відчуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала – зробила злим, нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 53

КЛЮЧ

ФАЗА «НАПРУЖЕННЯ»		
1. ПЕРЕЖИВАННЯ ПСИХОТРАВМУЮЧИХ ОБСТАВИН	+1(2),+13(3),+25(2),-37(3),+49(10),+61(5),-73(5)	$\Sigma=$
2. НЕЗАДОВОЛЕНІСТЬ СОБОЮ	-2(3),+14(2),+26(2),-38(10),-50(5),+62(5),+74(3)	$\Sigma=$
3. ВІДЧУТТЯ ЗАГНАНОСТІ В КУТ	+3(10),+15(5),+27(2),+39(2),+51(5),+63(1),-75(5)	$\Sigma=$
4. ОЗНАКИ ТРИВОГИ І ДЕПРЕСІЇ	+4(2),+16(3),+28(5),+40(5),+52(10),+64(2),+76(3)	$\Sigma=$
		$\Sigma=$
ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦІЯ»		
1. НЕАДЕКВАТНЕ ВИБІРКОВЕ ЕМОЦІЙНЕ РЕАГУВАННЯ	+5(5),-17(3),+29(10),+41(2),+53(2),+65(3),+77(5)	$\Sigma=$
2. ЕМОЦІЙНО-МОРАЛЬНА ДЕЗОРІЄНТАЦІЯ	+6(10),-18(3),+30(3),+42(5),+54(2),+66(2),-78(5)	$\Sigma=$
3. РОЗШИРЕННЯ СФЕРИ ЕКОНОМІЇ ЕМОЦІЙ	+7(2),+19(10),-31(2),+43(5),+55(3),+67(3),-79(5)	$\Sigma=$
4. РЕДУКЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ	+8(5),+20(5),+32(2),-44(2),+56(3),+68(3),+80(10)	$\Sigma=$
		$\Sigma=$
ФАЗА «ВИСНАЖЕННЯ»		
1. ЕМОЦІЙНИЙ ДЕФИЦИТ	+9(3),+21(2),+33(5),-45(5),+57(3),-69(10),+81(2)	$\Sigma=$
2. ЕМОЦІЙНА ВІДСТОРОНЕНІСТЬ	+10(2),+22(3),-34(2),+46(3),+58(5),+70(5),+82(10)	$\Sigma=$
3. ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ	+11(5),+32(3),+35(3),+47(5),+59(5),+72(2),+83(10)	$\Sigma=$
4. ПСИХОСОМАТИЧНІ І ВЕГЕТАТИВНІ ПОРУШЕННЯ	+12(3),+24(2),+36(5),+48(3),+60(2),+72(10),+84(5)	
		$\Sigma=$

Джерело: <https://testoteka.info/uk/test/org/burnout-boiko>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 54

ТЕСТ ЗА МЕТОДИКОЮ К. ТОМАСА «ВИЗНАЧЕННЯ СТИЛЮ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки [<https://www.mediator.in.ua/thomas-kilmann-test> - онлайн-тест].

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикрощів.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 55

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 56

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/OK19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 57

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення, – досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 58

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 59

ОЦІНКА КОНФЛІКТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

[Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с., с.311-314]

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

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

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

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

1. Чи властиве Вам прагнення до домінування, до підпорядкування своїй волі інших людей?
 - а) ні, не властиво;
 - б) інколи;
 - в) так, властиво.
2. Чи є у вашому колективі люди, які Вас побоюються, а, можливо, й ненавидять?
 - а) так;
 - б) складно відповісти;
 - в) ні.
3. Хто Ви більшою мірою?
 - а) конформіст;
 - б) принциповий;
 - в) заповзятий.
4. Як часто Вам доводиться критикувати?
 - а) часто;
 - б) час від часу;
 - в) нечасто.
5. Що для Вас було б найбільш характерним, якби ви очолили новий для Вас колектив?
 - а) розробили б програму роботи колективу на рік і переконали колектив в її доцільності;
 - б) визначили б, хто є хто, і встановили б контакт із лідерами;
 - в) частіше радилися б з людьми.
6. У разі невдач, який стан більше Вам властивий?
 - а) песимізм;
 - б) поганий настрій;
 - в) образа на самого себе.
7. Чи характерне для Вас прагнення відстоювати й підтримувати, традиції вашого колективу?
 - а) так;
 - б) більше так, ніж ні;
 - в) ні.
8. Чи відносите Ви себе до людей, яким краще сказати гірку правду в очі, ніж промовчати?
 - а) так;
 - б) швидше за все;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 60

в) ні.

9. Від якої з трьох особистісних якостей, притаманних Вам, Ви прагнете позбавитися найбільшою мірою?

а) дратівливості;

б) образливості;

в) нетерпимість до критики на свою адресу.

10. Хто Ви більшою мірою?

а) незалежна людина;

б) лідер;

в) генератор ідей.

11. Якою людиною вас вважають Ваші друзі?

а) екстравагантною;

б) оптимістичною;

в) наполегливою.

12. Проти чого найчастіше Вам доводиться боротися?

а) проти несправедливості;

б) проти бюрократизму;

в) проти егоїзму.

13. Що для Вас найхарактерніше?

а) недооцінка власних здібностей;

б) об'єктивна оцінка власних здібностей;

в) переоцінка власних здібностей.

14. Що Вас найчастіше провокує на зіткнення і конфліктну взаємодію з іншими?

а) надмірна ініціатива;

б) надмірна критичність;

в) надмірна прямолінійність.

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

Таблиця 1

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

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 61

Таблиця 2

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

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 62

ЧИ КОНФЛІКТНА ВИ ОСОБИСТІСТЬ?

[Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с., с.314-316]

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

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

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

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

Запитання:

1. В громадському транспорті почалася суперечка на підвищених тонах. Якою буде Ваша реакція?

А. Не беру участі.

Б. Стисло висловлююсь на захист сторони, яку підтримую.

В. Активно втручаюся, «викликаючи вогонь на себе».

2. Чи виступаєте Ви на зборах з критикою керівництва?

А. Ні.

Б. Тільки в разі, якщо маю на те вагомі підстави.

В. Критикую з будь-якого питання не тільки керівництво, а й тих, хто його захищає.

3. Чи часто Ви сперечаєтесь з друзями?

А. Тільки, якщо ці люди не образливі.

Б. Лише з принципових питань.

В. Суперечки – моя стихія.

4. Уявіть, Ви стоїте в черзі. Як Ви реагуєте, якщо хтось намагається пройти без черги?

А. Обурююся в душі, але мовчу: собі дорожче.

Б. Роблю зауваження.

В. Проходжу вперед і починаю спостерігати за порядком.

5. Вдома на обід подали недосолену страву, Ваша реакція?

А. Не буду піднімати шум через дрібниці.

Б. Мовчки візьму сільницю.

В. Висловлюся не соромлячись, не підбираючи слів.

6. Якщо на вулиці чи у транспорті Вам наступили на ногу?

А. З обуренням подивлюся на кривдника.

Б. Сухо зроблю зауваження.

В. Висловлюся, не стримуючись у виразах.

7. Якщо хтось з близьких купив річ, яка Вам не сподобалася?

А. Промовчу.

Б. Обмежуюся коротким тактовним коментарем.

В. Влаштую скандал.

8. Не повезло в лотереї. Як Ви до цього поставитеся?

А. Постараюся здаватися байдужим, але в душі дам слово ніколи більш не брати в ній участь.

Б. Не приховую досаду, але поставлюсь до того, що відбулося, з гумором, пообіцявши взяти реванш.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 63

В. Програш надовго зіпсує настрої.

Обробка та інтерпретація результатів:

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

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

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

0-14 балів. Суперечки й конфлікти – це «повітря», без якого Ви не можете жити. Вам подобається критикувати інших, але коли Вам це вигідно, і, якщо Ви чуєте зауваження на свою адресу, можете того хто критикує «з'їсти живцем». Ваша критика – заради критики, а не на користь справи. Дуже важко тим, хто поряд з Вами на роботі та вдома. Ваша нестриманість та грубість відштовхують людей. Чи не тому у Вас не має справжніх друзів? Зробіть спробу змінити Ваш складний характер.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 64

ОЦІНКА СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ

[Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с., с.323-327; Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. 44 с.]

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

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

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

На кожне з 20 запитань дається три варіанти відповідей – підкресліть той варіант, який Вас більше влаштовує. Якщо жодна відповідь Вам не підходить, переходьте до наступного запитання. Для порівняння «стильового профілю», який Ви можете отримати наприкінці тесту, запропонуйте тому, чия думка для Вас має значення, відповісти замість Вас. Отримані дані слід розглядати як інформацію до роздуму і роботи над собою.

Запитання:

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 65

8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?

- a) Збалансованими;
- b) Легковажними;
- c) Украй жорсткими.

9. Що Ви робите, якщо не все вдається?

- a) Намагаюся звалити провину на іншого;
- b) Корю себе;
- c) Стаю надалі обережнішим.

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

- a) Пора б вже заборонити молоді такі розваги;
- b) Треба створити їм можливість організовано й культурно відпочивати;
- c) І чого ми з ними возимось?

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

- a) І навіщо я тільки на це витрачав час?
- b) Вочевидь, ця людина керівникові приємніше.
- c) Можливо, мені це вдасться іншим разом.

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

- a) Почуття страху;
- b) Нудьгу;
- c) Отримую щире задоволення.

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

- a) Нервую під час наради;
- b) Роблю спробу викликати поблажливість партнерів;
- c) Засмучуюсь.

14. Як Ви ставитеся до своїх спортивних успіхів?

- a) Обов'язково прагну виграти;
- b) Ціную задоволення відчутти себе знову молодим;
- c) Дуже серджуся, якщо програю.

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

- a) Стерплю, уникаючи скандалу;
- b) Викличу метрдотеля і зроблю йому зауваження;
- c) Звернуся зі скаргою до директора ресторану.

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

- a) Поговорю з вчителем;
- b) Влаштую скандал батькам;
- c) Пораджу дитині дати здачу.

17. Яка Ви людина?

- a) Середня;
- b) Самовпевнена;
- c) Пробивна.

18. Що Ви скажете підлеглому, з яким зіштовхнулися у дверях?

- a) Пробачте, це моя вина;
- b) Нічого, дрібниці;
- c) Чи не можна бути уважнішим?

19. Ваша реакція на статтю в газеті про хуліганство серед молоді?

- a) Коли ж, нарешті, будуть вжиті конкретні заходи?
- b) Треба було б ввести суворі покарання;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 66

с) Не можна ж усе валити на молодь, винні й вихователі!

20. Яку тварину ви любите?

а) Тигра.

б) Домашню кішку.

с) Ведмедя.

Обробка та інтерпретація результатів:

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

Бали за відповідь	Запитання																			
Пункти	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а)	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
б)	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
с)	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

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

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

34 бала і менше. Ви надмірно миролюбні, що пов'язано з недостатньою упевненістю у власних силах і можливостях. Це, звичайно ж, не означає, що Ви згинаєтесь під будь-яким вітром. Та все ж таки більше рішучості Вам не завадить! До критики «знизу» ставитесь доброзичливо, але побоюєтесь критики зверху.

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

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 67

ОЦІНКА ВРІВНОВАЖЕНОСТІ В КОНФЛІКТАХ І СХИЛЬНОСТІ ДО НЕРВОВИХ ЗРИВІВ

[Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. К.: Професіонал, 2007. 416 с., с.328-331; Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. 44 с.]

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

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

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

1. Чи важко Вам звернутися до кого-небудь із проханням про допомогу?

- 1) так, завжди (3);
- 2) дуже часто (2);
- 3) іноді (1);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

2. Чи думаєте Ви про свої проблеми навіть у вільний час?

- 1) дуже часто (5);
- 2) часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

3. Побачивши, що в людини щось не виходить, чи відчуваєте Ви бажання зробити – це замість неї?

- 1) так, завжди (5);
- 2) дуже часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

4. Чи довго Ви переживаєте через неприємності?

- 1) так, завжди (5);
- 2) дуже часто (4);
- 3) іноді (2);
- 4) дуже рідко (0);
- 5) ніколи (0).

5. Скільки часу Ви відпочиваєте?

- 1) більше трьох годин (0);
- 2) дві-три години (0);
- 3) одну-дві години (2);
- 4) жодної хвилини (4).

6. Чи перебиваєте Ви, не дослухавши, людину, яка пояснює вам що-небудь із зайвими подробицями?

- 1) так, завжди (4);
- 2) часто (3);
- 3) залежить від обставин (2);
- 4) рідко (1);

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 68

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 69

15. Як ви розмовляєте?

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

Обробка та інтерпретація результатів:

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

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

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

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 70

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ ДОМІНУЮЧОЇ СТРАТЕГІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ В СПІЛКУВАННІ В.В. БОЙКО

[Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога. Робота психолога з дорослими. К. 2012 https://stud.com.ua/17564/psihologiya/nastilna_kniga_praktichnogo_psihologa_robota_psihologa_z_doroslimi; Психологія: Методичні рекомендації до виконання самостійної роботи для студ. усіх спеціальностей денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. – К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2014. – 44 с.]

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

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

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

Автоматичне використання захистів зумовлене:

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

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

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

Запитання:

1. Знаючи себе, Ви можете сказати:
 - а) Швидше за все, я людина миролюбна, поступлива;
 - б) Швидше за все, я людина гнучка, здатна обходити гострі ситуації, уникати конфліктів;
 - в) Швидше за все, я людина безкомпромісна і категорична.
2. Коли Ви подумки з'ясовуєте відносини зі своїм кривдником, то найчастіше:
 - а) шукаєте спосіб примирення;
 - б) обмірковуєте спосіб не мати з ним справ;
 - в) міркуєте про те, як його покарати або поставити на місце.
3. У спірній ситуації, коли партнер явно не намагається або не хоче Вас зрозуміти, Ви, найімовірніше:
 - а) будете спокійно домагатися того, щоб він Вас зрозумів;
 - б) намагатиметеся припинити з ним спілкування;
 - в) будете гарячкувати, ображатися або злитися.
4. Якщо захищаючи свої важливі інтереси, Ви відчуєте, що можете посваритися з гарною людиною, то:
 - а) підете на значні поступки;
 - б) відступите від своїх домагань;
 - в) будете відстоювати власні інтереси
5. У ситуації, де Вас намагаються скривдити або принизити, Ви швидше за все:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 71

а) намагатиметеся набратися терпіння і довести справу до кінця;

б) дипломатично підете від контактів;

в) дасте гідну відсіч.

6. У взаємодії з владним і в той же час несправедливим керівником Ви:

а) зможете співпрацювати заради інтересів справи;

б) постараетесь якнайменше контактувати з ними;

в) будете чинити опір його стилю, активно захищаючи свої інтереси.

7. Якщо вирішення питання залежить тільки від вас, але партнер зачепив Вашу самолюбність, то Ви:

а) підете йому назустріч;

б) підете від конкретного рішення;

в) вирішите питання не на користь партнера.

8. Якщо хтось із друзів час від часу буде дозволяти собі образливі випадки на Вашу адресу, Ви:

а) не надаватимете цьому особливого значення;

б) намагатиметеся обмежити або припинити контакти;

в) кожного разу дасте гідну відсіч.

9. Якщо у партнера є претензії до Вас і він при цьому роздратований, то Ви зазвичай:

а) спершу заспокоїте його, а потім реагуватимите на претензії;

б) уникатимите з'ясування відносин з партнером у такому стані;

в) поставите його на місце або перервете.

10. Якщо будь-хто з колег стане розповідати Вам про те погане, що говорять про Вас інші, то Ви:

а) тактовно вислухаєте все до кінця;

б) пропустите повз вух;

в) перервете розповідь з півслова.

11. Якщо партнер занадто наполегливий і хоче одержати вигоду за Ваш рахунок, то Ви:

а) підете на поступки заради миру;

б) ухилятиметеся від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді Ви повернетеся до питання;

в) звичайно дасте зрозуміти партнераві, що він не отримає вигоду за Ваш рахунок.

12. Коли Ви маєте справу з партнером, який діє за принципом «урвати побільше», Ви:

а) терпляче домагаєтеся своїх цілей;

б) волієте обмежити взаємодію з ним ;

в) рішуче ставите такого партнера на місце.

13. Маючи справу з трохи нахабною особистістю, Ви:

а) знаходите до неї підхід за допомогою терпіння і дипломатії;

б) зводите спілкування до мінімуму;

в) дієте такими ж методами.

14. Коли сперечальник налаштований до Вас вороже, Ви зазвичай:

а) спокійно і терпляче долаєте його настрій;

б) уникаєте спілкування;

в) ставите його на місце, або відповідаєте тим же.

15. Коли Вам задають неприємні провокативні питання, Ви найчастіше:

а) спокійно відповідаєте на них;

б) уникаєте прямих відповідей;

в) «заводитеся», втрачаєте самовладання.

16. Коли виникають гострі розбіжності між Вами і партнером, то це найчастіше:

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 72

- а) змушує Вас шукати вихід з ситуації, знаходити компроміс, іти на поступки;
- б) спонукає згладжувати протиріччя, які не підкреслюють розходження в позиціях;
- в) активізує бажання довести свою правоту.

17. Якщо партнер виграє в суперечці, для Вас типово:

- а) привітати його з перемогою;
- б) зробити вигляд, що нічого особливого не відбувається;
- в) «битися до останнього патрона».

18. У випадках, коли відносини з партнером набувають конфліктного характеру, Ви додержуєтеся правила:

- а) «мир за будь-яку ціну» – визнати свою поразку, принести вибачення, піти назустріч побажанням партнера;
- б) «пас убік» – обмежити контакти, піти від суперечки;
- в) «розставити крапки над «і»» – з'ясувати всі розбіжності, неодмінно знайти вихід із ситуації.

19. Коли конфлікт стосується Ваших інтересів, то Вам найчастіше вдається його виграти:

- а) завдяки дипломатії та гнучкості розуму;
- б) за рахунок витримки і терпіння,
- в) за рахунок темпераменту та емоцій.

20. Якщо хто-небудь із колег навмисно зачепить Ваше самолюбство, Ви:

- а) м'яко і коректно зробите йому зауваження;
- б) не будете загострювати ситуацію, зробите вигляд, ніби нічого не сталося;
- в) дасте гідну відсіч.

21. Коли близькі критикують Вас, то Ви:

- а) приймаєте їх зауваження із вдячністю;
- б) намагаєтеся не звертати на критику уваги;
- в) дратуєтеся, чините опір або злитеся.

22. Якщо хтось із рідних або близьких говорить Вам неправду, Ви зазвичай віддасте перевагу:

- а) спокійно і тактовно домагатися істини;
- б) зробити вигляд, що не помічаєте брехні, обійти неприємний бік справи;
- в) рішуче вивести брехуна «на чисту воду».

23. Коли Ви роздратовані, нервуєте, то найчастіше:

- а) шукаєте співчуття, розуміння;
- б) усамітнюєтеся, щоб не проявити свій стан на партнерах;
- в) на когось відіграєтеся, шукаєте «цапа відбивала».

24. Коли хтось з колег, менш гідний і здатний, ніж Ви, одержує заохочення від керівництва, Ви:

- а) радієте за колегу;
- б) не надаєте особливого значення факту;
- в) турбуєтеся, засмучуєтеся або злитеся.

Обробка та інтерпретація результатів:

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

- «а» – миролюбність,
- «б» – уникнення,
- «в» – агресія.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 73

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

Інтерпретація результатів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Отже, що ж виходить? Стратегія мироловства будується на основі добротного інтелекту і злагідного характеру – вельми високі вимоги до особистості. Уникання нібито простіше, не

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.02/2/073.00.1/ОК19 -2025
	Екземпляр № 1	Арк 74 / 74

вимагає особливих розумових і емоційних витрат, але і воно обумовлене підвищеними вимогами до нервової системи і волі. Інша річ агресія - використовувати її як стратегії захисту свого Я найпростіше.

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

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

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

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