МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Психологічні детермінанти асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

Здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня
ПСМЗ 24-2 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія» «Психологія.
Психологія бізнесу» _____ **Д. О. Шафранська**

підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник _____ **О. Г. Льовкіна**

підпис наукового керівника д.філос.н.,професор

Гарант освітньо-
професійної програми _____ **Т.А Ткачук**

Підпис керівника ОПП д. психол н., проф.

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін від « 5 » грудня 2025 р. № 6

Завідувач кафедри _____ **І.О. Пєтухова**

підпис к. пед. н., доцент

Ірпінь – 2026 р.

Реєстрація № 16 09.02.2026 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* _____ _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 51 ЗЕ 12.02.26 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ А.М. Маслюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ О.Г.Льовкіна
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ І.Е. Коваленко
(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

(підпис)

дпис)

Затверджую:
Завідувач кафедри
психології, педагогіки та
суспільних дисциплін
_____І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу здобувача вищої освіти

Шафранської Дарини Олегівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Психологічні детермінанти асертивної поведінки співробітників beauty-сфери**

Затверджена наказом ректора від 07.06.2025 № 499

Термін подачі закінченої роботи: 11.01.2026

Цільова установка спрямована на вивчення психологічних детермінант асертивної поведінки співробітників beauty-сфери в умовах інтенсивної професійної взаємодії та підвищеного емоційного навантаження, а також на визначення можливих шляхів її розвитку та зміцнення у професійному середовищі. З огляду на специфіку діяльності у сфері послуг, що передбачає постійний міжособистісний контакт, необхідність відповідати очікуванням клієнтів та зберігати професійні межі, особливої актуальності набуває проблема формування асертивної поведінки як ресурсу психологічної стійкості та професійної ефективності.

Мета роботи полягає у виявленні та аналізі психологічних чинників (детермінантів), що формують та підтримують асертивну поведінку

особистості, а також визначенні шляхів її розвитку та зміцнення в професійному середовищі.

Об'єктом дослідження є асертивна поведінка особистості.

Предметом дослідження є психологічні детермінанти, що визначають та впливають на прояви асертивної поведінки особистості.

База дослідження: емпіричною базою дослідження став салон краси, за допомогою якого була зібрана загальна вибірка з 30 досліджуваних осіб. До участі були залучені співробітники салону краси «G-Bar».

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання	
		За планом	Фактично
1	Вибір та затвердження теми кваліфікаційної роботи	до 30.11.2024	30.11.2024
1.1	Вивчення літературних джерел та складання плану роботи	до 30.12.2024	23.12.2024
2	Підготовка розділів кваліфікаційної роботи та подання їх на перевірку керівнику		
2.1	Підготовка першого розділу кваліфікаційної роботи	15.01.2025 – 20.03.2025	15.03.2025
2.2	Підготовка другого розділу кваліфікаційної роботи	01.04.2025 – 15.09.2025	14.07.2025
2.3	Підготовка третього розділу кваліфікаційної роботи	до 23.11.2025	20.11.2025
3	Попередній захист кваліфікаційної роботи	до 01.12.2025	05.12.2025
4	Подання роботи на перевірку наявності академічного плагіату	до 25.12.2025	13.01.2026
5	Отримання відгуку керівника кваліфікаційної роботи	до 18.01.2026	30.01.2026
6	Отримання зовнішньої рецензії	до 18.01.2026	16.01.2026
7	Допуск кваліфікаційної роботи завідувачем кафедри до захисту	до 30.01.2026	05.12.2025
8	Захист кваліфікаційної роботи	лютий 2026	12.02.2026

1. Дата видачі завдання «30» листопада 2024 р.

2. Керівник кваліфікаційної роботи _____ Льовкіна О.Г.

3. Керівник освітньо-професійної програми _____ Ткачук Т.А.

4. Завдання до виконання отримав
здобувач вищої освіти _____ Шафранська Д.О.

АНОТАЦІЯ

Психологічні детермінанти асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

Мета роботи полягає у виявленні та аналізі психологічних чинників (детермінантів), що формують та підтримують асертивну поведінку особистості, а також визначенні шляхів її розвитку та зміцнення в професійному середовищі.

Об'єктом дослідження є асертивна поведінка особистості.

Предметом дослідежння є психологічні детермінанти, що визначають та впливають на прояви асертивної поведінки особистості.

Базою дослідження стала діяльність співробітників beauty-сфери салону "G-Bar". Емпіричне дослідження проводилося на основі онлайн-формату, вибірку склали 30 осіб.

У межах дослідження було здійснено теоретичний аналіз проблеми асертивної поведінки, визначено її психологічні детермінанти у професійній діяльності сфери послуг, проведено емпіричне дослідження рівня асертивності співробітників beauty-сфери з використанням методик «ТОКАС» та методики В. Каппоні-Т. Новака, а також розроблено й апробовано психокорекційну програму розвитку асертивної поведінки.

Кваліфікаційна робота містить **59** сторінок. Основний зміст роботи викладено на **40 сторінках**. Робота містить **5 таблиць та 2 додатки**.

Ключові слова: асертивність, асертивна поведінка, комунікативна компетентність, емоційна саморегуляція, професійна діяльність, beauty-сфера.

ANNOTATION

Psychological Determinants of Assertive Behavior of Beauty Industry Employees

The aim of this study is to identify and analyze the psychological factors (determinants) that shape and maintain assertive behavior of an individual, as well as to determine the ways of its development and strengthening in a professional environment.

The object of the study is assertive behavior of the individual.

The subject of the study is the psychological determinants that define and influence the manifestations of assertive behavior of the individual.

The research base was the professional activity of beauty industry employees of the "G-Bar" salon. The empirical study was conducted online, and the sample consisted of 30 participants.

Within the framework of the study, a theoretical analysis of the problem of assertive behavior was carried out, its psychological determinants in professional activity in the service sector were identified, an empirical study of the level of assertiveness of beauty industry employees was conducted using the TOKAS method and the Capponi–Novak method, and a psychocorrectional program aimed at the development of assertive behavior was developed and tested.

The qualification paper comprises 59 pages. The main content of the work is presented on 40 pages. The paper contains 5 tables and 2 appendices.

Keywords: assertiveness, assertive behavior, communicative competence, emotional self-regulation, professional activity, beauty industry.

Year of completion: 2025.

Year of defense: 2026.

ЗМІСТ

ВСТУП 9

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ВИВЧЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ 12
1.1. Асертивність у психології: сутність, особливості та роль у взаємодії з людьми 12
1.2. Професійна діяльність у beauty-сфері як середовище для прояву асертивності 15
1.3. Психологічні чинники, що впливають на формування асертивної поведінки працівників 18
Висновки до розділу І 21

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ BEAUTY-СФЕРИ..... 23
2.1. Аналіз методик дослідження асертивної поведінки співробітників beauty-сфери..... 23
2.2. Результат дослідження асертивної поведінки співробітників beauty-сфери 27
Висновки до розділу ІІ..... 35

РОЗДІЛ ІІІ. ПСИХОКОРЕКЦІЙНА РОБОТА З РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ BEAUTY-СФЕРИ 37
3.1. Розробка програми психологічної корекції асертивної поведінки співробітників beauty-сфери 37
3.2. Аналіз результатів апробації програми розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери 40

ВИСНОВКИ..... 45
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ 49
ДОДАТКИ..... 52

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Асертивність є однією з ключових характеристик ефективної професійної взаємодії, адже вона забезпечує здатність людини відкрито, впевнено та коректно висловлювати власну позицію, зберігаючи повагу до співрозмовника. Для співробітників beauty-сфери цей аспект набуває особливої значущості, оскільки їхня діяльність передбачає постійний контакт із клієнтами, роботу в умовах емоційної напруги, необхідність швидкого прийняття рішень та вміння зберігати професійну стабільність у складних комунікативних ситуаціях.

Психологічні детермінанти асертивної поведінки у цій сфері є багатогранними та включають індивідуально-особистісні характеристики, стиль взаємодії, досвід роботи, рівень впевненості та соціальне середовище. Розуміння цих чинників є важливим для того, щоб визначити, як формується асертивність у працівників beauty-індустрії та що може сприяти її розвитку.

Дослідження цієї теми є актуальним, оскільки недостатній рівень асертивності у співробітників може призводити до професійного вигорання, труднощів у взаємодії з клієнтами, невміння відстоювати власні межі та зниження якості сервісу. Навпаки, сформована асертивність підсилює професійну впевненість, сприяє здоровій комунікації в колективі, знижує рівень конфліктності та підвищує загальну ефективність роботи.

Отримані знання можуть бути корисними для психологів, викладачів б’юті-курсів, керівників салонів краси, HR-фахівців та тренерів, які прагнуть створити умови для розвитку асертивних навичок у своїх працівників. Це також відкриває можливість розробки практичних рекомендацій та навчальних програм, спрямованих на підвищення комунікативної компетентності, упевненості та стресостійкості співробітників beauty-сфери.

Об’єкт дослідження: асертивна поведінка особистості.

Предмет дослідження: психологічні детермінанти, що визначають та впливають на прояви асертивної поведінки особистості.

Мета дослідження: виявити та проаналізувати психологічні чинники (детермінанти), що формують та підтримують асертивну поведінку особистості, а також визначити шляхи її розвитку та зміцнення в професійному середовищі.

Завдання дослідження:

1. Розкрити теоретичні підходи до вивчення асертивної поведінки та психологічних детермінантів.
2. Дослідити індивідуально-психологічні чинники, що сприяють або перешкоджають розвитку асертивної поведінки особистості.
3. Емпірично дослідити рівень асертивності працівників за допомогою психодіагностичних методик.
4. Проаналізувати результати емпіричного дослідження та виявити взаємозв'язки між окремими детермінантами асертивної поведінки.

Методи дослідження. Для реалізації поставлених завдань використовувався комплекс методів:

а) теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних та експериментальних даних з проблем дослідження;

б) емпіричні – спостереження, психодіагностичне тестування. На різних етапах дослідження був використаний комплекс психодіагностичних методик:

1.методика визначення копінг-стратегій Дж. Амірхана (адаптація Н. Сироти та В. Ялтонської); 2.методика дослідження соціально - психологічної адаптації К. Роджерса - Р. Даймонда; 3.методика вивчення акультурації мігрантів Дж. Беррі (адаптація Я. Андрушко);

в) статистичні методи обробки експериментальних даних – розрахунки мір варіативності результатів (коефіцієнт кореляції r-Пірсона) з наступною якісною інтерпретацією і змістовим узагальненням.

Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що на основі проведеного дослідження визначено ключові психологічні

детермінанти асертивної поведінки співробітників beauty-сфери, що дозволяє розробити ефективні заходи щодо підвищення рівня впевненої та конструктивної комунікації у професійному середовищі.

Результати можуть бути використані для створення професійних тренінгів, навчальних програм та консультаційних модулів, спрямованих на розвиток асертивності, покращення навичок взаємодії з клієнтами, профілактику емоційного вигорання та підвищення якості сервісу в beauty-індустрії.

Матеріали дослідження будуть корисними для практичних психологів, HR-спеціалістів, менеджерів салонів краси, викладачів профільних освітніх програм та інших фахівців, які працюють із персоналом сфери послуг. Отримані результати можуть застосовуватися у розробці тренінгів особистісного зростання, програмах підвищення професійної ефективності та впровадженні стратегій формування здорової професійної комунікації.

В умовах сучасного розвитку beauty-індустрії професійна діяльність усе більше орієнтується не лише на технічну майстерність фахівця, але й на якість міжособистісної взаємодії. Клієнти очікують від працівників не тільки високого рівня сервісу, а й емоційної підтримки, доброзичливого ставлення, уміння зрозуміти запит та водночас дотримуватися професійних стандартів. У таких умовах асертивна поведінка стає важливим психологічним механізмом, який дозволяє співробітникам ефективно регулювати комунікативні процеси, уникати надмірної поступливості або, навпаки, агресивних реакцій.

Окрім цього, специфіка роботи у beauty-сфері часто передбачає нестабільний робочий графік, високий темп діяльності та необхідність постійної емоційної включеності. Такі фактори підвищують ризик накопичення психологічної напруги, що за відсутності розвинених асертивних навичок може негативно позначатися як на професійній ефективності, так і на загальному психоемоційному стані працівників. Саме тому дослідження психологічних детермінант асертивної поведінки набуває особливої

актуальності в контексті збереження психологічного благополуччя фахівців beauty-індустрії.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (53 найменування) та 3 додатків. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 94 сторінки, основний – 62 сторінок містить 7 таблиць, 16 рисунків та 3 додатки.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ВИВЧЕННЯ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Асертивність у психології: сутність, особливості та роль у взаємодії з людьми

Асертивна поведінка є однією з ключових характеристик особистості, що забезпечує ефективну взаємодію, конструктивне відстоювання власної думки та здатність регулювати міжособистісні відносини без порушення кордонів інших людей. У психологічній науці асертивність розглядається як прояв внутрішньої впевненості, самоповаги, сформованого емоційного інтелекту та навичок соціальної компетентності.

Теоретичний аналіз показує, що асертивність не є вродженою рисою, вона формується під впливом комплексу психологічних детермінант, таких як: особистісні риси, самооцінка, рівень тривожності, комунікативні здібності, досвід взаємодії в соціумі та особливості професійної діяльності. Психологи відзначають, що асертивна поведінка включає здатність висловлювати власні почуття й потреби, зберігати внутрішню рівновагу та конструктивно реагувати на соціальний тиск чи конфліктні ситуації.

Методологічні підходи до вивчення асертивності ґрунтуються на поєднанні когнітивно-поведінкових, гуманістичних та соціально-психологічних концепцій. У межах когнітивно-поведінкової парадигми асертивність розглядається як набір навичок, що можуть бути цілеспрямовано сформовані та треновані. Гуманістичний підхід акцентує увагу на самоповазі, самоприйнятті та самоактуалізації особистості як базових умовах для прояву асертивної поведінки. Соціально-психологічні теорії підкреслюють значення групового впливу, соціальних норм, професійного середовища та особливостей міжособистісного статусу.

У сфері beauty-індустрії асертивність набуває особливої ваги, оскільки співробітники щодня працюють у ситуаціях інтенсивної комунікації, високих

емоційних навантажень, різноманітних очікувань клієнтів і складних соціальних взаємодій. Дефіцит асертивності може призводити до професійного вигорання, труднощів у встановленні кордонів, конфліктів або навпаки, надмірної поступливості. Натомість розвинена асертивність сприяє підвищенню професійної ефективності, емоційної стійкості та якісній взаємодії з клієнтами та колегами.

Таким чином, теоретико-методологічний аналіз асертивності дозволяє визначити її як багатовимірний психологічний конструкт, що формується під впливом комплексу індивідуальних і соціальних чинників. Усвідомлення цих закономірностей є основою для подальшого емпіричного дослідження та розробки практичних рекомендацій щодо розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери.

Асертивність у сучасній психології розглядається як здатність особистості відкрито, прямо й водночас екологічно висловлювати свої потреби, думки та емоції без порушення прав інших людей. Вона є однією з ключових характеристик ефективної міжособистісної взаємодії та належить до групи соціально-психологічних навичок, що забезпечують гармонійне спілкування. На відміну від агресивної поведінки, яка передбачає психологічний тиск та домінування, асертивність передбачає повагу до себе та співрозмовника. Водночас асертивність протиставляється пасивності, яка характеризується уникненням висловлювання власної позиції, страхом негативної оцінки та недостатнім рівнем впевненості.

У різних теоретичних підходах асертивність трактується по-різному. У гуманістичній психології вона пов’язується з самоприйняттям, почуттям власної гідності та адекватною самооцінкою. У когнітивно-поведінкових концепціях, як конкретна навичка, що формується шляхом навчання ефективної комунікації. Психологи відзначають, що асертивна поведінка включає три складові: когнітивну (розуміння своїх прав та меж), емоційну

(контроль почуттів у взаємодії) та поведінкову (уміння відкрито й конструктивно висловлюватися).

Асертивність виконує низку важливих соціальних функцій. Вона сприяє зниженню міжособистісної напруги, попередженню конфліктів, встановленню партнерських стосунків та підвищенню професійної ефективності. Людина з розвиненими асертивними навичками здатна відстоювати свої кордони, аргументувати позицію, висловлювати незгоду без провокування агресії та зберігати психологічну рівновагу в складних ситуаціях. Саме тому розвиток асертивності стає все більш актуальним у сучасному суспільстві, де міжособистісна взаємодія відіграє ключову роль у різних сферах життя.

Асертивність у психології розглядається як здатність особистості діяти впевнено, відкрито й водночас коректно, не порушуючи меж та прав інших людей. На відміну від агресивності, яка передбачає домінування та тиск, і пасивності, що характеризується униканням висловлення власної думки, асертивність займає позицію психологічної рівноваги. Вона дозволяє людині ясно формулювати власні потреби та почуття, зберігаючи повагу до співрозмовника.

У психологічній науці асертивність часто тлумачать як сформований навик, що пов’язаний із самоповагою, здатністю до саморегуляції та внутрішньою впевненістю. Дослідження свідчать, що асертивні люди краще справляються зі стресом, ефективніше розв’язують конфлікти та мають вищий рівень емоційного благополуччя. Такі особистості легше встановлюють партнерські стосунки, демонструють стабільність у професійних ситуаціях та продуктивніше взаємодіють у команді.

Окремо підкреслюється роль асертивності як комунікативної навички. Вона охоплює уміння конструктивно висловлювати незгоду, приймати зворотній зв’язок, наполягати на важливих для себе рішеннях та зберігати психологічні кордони. У міжособистісній взаємодії асертивність сприяє

формуванню здорових відносин, запобігає накопиченню напруження та знижує ризик професійного вигорання.

У науковому дискурсі також виділяють структурні компоненти асертивності: когнітивний (уявлення про себе та свої права), емоційний (здатність усвідомлювати й регулювати власні переживання) та поведінковий (конкретні дії та комунікативні прояви). Взаємодія цих структур формує індивідуальний стиль поведінки, який може змінюватися під впливом життєвого досвіду, професійних вимог та соціального середовища.

Загалом, асертивність виступає важливим ресурсом особистісного розвитку. Вона дозволяє людині займати активну життєву позицію, відстоювати власні інтереси та водночас підтримувати конструктивні стосунки. У сферах, що передбачають інтенсивну комунікацію, таких як beauty-індустрія, цей навик стає одним із ключових, адже якість взаємодії напряму впливає на ефективність роботи та задоволеність клієнтів.

1.2. Професійна діяльність у beauty-сфері як середовище для прояву асертивності

Beauty-сфера є специфічною галуззю професійної діяльності, у якій взаємодія з клієнтами має визначальне значення. Робота майстрів манікюру, косметологів, візажистів, бровистів чи перукарів передбачає постійне спілкування, встановлення емоційного контакту, коректне реагування на запити та очікування клієнта. Тому асертивність виступає однією з провідних професійних компетентностей спеціаліста beauty-індустрії.

Фахівці цієї сфери часто стикаються з емоційно насиченими або напруженими ситуаціями: незадоволення результатом, завищені очікування клієнта, порушення особистих меж, надмірна вимогливість. У таких умовах уміння висловити свою позицію спокійно та конструктивно, необхідна складова професійної успішності. Асертивна поведінка дає можливість майстру аргументовано пояснити особливості процедури, відмовити у

неадекватному запиті, встановити реалістичні очікування, захистити власні межі й водночас зберегти позитивний контакт із клієнтом.

Beauty-сфера характеризується високою конкуренцією та потребою в емоційній стабільності. Спеціалісту важливо не лише виконувати технічну роботу, а й водночас бути психологічно гнучким, комунікабельним та впевненим у собі. Багато клієнтів сприймають б'юті-процедури як інтимний простір взаємодії, де створюється атмосфера довіри. Тому майстер має вміти керувати власними емоціями, демонструвати емпатію, зберігати рівновагу та підтримувати баланс між професійністю та людяністю.

Нездатність до асертивної комунікації може призводити до професійного вигорання, емоційного виснаження, конфліктів, зниження самооцінки спеціаліста та погіршення якості послуг. Таким чином, beauty-сфера є середовищем, яке природно потребує сформованої асертивності та створює умови для її прояву й подальшого розвитку.

Професійна діяльність є важливою сферою життєдіяльності людини, у якій асертивність проявляється найбільш помітно та відіграє суттєву роль у формуванні ефективної поведінки. Робоче середовище створює безліч ситуацій, що потребують відкритої комунікації, уміння висловлювати власну позицію, конструктивно вирішувати конфлікти, відстоювати свої професійні кордони та водночас зберігати повагу до інших. Саме тому асертивність розглядається як ключовий компонент професійної компетентності сучасного фахівця.

У будь-якій сфері діяльності працівники регулярно стикаються з необхідністю налагодження ефективної взаємодії: у комунікації з колегами, керівництвом, клієнтами чи партнерами. Від того, наскільки людина здатна відкрито, чітко і доброзичливо висловлювати власні думки та потреби, залежить продуктивність її праці, професійне зростання та психологічний комфорт. Низький рівень асертивності може призводити до уникання

відповідальності, надмірної поступливості, емоційного вигорання, труднощів у прийнятті рішень, що негативно відбивається на результативності роботи.

Водночас надмірна агресивність чи домінантність також не сприяють якісній комунікації. Асертивність займає баланс між пасивністю та агресією, дозволяючи обстоювати власні інтереси без порушення кордонів інших людей. У професійній взаємодії цей баланс є критично важливим, оскільки дає змогу створювати психоемоційно здорове робоче середовище, у якому цінується відкритість, чесність і взаємоповага.

Особливе значення асертивність має у професіях, що передбачають тісний контакт із людьми: у сфері освіти, медицини, соціальної роботи, психологічного консультування, сервісних послуг, управління та підприємництва. Такі спеціалісти постійно взаємодіють із різними категоріями людей, враховують їхні потреби та очікування, приймають рішення в умовах високого емоційного навантаження, що потребує здатності зберігати впевненість і професійні межі.

У сфері послуг, зокрема в beauty-індустрії, де робота пов’язана з постійною комунікацією з клієнтами, асертивність виступає не лише умовою якісної комунікації, але й фактором емоційної стабільності працівника. Майстрам доводиться узгоджувати побажання клієнта, коректно пояснювати можливі обмеження, відстоювати професійне бачення та реагувати на критику. Усе це робить асертивність важливою складовою їхнього професійного успіху.

Таким чином, професійна діяльність загалом є одним із найбільш значущих контекстів для прояву асертивності. Вона формує умови, у яких ця якість або розвивається, або, навпаки, пригнічується залежно від стилю взаємодії, корпоративної культури та особистісних характеристик самого працівника.

1.3. Психологічні чинники, що впливають на формування асертивної поведінки працівників

Формування асертивної поведінки є багаторівневим процесом, який залежить від низки психологічних чинників. До основних із них належать особистісні характеристики, рівень самооцінки, попередній досвід взаємодії, особливості емоційного реагування та тип комунікаційної поведінки.

Одним із ключових детермінантів асертивності є рівень самооцінки. Люди з адекватною та стабільною самооцінкою легше відстоюють свою точку зору, мають менший страх критики, демонструють упевненість у професійних ситуаціях. Натомість занижена самооцінка може сприяти пасивності, уникненню конфліктів, надмірній поступливості та труднощам у встановленні особистих меж.

Важливу роль відіграє також рівень емоційної регуляції. У beauty-сфері працівники часто опиняються у стресових чи непередбачуваних ситуаціях, тому вміння керувати емоціями, знижувати внутрішнє напруження та раціонально оцінювати обставини є необхідною умовою асертивної взаємодії. Люди з високим рівнем емоційної зрілості здатні залишатися спокійними, уникати імпульсивності й будувати конструктивний діалог.

Соціальне середовище робочий колектив, корпоративна культура та професійні стандарти також впливає на рівень асертивності. Атмосфера підтримки, партнерства та взаємоповаги сприяє розвитку впевненості у працівника. Натомість авторитарна, конфліктна чи токсична атмосфера може провокувати як агресивну, так і пасивну поведінку.

Окремим важливим чинником є попередній комунікативний досвід: моделі поведінки, засвоєні в дитинстві, попередній професійний досвід, досвід успіху й невдач. Працівники, які мали негативний досвід висловлення власної думки, часто уникають конфронтації, тоді як ті, хто пережив позитивне підкріплення, демонструють більшу впевненість.

Таким чином, асертивність працівників beauty-сфери формується під впливом комплексу внутрішніх і зовнішніх чинників, а її розвиток потребує цілеспрямованої роботи фахівця над собою, а також сприятливих умов у професійному середовищі.

Асертивна поведінка не є вродженою характеристикою, вона формується під впливом комплексу внутрішніх і зовнішніх чинників, які визначають здатність людини відкрито, впевнено та конструктивно взаємодіяти з соціальним оточенням. Для працівників сфери обслуговування, зокрема beauty-індустрії, де професійна діяльність передбачає високий рівень комунікації, контактність та емоційну стійкість, роль цих чинників стає особливо значущою.

Одним із ключових психологічних чинників є самооцінка та рівень самоприйняття. Люди з адекватною, стабільною самооцінкою зазвичай більш впевнені у власних судженнях, здатні захищати свої кордони та конструктивно реагувати на критику. Натомість занижена самооцінка часто призводить до пасивності, уникання конфліктів та труднощів у відстоюванні власної позиції.

Важливу роль відіграє також рівень емоційної регуляції. Здатність контролювати імпульсивні реакції, розуміти власні емоції та усвідомлено їх проявляти є необхідною умовою асертивної поведінки. Працівники, які оволоділи навичками емоційної саморегуляції, демонструють вищу продуктивність у складних комунікативних ситуаціях, зокрема під час взаємодії з вимогливими або конфліктними клієнтами.

Суттєвим чинником є комунікативна компетентність, що включає уміння чітко формулювати думки, слухати співрозмовника, добирати відповідні вербальні та невербальні засоби. Розвинені комунікативні навички дозволяють працівникам beauty-сфери налагоджувати довірливі стосунки з клієнтами, ефективно пояснювати послуги, обговорювати можливі ризики чи результати, а також упевнено відмовляти у незручних або невиправданих запитах.

Серед психологічних чинників особливе місце займають мотиваційні та ціннісні установки особистості. Особи, спрямовані на професійний розвиток, які мають внутрішню мотивацію та відчуття компетентності, демонструють вищий рівень асертивності. Цінності, пов'язані з повагою до себе та інших, гуманістичною взаємодією та готовністю до партнерського спілкування, стають важливою базою для формування здорових комунікативних меж у професійному середовищі.

Не менш важливим є вплив соціального середовища колективу, професійного мікроклімату та стилю керівництва. Підтримка, конструктивний зворотний зв'язок, відсутність токсичності та знецінення створюють умови, за яких працівники можуть вільніше висловлювати думки та приймати ініціативу. Навпаки, жорстка ієрархія, критика без аргументів або емоційний тиск сприяють формуванню пасивно-агресивних або уникальних форм поведінки.

Вагомим чинником є також попередній досвід міжособистісної взаємодії, включаючи дитячо-батьківські стосунки. Люди, виховані в атмосфері підтримки, поваги до їхніх кордонів та заохочення самостійності, у дорослому віці легше проявляють асертивність. Натомість досвід авторитарності, контролю, емоційного нехтування або надмірної критики часто формує страх висловлювати незгоду та схильність до пасивної поведінки.

Таким чином, асертивна поведінка формується під впливом комплексу біопсихосоціальних чинників. Розуміння цих детермінант є надзвичайно важливим для розробки ефективних методів розвитку асертивності у працівників beauty-сфери, оскільки саме асертивність забезпечує професійність, стресостійкість та якість взаємодії з клієнтами в цій динамічній галузі.

Висновки до розділу І

У першому розділі було здійснено теоретико-методологічний аналіз асертивної поведінки як важливого психологічного феномену, що визначає

ефективність міжособистісної взаємодії та професійної діяльності працівників, зокрема у соціально орієнтованих сферах, таких як beauty-індустрія.

У межах підпункту **1.1** розкрито сутність асертивності в сучасній психології. Асертивність розглядається як інтегральна якість особистості, що включає здатність відкрито та екологічно висловлювати власні думки, потреби й переконання без порушення прав інших людей. Показано, що асертивність поєднує елементи самоповаги, саморегуляції, комунікативної компетентності та емоційної зрілості. Визначено, що асертивна поведінка виступає важливим механізмом продуктивної соціальної взаємодії, сприяє конструктивному вирішенню конфліктів, підвищує рівень особистісної автономії та психологічного благополуччя.

У підпункті **1.2** професійна діяльність у beauty-сфері розглядається як специфічний контекст, що потребує від працівників високого рівня комунікативної майстерності, стресостійкості та здатності встановлювати професійні межі. Показано, що взаємодія з клієнтами, командою та адміністрацією, необхідність адаптуватися до вимог ринку послуг, інтенсивне соціальне навантаження та емоційна праця створюють умови, за яких асертивність є критично важливою. У ширшому професійному контексті асертивність визначається як один із ключових предикторів ефективності діяльності в будь-якій сфері, де домінує міжособистісна взаємодія: освіта, медицина, сервіс, менеджмент, соціальна робота. Таким чином, beauty-індустрія виступає одним із прикладів професійних середовищ, що актуалізують потребу в розвитку асертивної поведінки.

У підпункті **1.3** було проаналізовано психологічні чинники, які впливають на формування асертивності працівників. Показано, що розвиток асерсивності визначають: особистісні характеристики (самооцінка, рівень тривожності, емоційна регуляція, тип темпераменту), соціально-психологічні умови (виховання, стиль батьківської взаємодії, досвід прийняття чи критики),

професійне оточення, корпоративна культура, а також мотиваційні та ціннісні орієнтації особистості. Окреслено, що у працівників beauty-сфери додатковими детермінантами виступають емоційна вразливість, потреба у підтвердженні професійної компетентності, часті контакти з клієнтами різного психологічного типу та необхідність контролювати власні емоційні реакції.

Узагальнюючи проведений теоретичний аналіз, можна зробити висновок, що асертивність працівників beauty-сфери є багатофакторним утворенням, формування якого залежить від поєднання індивідуальних психологічних ресурсів та професійних умов. Дослідження детермінант асертивної поведінки має важливе практичне значення, оскільки дозволяє визначити фактори ризику та потенціали розвитку, а також створити науково обґрунтовані рекомендації щодо підвищення ефективності комунікації та психологічного благополуччя фахівців. Результати теоретичного огляду слугують базою для подальшого емпіричного дослідження, спрямованого на виявлення рівня сформованості асертивних навичок та окреслення можливих напрямів їх розвитку в умовах професійної діяльності.

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ BEAUTY-СФЕРИ

2.1. Аналіз методик дослідження асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

У межах емпіричної частини дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, спрямованих на вивчення рівня асертивності, комунікативної впевненості та соціальної взаємодії співробітників beauty-сфери. Вибір цих інструментів зумовлений специфікою професійного середовища, у якому важливу роль відіграють відкритість у спілкуванні, вміння чітко висловлювати власні позиції, конструктивно взаємодіяти з клієнтами та колегами, а також підтримувати емоційний баланс під час міжособистісних контактів.

З метою досягнення поставлених цілей були обрані наступні методики:

1. Методика «ТОКАС» (Тест оцінки комунікативної асертивності)

Даний тест спрямований на визначення рівня комунікативної асертивності особистості - здатності ефективно й відкрито висловлювати власні думки, емоції та потреби у міжособистісних взаємодіях, не порушуючи при цьому прав і психологічного простору інших. Методика створена на основі аналізу типових соціальних ситуацій, у яких виявляються асертивні чи неасертивні реакції. Досліджуваному пропонується оцінити ймовірність вибору тих чи інших моделей поведінки в різноманітних комунікативних контекстах.

Тест оцінки комунікативної асертивності (ТОКАС) складається з 40 тверджень, кожне з яких оцінюється за шкалою від 1 до 5 балів (де 1 - «ніколи так не роблю», 5 - «завжди так чиню»). Загальний бал визначається як сума всіх відповідей.

Шкала інтерпретації загального балу:

160-200 балів - високий рівень асертивності: особа впевнено відстоює свої права, уміє сказати «ні», відкрито виражає думки без агресії.

100-159 балів - середній рівень асертивності: в основному асертивна поведінка присутня, але у складних ситуаціях можливі труднощі у відстоюванні власної позиції.

40-99 балів - низький рівень асертивності: особа часто пасивна, уникає конфліктів, не вміє ефективно відстоювати свою точку зору.

Основними вимірами методики є:

– здатність казати «ні» у складних або тискових ситуаціях;
– уміння аргументовано висловлювати власну позицію;
– вміння приймати та давати конструктивну критику;
– реакція на оцінки й вплив з боку інших.

Методика є валідною та надійною, широко використовується у вивченні соціально-психологічних аспектів особистості, зокрема в умовах професійної діяльності.

2. Методика Каппоні - Новака

Методика була розроблена французькими психологами М. Каппоні та Р. Новаком і призначена для дослідження особистісних характеристик, що визначають стиль поведінки в соціальних ситуаціях. Вона дозволяє оцінити рівень соціальної впевненості, самоповаги, емпатійності, домінантності та здатності до конструктивної взаємодії.

Методика представлена у вигляді опитувальника, який включає низку тверджень, що описують поведінкові прояви людини у різних ситуаціях.

Досліджуваному пропонується оцінити ступінь згоди або незгоди з кожним твердженням за п’ятибальною шкалою.

Ця методика містить 20 тверджень.

Досліджувані оцінюють кожне з них за 5-бальною шкалою:

1 - «ніколи не роблю так»,

2 - «рідко»,

3 - «іноді»,

4 - «часто»,

5 - «завжди».

Після обробки відповідей визначаються домінантні характеристики, що дають підстави віднести людину до одного з основних стилів поведінки:

Інтерпретація стилів поведінки:

Асертивний стиль - високі бали за впевненість, відкритість, здатність до рівноправної взаємодії. Особи з цим стилем поважають себе та інших, уміють конструктивно вирішувати конфлікти.

Пасивний стиль - високі бали за уникання конфліктів, низьку самооцінку, страх перед реакцією інших. Такі особи часто поступаються власними потребами.

Агресивний стиль - високі бали за домінування, прямий тиск, неприйняття критики. Цей стиль може викликати конфлікти та напругу у стосунках.

Пасивно-агресивний стиль - непряма форма висловлення незгоди, приховане невдоволення, уникання відповідальності при зовнішній лояльності.

Оцінка результатів дозволяє виявити наступні аспекти:

– схильність до пасивної або агресивної поведінки;
– рівень асертивності;
– особистісну відкритість або замкненість;
– здатність до самопрезентації та відстоювання власної думки.

Методика Каппоні-Новака широко застосовується в дослідженнях особистості, а також у професійній психодіагностиці, зокрема при вивченні особливостей спілкування в колективі.

Загальна характеристика обраного методичного інструментарію

Застосування обох методик у сукупності дозволяє комплексно оцінити асертивну поведінку як цілісне особистісне утворення, що включає когнітивні,

емоційні та поведінкові компоненти. Вони взаємно доповнюють одна одну: методика «ТОКАС» фокусує увагу на поведінкових аспектах комунікації, тоді як методика Каппоні - Новака - на особистісних характеристиках, які впливають на стиль спілкування.

Теоретичне обґрунтування вибору методик дослідження має важливе значення для забезпечення валідності та надійності отриманих результатів. У контексті даного дослідження асертивна поведінка розглядається як складне особистісне утворення, що включає когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти. Саме тому використання однієї методики не дозволило б повною мірою охопити всі аспекти досліджуваного феномену.

Методика «ТОКАС» була обрана як інструмент, що фокусується передусім на поведінкових проявах асертивності у реальних комунікативних ситуаціях. Вона дозволяє оцінити, наскільки досліджувані здатні відстоювати власну позицію, реагувати на соціальний тиск, конструктивно приймати критику та висловлювати незгоду. Це є особливо актуальним для співробітників beauty-сфери, діяльність яких постійно пов’язана з міжособистісною взаємодією та необхідністю швидко приймати рішення у ситуаціях підвищеної емоційної напруги.

Методика Каппоні - Новака, у свою чергу, дозволяє глибше проаналізувати внутрішні особистісні передумови асертивної поведінки. Вона дає можливість виявити домінуючий стиль взаємодії, рівень соціальної впевненості, схильність до пасивних або агресивних реакцій. Поєднання цих двох методик забезпечує комплексний підхід до дослідження асертивності, що відповідає поставленій меті та завданням магістерської роботи.

Таким чином, обраний психодіагностичний інструментарій є адекватним предмету та об’єкту дослідження, дозволяє отримати багатовимірні дані та створює підґрунтя для подальшого аналізу психологічних чинників асертивної поведінки співробітників beauty-сфери.

2.2. Результат дослідження асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

Емпіричне дослідження було проведене серед співробітників beauty-сфери (візажисти, майстри манікюру, бровісти, перукарі). Загальна кількість досліджуваних становила **30 осіб**.

Вибірка є репрезентативною для досліджуваної професійної групи, оскільки всі учасники мають безпосередній контакт із клієнтами та щодня перебувають у ситуаціях, де необхідні навички асертивної комунікації.

Дослідження проводилося анонімно, добровільно й індивідуально. Досліджуваним було запропоновано заповнити два психодіагностичні інструменти:

1. Методика «ТОКАС» (Тест оцінки комунікативної асертивності).
2. Методика «Дослідження рівня асертивності» В. Каппоні та Т. Новака.

Результати методики «ТОКАС»

Аналіз результатів за методикою «ТОКАС» засвідчив, що більшість досліджуваних мають середній рівень комунікативної асертивності. Розподіл виглядає так:

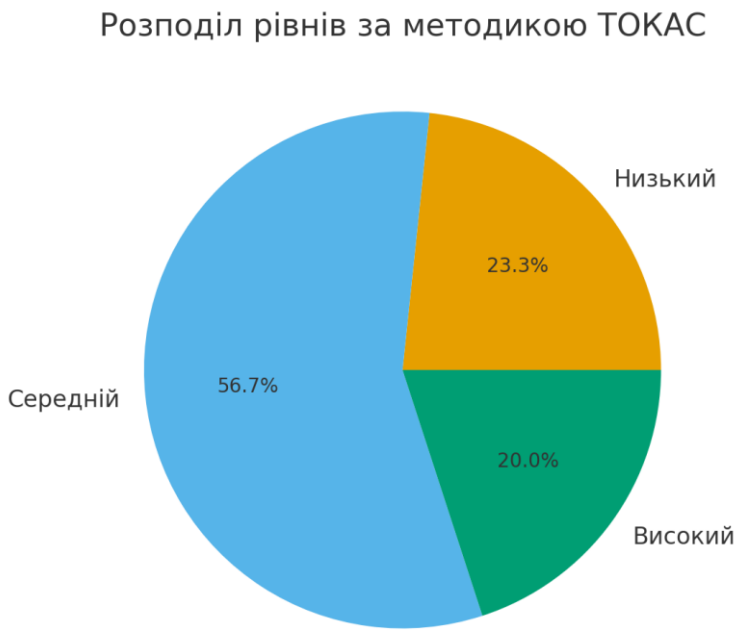
Низький рівень - 23 % (7 осіб)

Середній рівень -57 % (17 осіб)

Високий рівень -20 % (6 осіб)

Учасники з високим рівнем асертивності характеризуються впевненістю у взаємодії з клієнтами й колегами, здатністю коректно, але наполегливо висловлювати власну позицію, встановлювати професійні межі.

Низькі показники переважно пов’язані з труднощами в конструктивному вираженні незгоди, униканням конфліктних або напружених ситуацій, залежністю від думки оточення.



Результати методики Каппоні - Новак

Отримані результати за шкалою загальної асертивності демонструють подібну тенденцію:

Низький рівень - 20 % (6 осіб)

Середній рівень - 60 % (18 осіб)

Високий рівень - 20 % (6 осіб)

Особи з середнім рівнем демонструють у цілому конструктивну поведінку, однак періодично відчувають труднощі, пов’язані з відмовою клієнту, висловленням критики або встановленням кордонів у робочих ситуаціях.

Низький рівень асертивності асоціюється з надмірною поступливістю, підвищеним емоційним напруженням та складностями у відстоюванні власних інтересів.



На основі отриманих емпіричних результатів було здійснено аналіз психологічних чинників (табл.1), які впливають на формування та прояв асертивної поведінки у співробітників beauty-індустрії. Оскільки дана професійна група перебуває у постійній міжособистісній взаємодії, рівень асертивності визначає якість сервісу, професійну ефективність, емоційне благополуччя та здатність до стресостійкої поведінки.

Варто зазначити, що прояв асертивності у професійній діяльності має динамічний характер і залежить не лише від стійких особистісних рис, але й від ситуативних умов взаємодії, рівня психологічної напруги та специфіки професійних завдань. У контексті beauty-індустрії це особливо актуально, оскільки комунікація з клієнтами нерідко супроводжується необхідністю швидкого реагування, прийняття відповідальних рішень та одночасного збереження позитивного емоційного клімату.

Аналіз отриманих результатів дозволяє розглядати асертивність як інтегративну характеристику, що поєднує впевненість у собі, здатність до саморегуляції та готовність до конструктивного діалогу. Виявлені психологічні чинники взаємопов’язані між собою та формують основу професійної поведінки

досліджуваних у складних комунікативних ситуаціях. Це підкреслює необхідність системного підходу до вивчення та розвитку асертивної поведінки в умовах професійної діяльності.

Табл.1

Рівень комунікативної впевненості як детермінанта асертивності

№	ТОКАС (бал)	Каппоні-Новак (бал)
1	27.5	16.8
2	24.3	24.4
3	28.2	19.7
4	32.6	18.6
5	23.8	20.0
6	23.8	11.8
7	32.9	23.9
8	28.8	12.3
9	22.7	10.5
10	27.7	20.2
11	22.7	18.8
12	22.7	16.6
13	26.2	17.9
14	15.4	9.6
15	16.4	5.5
16	22.2	12.7
17	19.9	12.1
18	26.6	22.8
19	20.5	15.7
20	17.9	5.5
21	32.3	23.9
22	23.9	15.2
23	25.3	15.0
24	17.9	15.0
25	22.3	19.7
26	25.6	21.6
27	19.2	10.1
28	26.9	17.6
29	22.0	16.7
30	23.5	20.4

Результати методики «ТОКАС» продемонстрували, що комунікативна впевненість є ключовою умовою конструктивної поведінки спеціалістів beauty-сфери. Особи з високими показниками мають:

– здатність чітко формулювати запити та побажання;

– навички дипломатичного відстоювання власної позиції;

– вміння попереджати конфліктні ситуації завдяки відкритому й доброзичливому стилю взаємодії.

Таким чином, комунікативна компетентність виступає базовою детермінантою асертивності.

2. Регуляція емоційних станів

У досліджуваних із низькими показниками обох методик простежувалася підвищена емоційна напруга, уникання складних ситуацій, страх негативної оцінки клієнта. Це свідчить про те, що рівень емоційної саморегуляції безпосередньо впливає на прояв асертивності.

Особи, які краще контролюють емоційні реакції, легше встановлюють межі та зберігають професійну дистанцію у взаємодії.

3. Самооцінка та впевненість у власних професійних навичках

Аналіз відповідей показав, що співробітники з високим рівнем асертивності (за обома методиками - 20 %) демонструють стабільніші показники впевненості у власній кваліфікації. Це проявляється у тому, що вони:

– не бояться повідомляти клієнтам про реалістичні можливості процедури;

– здатні коректно відмовляти у послугах, які виходять за межі їх компетенції;

– адекватно реагують на зауваження та професійну критику.

Отже, рівень самооцінки є вагомою детермінантою асертивної поведінки у даній професійній групі.

Додатково варто зазначити, що середній рівень асертивності, який переважає у вибірці, має неоднозначний характер. З одного боку, він свідчить про наявність базових навичок упевненої комунікації та здатність до конструктивної взаємодії у стандартних професійних ситуаціях. З іншого боку, у складніших або емоційно напружених умовах ці навички можуть виявлятися недостатньо стабільними.

Аналіз відповідей досліджуваних показав, що найбільші труднощі виникають у ситуаціях, де необхідно поєднувати професійну впевненість із збереженням доброзичливого контакту з клієнтом. Зокрема, йдеться про необхідність корекції очікувань клієнта, аргументованої відмови у нереалістичних запитах або захисту власних професійних меж. У таких випадках частина співробітників схильна обирати стратегію поступливості, що знижує рівень психологічного комфорту та підвищує ризик емоційного виснаження.

Особи з високим рівнем асертивності демонструють більшу стабільність поведінки незалежно від складності комунікативної ситуації. Вони здатні поєднувати впевненість у власних професійних рішеннях із емпатійним ставленням до клієнта, що сприяє збереженню позитивного контакту та водночас дозволяє уникати порушення особистих і професійних меж.

Отримані дані також свідчать про поступове формування асертивних навичок у процесі професійної діяльності. Співробітники з більшим стажем роботи демонструють вищу здатність до саморегуляції, менш виражений страх негативної оцінки та більшу готовність відстоювати власну позицію у складних ситуаціях взаємодії.

4. Особливості міжособистісної взаємодії в beauty-сфері

Beauty-сфера передбачає високий рівень соціальної включеності, чутливість до потреб клієнта, здатність підтримувати доброзичливу атмосферу. Це створює як сприятливі умови для розвитку асертивності, так і певні ризики.

Дослідження показало, що:

спеціалісти з середнім рівнем асертивності (60 %) демонструють достатній рівень комунікативної компетентності, але інколи уникають ська ситуацій, де потрібно встановити або підтримати чіткі кордони;

у частини досліджуваних з низьким рівнем сформувалися патерни надмірної поступливості та страх втрати клієнта, що знижує якість комунікації та підвищує ризик емоційного вигоряння.

5. Взаємозв'язок між показниками двох методик як підтвердження спільних детермінантів.

Узагальнюючи результати кількісного та якісного аналізу, можна зазначити, що асертивна поведінка співробітників beauty-сфери має ситуаційно залежний характер. Вона значною мірою визначається контекстом взаємодії, емоційним станом працівника та особливостями конкретної професійної ситуації. Навіть за наявності сформованих асертивних навичок у стандартних умовах, у ситуаціях підвищеного емоційного навантаження можливе їх тимчасове зниження.

Важливу роль у цьому процесі відіграє орієнтація на клієнта як ключову фігуру професійної взаємодії. Для частини співробітників надмірна зосередженість на задоволенні очікувань клієнта супроводжується ігноруванням власних потреб і професійних меж. Така стратегія поведінки може бути соціально схвалюваною, однак у довготривалій перспективі вона підвищує ризик емоційного виснаження та професійного вигорання.

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що асертивність у beauty-сфері виконує не лише комунікативну, але й захисну функцію. Вона сприяє збереженню психологічного благополуччя працівника, підтриманню професійної ідентичності та формуванню стабільної самооцінки. Відсутність або недостатній розвиток асертивних навичок призводить до накопичення напруження, внутрішніх конфліктів та зниження задоволеності професійною діяльністю.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтверджують необхідність цілеспрямованого розвитку асертивної поведінки у співробітників beauty-сфери. Це обґрунтовує доцільність впровадження психокорекційних і тренінгових програм, спрямованих на формування впевненого, конструктивного та психологічно екологічного стилю професійної взаємодії.

Висновки до розділу II

У другому розділі було проведено емпіричне дослідження психологічних детермінантів асертивної поведінки співробітників beauty-сфери, у якому взяли участь 30 фахівців різних напрямів (візажисти, бровісти, перукарі, майстри манікюру). Використання двох методик: «ТОКАС» та методики дослідження асертивності В. Каппоні - Т. Новака, що дозволило комплексно оцінити рівень комунікативної асертивності та індивідуально-поведінкові характеристики, що визначають стиль міжособистісної взаємодії.

Результати обох методик засвідчили переважання середнього рівня асертивності, що є типовим для професій, пов’язаних із постійною взаємодією з клієнтами. Досліджувані з високим рівнем асертивності продемонстрували здатність до впевненої, відкритої та конструктивної комунікації, вміння формувати професійні межі та здійснювати ефективне самопредставлення. Натомість низький рівень асертивності був пов’язаний із труднощами у вираженні незгоди, схильністю до уникання конфліктних ситуацій, емоційною напруженістю та надмірною орієнтацією на думку інших.

На основі теоретико-емпіричного аналізу було визначено низку ключових психологічних чинників, що впливають на формування асертивності у працівників beauty-індустрії. Першою детермінантою виступає комунікативна впевненість, що забезпечує здатність до чіткого формулювання власних позицій і запобігання конфліктам через відкритий стиль взаємодії. Другою детермінантою є емоційна саморегуляція: особи зі здатністю контролювати емоції легше встановлюють межі та демонструють стабільнішу

поведінку у взаємодії з клієнтами. Третьою значущою детермінантою є самооцінка та впевненість у власній професійній компетентності, що забезпечує здатність об’єктивно реагувати на критику й обирати конструктивні стратегії комунікації. Також виявлено, що особливості професійної взаємодії в beauty-сфері створюють умови як для розвитку асертивності, так і для ризиків її зниження через високу емоційну залученість та залежність від потреб клієнта.

Узгоджені результати двох методик, які демонструють подібний розподіл рівнів асертивності, підтверджують наявність спільних психологічних детермінантів асертивної поведінки та підсилюють достовірність отриманих даних. Обидві методики вказують на те, що асертивність у beauty-працівників формується як комплексний особистісно-поведінковий конструкт, що включає впевненість, емоційну стабільність, самоприйняття та вміння вибудовувати здорові професійні межі.

Підсумовуючи, результати емпіричного дослідження дозволили виявити специфічні особливості асертивної поведінки представників beauty-сфери та визначити ключові чинники, що впливають на її рівень. Отримані дані можуть бути використані для розроблення рекомендацій та програм розвитку асертивних навичок, спрямованих на підвищення професійної ефективності та психологічного благополуччя фахівців у даній сфері.

РОЗДІЛ ІІІ. ПСИХОКОРЕКЦІЙНА РОБОТА З РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ СПІВРОБІТНИКІВ BEAUTY-СФЕРИ

3.1. Розробка програми психологічної корекції асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

Професійна діяльність у beauty-сфері передбачає постійну міжособистісну взаємодію з клієнтами, колегами та керівництвом, що супроводжується високими емоційними навантаженнями, необхідністю дотримання стандартів сервісу, гнучкості у спілкуванні та водночас уміння відстоювати власні професійні межі. В умовах підвищених вимог до якості обслуговування співробітники beauty-сфери часто стикаються з труднощами у реалізації асертивної поведінки, що може проявлятися у надмірній поступливості, страху відмови клієнту, униканні конфліктних ситуацій або, навпаки, у різких та імпульсивних реакціях.

Результати констатувального етапу дослідження засвідчили, що значна частина співробітників beauty-сфери демонструє середній та знижений рівень асертивності, що негативно впливає на професійну ефективність, емоційний стан та задоволеність роботою. У зв’язку з цим виникла необхідність розробки цілеспрямованої психокорекційної програми, спрямованої на розвиток асертивної поведінки як важливої психологічної детермінанти професійної діяльності у сфері послуг.

Метою психокорекційної програми є розвиток асертивної поведінки співробітників beauty-сфери шляхом формування навичок упевненого, відкритого та конструктивного спілкування, здатності відстоювати власні професійні кордони без порушення прав інших та підвищення емоційної саморегуляції.

Завдання програми: підвищити рівень усвідомлення власних емоцій, потреб і професійних меж; сформувати навички асертивного самовираження у взаємодії з клієнтами та колегами; знизити рівень комунікативної тривожності

та страху негативної оцінки; навчити конструктивним способам реагування на критику та конфліктні ситуації; сприяти розвитку емоційної стійкості та впевненості у професійній діяльності.

Програма ґрунтується на положеннях когнітивно-поведінкового підходу, гуманістичної психології та концепції асертивності. У процесі психокорекційної роботи використовувалися такі методи, як психоосвіта, групові обговорення, рольові ігри, моделювання типових професійних ситуацій beauty-сфери, вправи на розвиток саморефлексії, техніки емоційної саморегуляції та надання зворотного зв'язку.

Програма складається з 8 групових занять тривалістю 60-90 хвилин кожне. Структура занять побудована за принципом поступового переходу від формування безпечної групової атмосфери до відпрацювання асертивних моделей поведінки у складних професійних ситуаціях. План психокорекційних занять представлений у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

План психокорекційної програми розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

№	Тема заняття	Мета заняття	Основні вправи
1	Формування довіри та професійної безпеки	Створення сприятливої атмосфери та мотивації до участі у програмі	«Знайомство через професійну роль», «Очікування від програми», «Мій ресурс у роботі»
2	Усвідомлення емоцій і професійних меж	Розвиток емоційної усвідомленості та розуміння власних кордонів	«Емоційний барометр», «Мої кордони у роботі», групова рефлексія
3	Асертивність як стиль професійної поведінки	Формування уявлень про асертивну поведінку	Міні-лекція, вправа «Пасивність - агресія - асертивність», обговорення
4	Робота з тривожними та обмежувальними переконаннями	Зниження страху відмови та негативної оцінки	«Мої автоматичні думки», «Раціональна відповідь», когнітивна реструктуризація
5	Асертивна комунікація з клієнтами	Відпрацювання навичок упевненого спілкування	Рольові ігри «Складний клієнт», «Ввічлива відмова», зворотний зв'язок
6	Реагування на критику та конфлікти	Формування конструктивних стратегій поведінки	«Критика без руйнування», «Я-повідомлення», аналіз ситуацій

7	Саморегуляція та зниження емоційного напруження	Розвиток навичок контролю емоцій	Дихальні техніки, вправа «Пауза», релаксаційні вправи
8	Узагальнення та закріплення навичок	Усвідомлення особистісних змін та планування подальшого розвитку	«Мій асертивний портрет», «Професійний план розвитку», рефлексія

Розроблена програма психологічної корекції асертивної поведінки ґрунтується на принципах гуманістичної психології, когнітивно-поведінкового підходу та соціально-психологічного тренінгу. Вона спрямована не лише на формування окремих комунікативних навичок, а й на глибшу роботу з особистісними установками, самооцінкою та емоційною регуляцією учасників.

Особлива увага в програмі приділялася усвідомленню власних психологічних меж, формуванню навичок конструктивного самовираження та розвитку впевненості у професійній ролі. Практичні вправи були адаптовані до специфіки beauty-сфери та моделювали типові робочі ситуації, з якими стикаються майстри у щоденній діяльності.

Програма передбачала поступовий перехід від усвідомлення проблемних зон до активного відпрацювання асертивних моделей поведінки, що дозволяло учасникам інтегрувати нові навички у власний професійний досвід.

Очікуваними результатами реалізації програми є підвищення рівня асертивної поведінки, зниження комунікативної тривожності, покращенняемоційної саморегуляції та підвищення задоволеності професійною діяльністю співробітників beauty-сфери.

3.2. Аналіз результатів апробації програми розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери

Для оцінки ефективності психокорекційної програми було проведено повторне психодіагностичне обстеження учасників після завершення

формувального етапу дослідження. Порівняльний аналіз здійснювався на основі результатів методик, застосованих на констатувальному етапі.

Порівняльні результати рівня асертивної поведінки до та після участі у програмі представлені у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Рівні асертивної поведінки співробітників beauty-сфери до та після програми

Рівень асертивності	До занять, %	Після занять, %
Низький	46,7	26,7
Середній	40,0	46,6
Високий	13,3	26,7

Як видно з таблиці, після реалізації програми спостерігається зменшення частки учасників з низьким рівнем асертивності та зростання кількості осіб із середнім і високим рівнями. Це свідчить про позитивний вплив програми на розвиток асертивної поведінки.

Порівняльний аналіз рівня комунікативної тривожності представлений у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Рівень комунікативної тривожності до та після програми

Рівень тривожності	До занять, %	Після занять, %
Низький	16,7	30,0
Середній	36,6	43,3
Високий	46,7	26,7

Результати свідчать про суттєве зниження високого рівня комунікативної тривожності після проходження програми та зростання кількості учасників із низьким рівнем тривожності.

Крім того, було зафіксовано позитивні зміни у суб’єктивній оцінці професійної впевненості та задоволеності роботою, що відображено у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Рівень професійної впевненості співробітників beauty-сфери

Показник	До занять, %	Після занять, %
Низький	33,3	20,0
Середній	46,7	46,7
Високий	20,0	33,3

Отримані результати свідчать про ефективність психокорекційної програми, яка сприяла розвитку асертивної поведінки, зниженню емоційного напруження та підвищенню професійної впевненості співробітників beauty-сфери. Загалом програма позитивно вплинула на психологічний стан учасників та може бути рекомендована для використання у практиці психологічного супроводу персоналу сфери послуг.

Аналіз результатів апробації програми розвитку асертивної поведінки засвідчив позитивні зміни у психологічному стані та стилі комунікації учасників. Після завершення програми спостерігалося зростання рівня впевненості у власних професійних діях, зниження тривожності у взаємодії з клієнтами та підвищення усвідомленості власних емоційних реакцій.

Повторна діагностика за методикою «ТОКАС» показала тенденцію до зростання середніх та високих показників асертивності. Учасники зазначали, що стали легше висловлювати власну думку, аргументувати професійні рішення та відмовляти у випадках нереалістичних або некоректних запитів клієнтів.

Зміни, зафіксовані за методикою Каппоні - Новака, свідчать про зменшення проявів пасивної та пасивно-агресивної поведінки. Учасники почали демонструвати більш відкриту позицію у взаємодії, підвищився рівень самоповаги та внутрішньої стабільності.

Якісний аналіз зворотного зв’язку від учасників підтверджує ефективність програми. Більшість з них відзначили, що отримані навички є практично значущими та легко інтегруються у професійну діяльність.

Особливо цінним було усвідомлення того, що асертивність не є агресією, а навпаки дозволяє зберігати повагу до себе та клієнта одночасно.

Важливим аспектом аналізу результатів формувального етапу дослідження є усвідомлення його обмежень. По-перше, дослідження проводилося на обмеженій вибірці, що зумовлено специфікою професійної групи та реальними умовами організації психокорекційної роботи. По-друге, тривалість програми була відносно короткою, що не дозволяє повною мірою оцінити довгострокову стабільність сформованих асертивних навичок.

Водночас навіть за таких умов отримані результати свідчать про позитивну динаміку у розвитку асертивної поведінки учасників. Це дозволяє зробити припущення, що за умови більш тривалої та систематичної роботи ефект програми може бути більш вираженим та стійким. Особливого значення у цьому контексті набуває мотивація самих учасників до особистісних змін та їхня готовність інтегрувати нові моделі поведінки у професійну діяльність.

Ефективність програми значною мірою залежить також від соціально-психологічного середовища, у якому працюють фахівці. Підтримуючий професійний мікроклімат, наявність конструктивного зворотного зв’язку та відсутність надмірного тиску з боку керівництва створюють умови для закріплення асертивної поведінки. Натомість токсичне середовище може нівелювати результати психокорекційної роботи та сприяти поверненню до неадаптивних стратегій взаємодії.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі полягають у розширенні вибірки, збільшенні тривалості психокорекційних програм та залученні різних категорій працівників beauty-сфери. Доцільним є також вивчення впливу асертивної поведінки на рівень професійного вигорання, задоволеність роботою та якість взаємодії з клієнтами у довготривалій перспективі.

Отже, результати формувального етапу дослідження підтверджують доцільність використання психокорекційної програми як ефективного засобу

розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери та відкривають можливості для подальшого вдосконалення практики психологічного супроводу фахівців сфери послуг.

Таким чином, апробація програми підтвердила доцільність її використання як психокорекційного інструменту для розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери. Отримані результати дозволяють рекомендувати програму для впровадження у практику психологічного супроводу персоналу сфери послуг.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження психологічних детермінант асертивної поведінки співробітників beauty-сфери, що є актуальним у контексті зростання вимог до якості сервісу, емоційної залученості працівників та необхідності збереження психологічного благополуччя у професіях типу «людина- людина».

У ході теоретичного аналізу встановлено, що асертивність у сучасній психології розглядається як багатовимірний особистісно-поведінковий конструкт, який поєднує когнітивні уявлення про власні права та межі, емоційну зрілість і здатність до саморегуляції, а також конкретні поведінкові навички конструктивної комунікації. Асертивна поведінка займає проміжну позицію між пасивністю та агресією й забезпечує можливість відкритого, впевненого та водночас екологічного самовираження без порушення прав інших людей.

Проаналізовано, що професійна діяльність у beauty-сфері створює особливі умови для прояву асертивності, оскільки вона передбачає постійний міжособистісний контакт, високу емоційну включеність, необхідність відповідати очікуванням клієнтів та одночасно зберігати професійні кордони. Встановлено, що недостатній рівень асертивності у працівників цієї сфери може призводити до надмірної поступливості, страху втрати клієнта, труднощів у відмові, емоційного виснаження та професійного вигорання. Водночас сформована асертивність сприяє підвищенню професійної впевненості, якості комунікації, стресостійкості та загальної ефективності діяльності.

У результаті аналізу наукових джерел визначено основні психологічні детермінанти асертивної поведінки працівників beauty-сфери, серед яких провідну роль відіграють рівень самооцінки та самоприйняття, емоційн

саморегуляція, комунікативна компетентність, мотиваційно-ціннісні орієнтації, особливості попереднього соціального та професійного досвіду, а

також умови професійного середовища й характер міжособистісних взаємин у колективі.

Емпіричне дослідження, проведене серед співробітників beauty-сфери з використанням методик «ТОКАС» та методики В. Каппоні - Т. Новака, дозволило виявити переважання середнього рівня асертивної поведінки у досліджуваній вибірці. Отримані результати свідчать, що більшість працівників загалом здатні до конструктивної комунікації, проте у складних професійних ситуаціях часто відчувають труднощі, пов’язані з відмовою клієнтам, реагуванням на критику та встановленням чітких професійних меж. Низький рівень асертивності був пов’язаний із підвищеною комунікативною тривожністю, страхом негативної оцінки та емоційною напруженістю.

Аналіз взаємозв’язків між показниками двох методик підтвердив, що асертивна поведінка у співробітників beauty-сфери формується як цілісний комплекс, у якому поєднуються комунікативна впевненість, емоційна стабільність та позитивна оцінка власної професійної компетентності. Це дозволило обґрунтувати доцільність розробки спеціальної психокорекційної програми, спрямованої на розвиток асертивності як ресурсу професійної ефективності та психологічного благополуччя.

У третьому розділі було розроблено та апробовано психокорекційну програму розвитку асертивної поведінки співробітників beauty-сфери, побудовану на засадах когнітивно-поведінкового та гуманістичного підходів. Програма включала психоосвітні елементи, вправи на розвиток емоційної усвідомленості, навичок асертивного самовираження, конструктивного реагування на критику та конфліктні ситуації, а також техніки емоційної саморегуляції.

Результати повторного психодіагностичного обстеження після завершення формувального етапу засвідчили позитивну динаміку основних показників. Було зафіксовано зменшення кількості учасників з низьким рівнем асертивності, зростання частки осіб із середнім і високим рівнями, зниження

комунікативної тривожності та підвищення суб'єктивної професійної впевненості. Отримані дані підтверджують ефективність розробленої психокорекційної програми та її позитивний вплив на поведінкові й емоційно-особистісні характеристики співробітників beauty-сфери.

Отримані результати дослідження дозволяють розглядати асертивну поведінку співробітників beauty-сфери не лише як окрему особистісну характеристику, а як інтегративний психологічний ресурс, що забезпечує ефективну професійну взаємодію в умовах підвищеного емоційного навантаження. Сформована асертивність сприяє оптимізації професійного функціонування, зниженню рівня внутрішнього напруження та підтриманню балансу між орієнтацією на клієнта й збереженням власних професійних меж.

Важливим є те, що розвиток асертивної поведінки позитивно впливає не лише на якість зовнішньої комунікації, але й на внутрішній психологічний стан фахівців. Здатність відкрито та впевнено висловлювати власну позицію, усвідомлювати й регулювати емоційні реакції, а також конструктивно реагувати на складні професійні ситуації сприяє формуванню більш стійкого відчуття професійної компетентності та самоповаги.

У цьому контексті асертивна поведінка може розглядатися як один із ключових чинників профілактики емоційного вигорання у співробітників beauty-сфери. Її розвиток створює умови для збереження психологічного благополуччя фахівців, підвищення задоволеності професійною діяльністю та підтримання стабільності професійної ідентичності в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії.

Таким чином, мету дослідження досягнуто, а поставлені завдання виконано в повному обсязі. Проведене дослідження підтвердило, що асертивна поведінка є важливим психологічним ресурсом професійної діяльності у beauty-сфері та формується під впливом комплексу особистісних і соціально-професійних детермінант. Розроблена програма розвитку асертивності може бути рекомендована для використання у практиці

психологічного супроводу персоналу сфери послуг, у програмах професійного навчання, тренінгах особистісного зростання та профілактики емоційного вигорання.

Перспективи подальших досліджень полягають у розширенні вибірки, вивченні гендерних та стажевих особливостей асертивної поведінки, а також у довготривалому аналізі ефективності психокорекційних програм у професійному середовищі beauty-індустрії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Alberti R. E., Emmons M. L. *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships.* San Luis Obispo, CA: Impact Publishers, 2017.
2. Alberti R.E. & Emmons M.E. (1990) Your perfect Right: A Guide to Assertive Living (6th ed.).− San Luis Obispo, CA: Impact Publishers.
3. Bandura A. *Self-Efficacy: The Exercise of Control.* New York: Freeman, 1997.
4. Lazarus R. S. *Emotion and Adaptation.* New York: Oxford University Press, 1991.
5. Rosenberg M. *Nonviolent Communication: A Language of Life.* Encinitas, CA: PuddleDancer Press, 2015.
6. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence // *Imagination, Cognition and Personality*. 1990. Vol. 9(3). P. 185–211.
7. Асертивність як складова професійної толерантності керівників. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/pdf
8. Бандурка О. М. Психологія управління персоналом. Харків: Фоліо, 2019.
9. Бондаренко О. Ф. Психологія спілкування. К.: Академвидав, 2019.
10. Карамушка Л. М. Психологія емоційного вигорання. К.: Логос, 2018.
11. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Психологія професійної діяльності. К.: Науковий світ, 2020.
12. Кокун О. М. Психологія стресу та копінг-поведінки К.: Центр учбової літератури, 2019.
13. Костюк Г. С. Психологія особистості. К. 2018.
14. Ложкін Г. В. Психологія професійного спілкування. К.: Каравела, 2021.
15. Максименко С. Д. Загальна психологія. К.: Центр учбової літератури, 2020.
16. Максименко С. Д. Психологія особистості. К.: Либідь, 2019.
17. Москаленко В. В. Соціальна психологія. К.: Центр учбової літератури, 2021.

18. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія особистості і спілкування. Львів: Магнолія, 2019.

19. Павленко В. В. Психологія асертивної поведінки особистості. К.: КНЕУ, 2021.

20. Психологічні особливості асертивності. URL: https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2010/9_2010/27.pdf

21. Психолого-педагогічні умови формування асертивної поведінки. URL: https://elibrary.kdpu.edu.ua/jspui/bitstream/.pdf

22. Савчин М. В. Психологія відповідальної поведінки. Дрогобич: Коло, 2020.

23. Санникова О. П. Емоційна саморегуляція особистості. Одеса: Астропринт, 2020.

24. Смульсон М. Л. Психологія розвитку особистості. К.: Ніка-Центр, 2018.

25. Соціально-психологічний словник / Ав.-уклад. У.М. Галіцький, О.В. Мірошник, В.В. Синявський. До., 2004. - 250 с.

26. Титаренко Т. М. Психологія життєвого шляху особистості. К.: Каравела, 2020.

27. Чепелєва Н. В. Психологія життєвих криз. К.: Академвидав, 2018.

28. Шевченко Н. Ф. Психологія сервісної діяльності. К.: КНЕУ, 2020.

29. Що таке асертивність та як розвивати цю навичку у своїх співробітниках: поради L&D фахівців. URL: https://itexpert.work/uk/shho-take-asertyvnist-ta-yak-rozvyvaty-czyu-navychku-u-svoyih-spivrobitnykah-porady-ld-fahivcziv/

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ТЕСТ-ОПИТУВАЛЬНИК КОМПОНЕНТІВ АСЕРТИВНОСТІ (ТОКАС)

ІНСТРУКЦІЯ

До якісних характеристик асертивності відносяться:

– афективна (емоційна) складова. На додатному полюсі розташовані такі характеристики, як нервовопсихічна стійкість, прийняття себе, прийняття інших, спонтанність емоційних реакцій, почуття міри, відсутність тривоги, почуття впевненості, на від'ємному полюсі – відсутність цих якостей, або їх слабкий прояв;

– когнітивно-смисловий компонент (складова). Додатний полюс характеризується адекватною орієнтацією в соціальній ситуації та адекватністю її оцінки; здатністю передбачати результати власної асертивної поведінки, здатністю дозволяти собі мати запити і вимоги, здатністю орієнтуватися в соціальних очікуваннях, усвідомленням потреби у досягненні мети. Від'ємний полюс характеризується протилежними якостями;

– поведінкова складова асертивності на додатному полюсі характеризується готовністю до дій, спрямованих на досягнення мети без попрання прав інших людей, навіть конструктивною агресивністю та здатністю керувати своїм життям. На від'ємному полюсі – неготовністю до таких дій, що супроводжується або пасивністю, або некерованою, неконструктивною агресивністю;

– контрольно-регулятивна складова асертивності. Додатний полюс містить якості, що характеризуються відповідальністю за свої вчинки; наполегливістю у захисті своїх прав; самостійними діями; обстоюванням своєї думки, навіть якщо це пов'язано з якимись труднощами тощо. На від'ємному – почуттям безпорадності, безправності; наданням можливості іншим вирішувати, що необхідно зробити; несамостійними діями; не обстоюванням

своєї думки; схильністю підкорюватися іншим, дозволом іншим приймати рішення тощо.

Вам пропонується ряд тверджень, кожне з яких може різною мірою Вам підходити або не підходити. Оцініть кожне твердження за мірою відповідності його змісту Вашим переживанням, думкам, або особливостям поведінки. Оцінюючи кожне з запропонованих Вам тверджень, Ви можете вибрати один з чотирьох варіантів відповідей :

«так», «швидше так», «швидше ні», «ні»

і на виданому Вам бланку поставте хрестик у відповідній графі. Кожного разу перевіряйте, щоб номер твердження співпадав з таким саме номером у бланку для відповідей.

Оскільки в різні періоди життя Ви, можливо, відповідали б на одне і те ж твердження по-різному, відповідайте виходячи з того, що характерно для Вас зараз. Відповідайте швидко, не роздумуйте довго над відповідями. Пам'ятайте, що відповіді не оцінюються як «правильні» або «неправильні», вони лише відображають Ваші індивідуальні особливості. Основна умова нашого експерименту - Ваша сумлінність і щирість. Якщо незрозуміла інструкція, прочитайте її ще раз! Отже, починайте роботу!

Шкала І.

1. Я завжди позитивно ставлюся до себе.
2. Останнім часом я часто переживаю розчарування.
3. Мені добре знайоме почуття приниження.
4. Деякі люди викликають у мене презирство.
5. Я почуваю себе внутрішньо сильним.
6. Фрази «Я хочу», «Я не хочу» - не для мене.
7. Я боюся розчарувати (не виправдати очікування) близьких мені людей.
8. Я боюся конфліктів, прагну їх уникати, або сховати, а не загострювати.
9. Мені важко виявити негативні емоції (гніву, презирства) до людей

10. Я не прощаю образ.
11. У розмові з начальством я відчуваю незручність і скутість.
12. Для мене важливе хороше ставлення інших людей до мене.
13. Мені подобається, коли інші люди ставляться до мене дуже сердечно.
14. Я засмучуюся, коли до моєї думки не прислухаються.
15. Коли я говорю «Ні», то почуваю себе винним.

Шкала II. Когнітивно-смисловий компонент

16. Я рідко сумніваюся у своєму виборі.
17. Я розумію, що у мене прав менше, ніж у інших.
18. Я завжди відкрито висловлюю свою думку.
19. Думаю, що думку інших людей стосовно моїх вчинків слід враховувати.
20. Коли я часто дістаю відмову, то починаю думати, що зі мною не все гаразд.
21. Думаю, що мої потреби мають перевагу над потребами інших.
22. Іноді я ловлю себе на думці, що часто вибачаюся недоречно.
23. Я згідний з думкою, що перевага досягається шляхом приниження інших
24. Думаю, що хороший професіонал не має права на помилку.
25. Я вважаю, що людина залежить від зовнішніх обставин.

26. Я завжди піклуюся про збереження почуття власної гідності.
27. Я вважаю себе сором'язливою людиною.
28. Зазвичай я дотримуюся логіки, розуму, раціональності і прагну обґрунтувати усе, що я роблю.
29. Я завжди можу правильно оцінити будь-яку емоціогенну (таку, яка несе емоційне навантаження) ситуацію.
30. Мені завжди легше погодитися з критикою, аніж доводити свою правоту.

Шкала III.

31. Я здатний управляти своїм життям.
32. Я легко починаю, підтримую і закінчую розмову.
33. На групових фото я завжди знаходжуся ззаду або збоку.
34. Мені важко сказати «Ні».
35. Я легко вказую на помилки іншої людини.
36. Відкрито виявляти свої почуття - не для мене.
37. Мені часто доводиться підлаштовуватися під інших людей.
38. Мої думки менш важливі, ніж думки інших людей.
39. Я завжди захищаю свої особисті права, навіть якщо це неприйнятно для іншої людини.
40. Коли мені погрожують, я атакую.
41. Я люблю сидіти в останніх рядах.
42. Я легко висловлюю свої бажання.
43. Прагну здійснювати сильний вплив на діяльність інших.

44. Коли мені докоряють, я захищаюся.
45. Я завжди виконую свої обіцянки.

Шкала IV. Контрольно-регулятивний компонент

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

Бланк ПІБ._____ Дата _____ Вік_____

Шкала I					Шкала II					Шкала III					Шкала IV				
	Так	Швидше так	Швидше ні	Ні		Так	Швидше так	Швидше ні	Ні		Так	Швидше так	Швидше ні	Ні		Так	Швидше так	Швидше ні	Ні
1					1					1					1				
2					2					2					2				
3					3					3					3				
4					4					4					4				
5					5					5					5				
6					6					6					6				
7					7					7					7				
8					8					8					8				
9					9					9					9				
10					10					10					10				
11					11					11					11				
12					12					12					12				
13					13					13					13				
14					14					14					14				
15					15					15					15				

ДОДАТОК Б

Методика Капонні - Новак

ІНСТРУКЦІЯ

В анкеті немає правильних чи неправильних відповідей. Вона дає уявлення про те, як ви реагуєте. Кожен пункт анкети буде оцінено у двох колонках. Наприклад: Як часто вам вдавалося висловити свою думку в дискусії між колегами? У першій колонці відповідей (колонка А) вкажіть, як часто траплялася згадана ситуація. Відповідайте числом і використовуйте таку

шкалу:

1. За останній місяць зі мною такого не траплялося.

2. За останній місяць це траплялося зі мною, можливо, навіть кілька разів (1-6 разів).

3. За останній місяць це траплялося зі мною часто (тобто більше 6 разів).

Досліджувані оцінюють кожне з них за 5-бальною шкалою:
1 - «ніколи не роблю так»,
2 - «рідко»,
3 - «іноді»,
4 - «часто»,
5 - «завжди».

Припустимо, що автор тесту тричі висловлював свою думку в обговореннях з колегами протягом останнього місяця і почувався не дуже добре. Його відповідь буде такою:

Питання	A	B
Як часто вам вдавалося стверджувати свою думку...?	2	2

Опрацюйте наступні пункти аналогічним чином:

1. Я відмовився позичити свою машину або інший транспортний засіб, яким я часто користуюся, комусь із близьких.

2. Я попросив когось допомогти мені або бути корисним.

3. Я відмовився купувати товар або «підписуватися» на фонд приватизації, хоча мені це наполегливо пропонували.

4. Я зізнався, що чогось боюся, і водночас попросив, щоб це врахували.

5. Я сказав: «Я зворушений і шкодую про те, що ви зробили».

6. Мене запитали про мою думку, і я чітко сказав: «Я цього не розумію».

7. Мене попросили про позику, і я відмовилася без пояснень чи виправдань.

8. Мій хлопець чи дівчина говорили й говорили. Я сказала: «А тепер, будь ласка, послухай мою думку».

9. Я попросив своїх друзів сказати мені, відверто кажучи, що я роблю неправильно.

10. Я не розумів чогось, що мені пояснювали, наприклад, нову систему соціального забезпечення. Я сказав: «Я не розумію, поясніть мені ще раз».

11. Я почувався, ніби поводжуся як бик у посудній крамниці. Тож я запитав, чи образив я когось.

12. Я сказав особі протилежної статі, що вона сьогодні виглядає дуже добре.

13. Я сказав особі тієї ж статі, що вона дуже добре виглядає (вона дуже елегантна, вона добре виглядає).

14. Я попросив(-ла) послугу, на яку мав(-ла) право, але її не надали мені спонтанно.

15. Хтось критикував мене на стороні. Я підійшов(-ла) до нього(-ої) та попросив(-ла) пояснень.

16. Я поскаржився(-лася)ся на дефектний продукт або послугу.

17. Я висловив(-ла) думку, протилежну думці мого(-ої) партнера(-ки).

18. У мене була можливість почати флірт, але я відмовився(-лася).

19. Я став(-ла) свідком дії, яка була несправедливою. Я чітко дистанціювався(-лася) від неї.

20. Я міг(-ла) мати справу з людиною, яка мені не подобалася, але могла б бути мені корисною. Я сказав(-ла): «Я не хочу мати з ним справу».