МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Психологічні причини та шляхи подолання агресії в бізнес середовищі»

Здобувача вищої освіти другого (магістерського) рівня ПСМ 23-1 групи ОПП «Психологія. Психологія бізнесу» — Черчелюк Артем Миколайович

підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник — Пєтухова Ірина Олексіївна, кандидат педагогічних наук, доцент

підпис керівника

Гарант освітньо-професійної програми — Ткачук Таїсія Анатоліївна, доктор психологічних наук, професор

підпис керівника ОПП

Допущено до захисту за рішенням кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін протокол від «3» 02 2025 № 10

Завідувач кафедри — Пєтухова Ірина Олексіївна, кандидат педагогічних наук, доцент

підпис

Ірпінь 2025

Реєстрація № 5 03.02.25

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту

(до захисту, на доопрацювання) (дата) (п

Результат захисту 95 13.02.25

(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ С.І. Корсун

(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Т.А. Ткачук

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ О.Г. Льовкіна

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Л. В. Романюк

(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»

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

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти

Черчелюка Артема Миколайович
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: «Психологічні причини та шляхи подолання агресії в бізнес середовищі»

Погоджена наказом ректора від «07» грудня 2023 № 1649

Строк здачі закінченої роботи: 15.01.2025

Мета дослідження полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні та емпіричному вивченні особливостей агресії у співробітників будівельних компаній, формування у співробітників навичок управління агресією.

Об'єктом дослідження є агресія.

Предметом дослідження є шляхи подолання агресії у співробітників.

База дослідження: будівельна компанія «Art bud»

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	до 01.12.2023	30.10.2023
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	20.12.2023 – 20.02.2024	30.03.2024
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	01.05.2024- 01.10.2024	30.06.2024
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	15.10.2024- 30.11.24	20.09.2024
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	30.11.2024	20.10.2024
6.	Отримання відгуку керівника роботи	До 30.11.2024	01.12.2024
7.	Попередній захист роботи	18.01.2025	20.12.2024
8.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	30.01.2025	10.01.2025
9.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	12-13.02.2025	12.01.2025
10.	Захист роботи	12-13.02.2025	12-13.02.2025

1. Дата видачі завдання «01» грудня 2023 р.

2. Керівник кваліфікаційної роботи Пєтухова І.О.

3. Керівник освітньо-професійної програми Нежинська О. О.

4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти Черчелюк А. М.

ЗМІСТ

ВСТУП……...……...9
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ АГРЕСІЇ .. 12
1.1. Поняття «агресія» у наукових дослідженнях 12
1.2. Характеристика різновидів агресії 16
1.3. Місце і роль агресії у бізнесі 21
Висновок до розділу 1 26
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ АГРЕСІЇ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ 27
2.1. Психодіагностичні методи дослідження агресії 27
2.2. Організація психодіагностичного дослідження агресії 32
Висновок до розділу 2 48
РОЗДІЛ 3 ФОРМУВАННЯ ЗДАТНОСТІ ДО КОНТРОЛЮ АГРЕСІЇ У ПРЕДСТАВНИКІВ БІЗНЕСУ 49
3.1. Сучасні шляхи контролю агресії у представників бізнесу 49
3.2. Розробка тренінгу «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу» 55
Висновок до розділу 3 66
ВИСНОВКИ 67
ДОДАТКИ 74

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблема агресії посідає важливе місце у сучасному професійному світі, через зростання стресу на макро та мікро рівнях, що впливає на якість особистого та професійного життя пересічного українця. Сучасні реалії характеризуються нестабільною соціально-економічною ситуацією, що підвищує загальну напругу серед працівників організацій і спричиняє збільшення рівня конфліктів на робочих місцях. У будівельному секторі це питання має особливе значення через високий рівень відповідальності та необхідність координації численних процесів і команд. Нездатність до управління власною агресією відбивається на взаємодії між співробітниками, підрядниками, клієнтами; негативно впливає на якість робіт, дотримання дедлайнів, що, у свою чергу, призводить до фінансових втрат компанії.

Агресивна поведінка може стати причиною виснаження персоналу, зниження мотивації та збільшення плинності кадрів. Це особливо небезпечно у сфері будівництва, де для успішного виконання виробничих завдань потрібна злагоджена командна робота та висока залученість кожного працівника. Успішне управління агресією сприяє зменшенню означених ризиків і забезпечує стабільний розвиток компанії в умовах зростаючої конкуренції на ринку.

Загальні аспекти агресивної поведінки людини, її сутності та витоків викладені в наукових працях І. В. Астремської, Л. Берковіца, Н. В. Гребінь, О. Г. Коломієць, О. Л. Кононко, О. П. Макарової М. О. Ярмольчик та інших дослідників. Детермінанти агресії на різних вікових етапах особистості досліджували Ю. С. Андрєєв, С. В. Березка, Н. А. Грицай, М. Ф. Денисова, Д. І. Іщенко, О. Є. Мойсеєва , Є. Муха-Шаєк, Н. М. Пінегіна, Л. М. Руденко, О. М. Цільмак та інші.

Вивчення особливостей агресії у представників сучасного будівельного бізнесу в умовах відбудови країни, яка третій рік перебуває у стані війни, нами знайдено не було, що і зумовило вибір теми нашої кваліфікаційної роботи ***«Причини та шляхи подолання агресії співробітників».***

Об'єктом дослідження є агресія.

Предметом дослідження є шляхи подолання агресії у співробітників.

Мета дослідження полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні та емпіричному вивченні особливостей агресії у співробітників будівельних компаній, формування у співробітників навичок управління агресією.

Відповідно до мети дослідження були окреслені наступні ***завдання*:**

1. Визначити теоретико-методологічні підходи до дослідження проблеми агресії

2. Підібрати та узагальнити достатній психодіагностичний інструментарій для дослідження агресії

3. Емпірично дослідити особливості агресії у співробітників будівельної компанії

4. Розробити тренінгові програму по управлінню агресією серед співробітників організації.

Для розв'язання поставлених завдань був використаний комплекс адекватних об'єкту і предмету дослідження **методів:**

а) теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних та експериментальних даних із проблеми впливу агресії на якість виконання професійних завдань;

б) емпіричні – спостереження, індивідуальні бесіди, методика діагностики показників та форм агресії Басса-Дарки, методика діагностики рівня агресивності А. Ассингера;

в) тренінгові програма «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу» для формування навичок управління агресією.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що розроблені практичні рекомендації, тренінгові програма, впроваджені у роботу будівельної компанії «Art bud» для покращення показників: зменшення плинності кадрів, дотримання дедлайнів, передбачених угодами та актами виконаних робіт тощо.

Експериментальна база дослідження. Дослідження здійснювалося у будівельній компанії «Art bud». Загальна вибірка складала 50 осіб. Досліджуваними були співробітники будівельної компанії: представники виробничих бригад, адміністративний персонал, менеджери.

Апробація результатів роботи. Результати досліджень були відображені у матеріалах міжнародної конференції: Черчелюк А.М., Пєтухова І.О. Психологічна діагностика агресивності. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства [Електронне видання] : збірник матеріалів IX Міжнародної науково-практичної конференції, м. Ірпінь, 25–29 квітня 2024 року. – Ірпінь : Державний податковий університет, 2024.С. 565 – 567*.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (54 найменування) та 2 додатки. Основний зміст роботи викладений на 59 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 68 сторінок.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ АГРЕСІЇ

1.1. Поняття «агресія» у наукових дослідженнях

Агресія як мотивована деструктивна поведінка, що суперечить нормам і правилам співіснування людей у суспільстві, шкодить об'єктам нападу, завдає фізичного збитку людям або викликає у них психологічний дискомфорт (негативні переживання, стан напруження, страху, пригніченості і т.д.), розглядається у працях Р.Берона, Д.Річардсона, Е.Фромма, Х. Хекхаузена.

Поняття агресії як прагнення, що виявляється в реальній поведінці або фантазуванні з метою домінування над іншими, розмежовується з поняттям агресивної поведінки, спрямованої на нанесення шкоди живій істоті, котра не бажає подібного ставлення. Тобто під агресією розуміється внутрішній, когнітивний компонент агресивної поведінки. При цьому провідними ознаками агресивної поведінки Е.В. Змановська називає такі прояви: прагнення до домінування над людьми і використання їх у своїх цілях; тенденція до руйнування; нанесення шкоди оточуючим; схильність до насильства [1].

Існують праці, в яких здійснено спробу аналізу визначень агресії. При дослідженні основних теорій і підходів вітчизняних та зарубіжних психологів С.Л.Кравчук тлумачить агресію як поведінкову реакцію, поведінку, що характеризується спрямованістю на нанесення шкоди живим і неживим істотам, котрі намагаються уникати такого ставлення; як психічний стан, що характеризується пізнавальним, емоційним і вольовим компонентами; як властивість особистості, тобто як внутрішню спонуку до агресивної поведінки, стабільну готовність діяти агресивно в різних ситуаціях через агресивне сприйняття та інтерпретацію. Дослідник під агресією розуміє й емоційні переживання, внутрішні спонукання й готовність діяти агресивно, а також зовнішній вияв цих внутрішніх компонентів в агресивній поведінці [2].

Пропонуючи оформлення автономного міждисциплінарного напряму під назвою "агресіологія", О.Ю. Дроздов стверджує, що агресивну поведінку необхідно вивчати як системну модель, котра має власні закономірності. При

цьому агресивні дії можуть бути частиною складнішої системи (соціальної поведінки людини) і розглядатися як у плані нейронних мікросистем (агресивна поведінка пов'язана з психофізіологічними, біохімічними, нейрофізіологічними процесами регуляції і саморегуляції), так і зовнішніх взаємодій (агресивна поведінка виникає і розвивається у взаємодії "особистість – соціальна ситуація").

У цілому вищеназвані науковці розкривають різні сторони агресії та агресивності, тобто як внутрішні агресивні потенції особистості, які виражаються у внутрішній спонуці до агресивної поведінки, стабільній готовності діяти агресивно, і як зовнішній їх прояв. У деяких випадках про агресивні дії говорять як про енергійно наступальні й дають їм позитивну оцінку, наприклад, у спортивних змаганнях [3]. Крім того, бажання домогтися свого або мотивація домінування часто супроводжується агресивними діями. Таким чином, агресією називають і навмисну деструктивну поведінку, що наносить шкоду й збитки іншій людині, і вияв активності, потяг до досягнень, інструмент для самоствердження, самореалізації та домінування над іншими.

Існують праці, в яких розглядаються види й форми агресії відповідно до обраного певним дослідником критерію типології. Відомо, що будь-яка класифікація залежить від того підґрунтя, котре обирає автор для неї, саме тому існують різні підходи до виокремлення видів та форм агресії. Так, залежно від агресивних дій А.Басс розробив типологію, яку описав за допомогою трьох шкал: фізична-вербальна, активна-пасивна, пряма-непряма. Комбінація цих типів дає 8 можливих варіантів агресивної поведінки. За механізмом виникнення виділяються свідома, несвідома, афективна й індукована агресії, відносно об'єкта впливу – пасивна й активна, за спрямованістю вирізняються соціально-, гетеро- й аутоорієнтована агресії, за масовістю суб'єкта й об'єкта – індивідуальна, групова [4]. Така класифікація була запропонована О.М. Морозовим. Крім того, агресія поділяється на наступні види: прихована й відкрита; гнівна й інструментальна; вербальна (словесна) і фізична; екстрапунітивна й інтрапунітивна, які систематизувала у своїх працях С.Л.Соловйова.

На початку 20-го століття виникли дві основні теоретичні течії - психоаналіз і біхевіоризм - і сформувалися два основні підходи до поняття

агресії: У 1960-х роках було узагальнено знання з багатьох природничих і гуманітарних дисциплін, таких як психологія, соціологія, біологія та екологія, і розроблено науковий підхід.

Нові експериментальні методи активно використовувалися у вивченні агресії. Було зібрано емпіричні дані та розроблено найважливіші теоретичні засади дослідження агресії. З одного боку, причиною цього була поширеність насильницької злочинності в західних суспільствах (особливо в США), а з іншого боку, соціально-політична атмосфера холодної війни стимулювала вивчення феномену агресії.

Хоча є й винятки, більшість досліджень агресії ґрунтується на поведінкових методологіях; лише наприкінці 1980-х років у російській психології феномену агресії почали приділяти стільки ж уваги, скільки в західних країнах. Обговорюються різні аспекти проблеми агресивної поведінки, включаючи психофізіологічні, медичні та кримінологічні аспекти [5].

Тому агресія майже завжди розглядалася як прояв девіантної або злочинної поведінки. Суто психологічної літератури, яка б аналізувала феномен агресії, майже не існувало. Виняток становили лише деякі зарубіжні публікації, які критикували, зокрема, теорію агресії З. Фройда. У більшості наукових джерел терміни «агресія» чи «агресивна поведінка» взагалі не вживаються. Марксистська методологія зосереджується насамперед на вивченні соціальних чинників, притаманних будь-якій поведінці, в тому числі й агресивній [6].

Наприклад, О. Безпалько розглядає агресію як поведінку, що загрожує або завдає шкоди іншим. Він зазначає, що критерієм віднесення поведінки до агресивної є не лише наявність таких наслідків, а й намір образити чи принизити іншу людину.

На основі теоретичного аналізу підходів вітчизняних та зарубіжних психологів автор пропонує наступні визначення агресії як психологічного явища

1) Агресія як психологічний стан - це певне ставлення до себе та інших об'єктів (живих чи неживих), що характеризується когнітивними, емоційними та вольовими елементами;

2) Агресія як риса особистості, яка, по-перше, виступає мотивацією, внутрішнім спонуканням до агресивної поведінки; по-друге, стійка риса особистості, що відображає відносно стабільний стан готовності до агресивної поведінки за різних обставин, за наявності світогляду та потенційно агресивного сприйняття й інтерпретації світогляду; по-третє, є особливістю ставлення до інших людей і характеризується наявністю деструктивних тенденцій у стосунках;

3) Агресія як об'єкт потреби - агресія як самостійна цінність, що слугує метою та мотивацією поведінки; та

4) Агресія як прояв поведінки - по-перше, поведінка, що характеризується наміром завдати шкоди неживим об'єктам; по-друге, поведінка, що характеризується вчиненням дій з мотивацією завдати шкоди живим істотам (фізичної, моральної або матеріальної).

Спроби розглядати агресію як суто біологічну (вроджену чи інстинктивну) властивість особистості зазнали невдачі. Прояв агресивності як риси особистості в конкретному способі поведінки у вигляді агресивних дій завжди є результатом складної взаємодії індивідуальних і ситуативних чинників. Трактування агресії як риси особистості багатьма авторами вказує на її набутий характер, тобто на те, що в її виникненні є елемент соціальної обумовленості. Ступінь агресивності визначається як навчанням у процесі соціалізації, так і орієнтацією на культурні та соціальні норми [7].

Термін «норми агресії» розглядається щонайменше з двох точок зору: середньоприйнятний рівень агресії та (у поєднанні з відповідним соціальним контекстом) соціально прийнятні норми поведінки [8].

В іншому випадку втрачається індивідуальність, суб'єкт стає пасивним і покірним, змінюється його соціальний статус.

На основі теоретичного аналізу підходів вітчизняних та зарубіжних психологів до визначення агресії як психологічного явища пропонуються наступні визначення [9]

1) Агресія як психологічний стан - це певне ставлення до себе та інших об'єктів (живих і неживих), що характеризується когнітивними, емоційними та вольовими елементами;

2) Агресивність як риса особистості виступає, по-перше, як внутрішній потяг, імпульс до агресивної поведінки. По-друге, відносно стійка готовність до агресивної поведінки за різних обставин відображається у потенційно агресивних уявленнях та стійких інтерпретаціях. Особистісні характеристики Спроби розглядати агресію як суто біологічну (вроджену чи інстинктивну) рису особистості виявилися невдалими. Прояв агресії як риси особистості в певних поведінкових патернах у вигляді агресивної поведінки завжди є результатом складної взаємодії особистісних і ситуативних факторів.

Проблема агресивної поведінки сьогодні стала дуже серйозною і все частіше привертає увагу різних фахівців, зокрема педагогів, психологів і соціальних працівників. Важливим фактором зростання агресивності серед населення є нестабільна політична, економічна та соціальна ситуація в країні. Процес соціальної кризи в сучасному суспільстві негативно впливає на психіку людей, викликаючи страх, напругу, образу, жорстокість і насильство. Важливу роль у регулярній пропаганді культу жорстокості та насильства відіграють засоби масової інформації, кінематограф та Інтернет.

1.2. Характеристика різновидів агресії

Розглянемо детальніше психологічний зміст цих видів агресії (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація видів агресії

Види агресії	Вчені, які вивчають ці види агресії
Прихована, відкрита	А.І.Єремєєва, Н.В.Казаринова; Е.І.Киршбаум, В.Н.Куницина, С.Л.Соловйова
пряма, непряма / (зміщена)	А.Басс; Д.Доллард; С.Ю.Головін; А.І.Єремєєва; Е.І.Киршбаум, І.Л.Левіна; М.Д.Левітов, В.Д.Менделевич; Л.Д.Столяренко

фізична і вербальна	А.Басс; С.Ю.Головін, А.В.Дмитрієв; Д.Майєрс; А.В.Петровський; С.Л.Соловйова; І.Л.Левіна; Л.Д.Столяренко
гнівна, ворожа, інструментальна	Р.Берон, С.Ю.Головін; Е.В.Змановська; В.В.Знаков; Н.В.Казаринова; В.Н.Куницина; М.Д.Левітов; Д.Майєрс; А.В.Петровський, А.А.Реан; Д.Річардсон; С.Л.Соловйова; Л.Д.Столяренко; С.Ю.Циркін; В.Б.Шапар; М.Г.Ярошевський
Гетероагресія, аутоагресія	А.Ю.Дроздов; А.І.Єремєєва; Е.В.Змановська; Н.В.Казаринова; Е.І.Киршбаум, В.Н.Куницина, Т.О.Ларіна; І.Л.Левіна; М.Д.Левітов; В.Д.Менделевич; О.М.Морозов, Т.Р.Морозова; А.В.Петровський, А.А.Реан; С.Л.Соловйова; С.С.Степанов; С.Ю.Циркін; В.Б.Шапар, С.Г.Шебанова; М.Г.Ярошевський
доброякісна і злоякісна	Л.М.Балабанова; А.Ю.Дроздов; Я.Л.Коломінський; А.А.Реан, Л.Д.Столяренко; Е.Фромм
конструктивна, деструктивна	Г.Аммон; С.Л.Соловйова
реактивна, імпульсивна, інтенціональна	С.Ю.Головін; Н.В.Казаринова, Я.Л.Коломінський; В.Н.Куницина, А.В.Петровський, С.Ю.Циркін; В.Б.Шапар, С.Г.Шебанова; А.А.Реан, М.Г.Ярошевський
безпосередня	Д.Доллард; Л.Д.Столяренко

Прихована агресія проявляється у снах, фантазіях та іграх у помсту зі сценами насильства. Відкрита агресія проявляється у прямих діях. Її можна розділити на три види: пряма, непряма та агресія витіснення.

Фізична агресія - це нанесення фізичної шкоди людині або групі людей. Фізичні напади включають побиття та нанесення тілесних ушкоджень.

Вербальна агресія може мати форму звинувачень, образ, докорів, негативних оцінок, критики та інших проявів невдоволення. Вона також може проявлятися у вигляді агресивних думок і бажань, лайки, погроз, примусу, шантажу, образливих жартів, висловлювань у снах і фантазіях.

Гнівна (ворожа) агресія мотивована почуттям гніву. Цей тип агресії часто спостерігається в ситуаціях, коли деструктивна поведінка по відношенню до іншої людини здійснюється під впливом почуття гніву і злоби по відношенню до цієї людини. Інструментальна агресія виникає тоді, коли акт агресії є своєрідним засобом для досягнення інших цілей, не пов'язаних безпосередньо з актом агресії [10].

Гетерогенна агресія (спрямована назовні) може бути фізичною або вербальною, гнівною або інструментальною, прихованою або відкритою. Агресія, спрямована проти власної особистості, називається внутрішньою або самоспрямованою агресією. Самоагресія - це тип агресивної поведінки, при якому ворожа поведінка спрямована чомусь не на об'єкт нападу, а на саму людину. Самоагресія проявляється як схильність до самопринижения, самокалічення, іноді заподіяння шкоди собі та іншим, спроби суїциду [11].

Пряма агресія проявляється в діях, спрямованих безпосередньо на об'єкт агресії, наприклад, коли кривдник публічно б'є агресора. Непряма агресія здійснюється опосередковано проти об'єкта нападу. Наприклад, у вигляді пліток, анонімних повідомлень, пошкодження майна, висміювання, сарказму тощо. Атаки, що залишаються позаду, не спрямовані безпосередньо на об'єкт нападу, а здійснюються проти слабших або більш доступних цілей.

Доброякісна агресія є біологічно адаптивною, сприяє підтримці життя і є відповіддю на загрозу життю. Злоякісні напади вважаються деструктивними реакціями, які не мають нічого спільного з підтриманням життя [12].

Конструктивна агресія визначається як відкрите і пряме вираження агресії, яке є соціально прийнятним і має соціально позитивні наслідки. Концепція конструктивної агресії підкреслює позитивну роль агресивної поведінки у сприянні самообороні та самозахисту. Конструктивна функція агресії проявляється в успішній професійній спортивній діяльності, лідерстві в

команді та у вирішенні різних життєвих проблем. Деструктивна агресія - це відкритий і прямий прояв агресії в соціально неприйнятній формі або у формі з негативними соціальними наслідками. До деструктивної агресії відносяться всі види злочинної та правопорушницької поведінки.

Реактивна агресія - прояв агресії у спілкуванні, що виникає як типова реакція на фрустрацію. Спонтанна агресія - це неусвідомлене задоволення, яке людина відчуває, коли бачить іншу людину у важкій ситуації. Це спонтанне і невмотивоване бажання засмутити або образити іншу людину, поставити її в скрутне становище питанням або відповіддю, або показати іншим, що вони не праві. Свідома агресія проявляється в бажанні завдати шкоди з усвідомленням наслідків і отримати задоволення від досягнення своїх цілей.

Як складне і багатогранне явище, агресія привертає увагу багатьох дослідників, які намагаються зрозуміти її природу, механізми розвитку та прояви в різних формах. Проведений аналіз дозволяє зробити кілька важливих узагальнень щодо психологічного змісту та класифікації різних видів агресії [13].

По-перше, агресія може проявлятися як у прихованій, так і у відкритій формі. «Прихована агресія», яка проявляється у мріях, фантазіях та іграх, відноситься до внутрішніх конфліктів і напруженості, які безпосередньо не виражаються в поведінці. З іншого боку, відкрита агресія характеризується прямими діями і набуває різних форм, включаючи фізичну та вербальну агресію.

Фізична агресія, включаючи нанесення тілесних ушкоджень, є однією з найбільш помітних форм агресивної поведінки. Вербальна агресія, яка набуває форми образ, звинувачень і критики, може мати не менш руйнівний вплив на психологічний стан кривдника і жертви. Важливо підкреслити, що вербальна агресія не менш шкідлива, ніж фізична, оскільки впливає на самооцінку та емоційний стан людини [14].

По-друге, для розуміння мотивації агресивної поведінки важливо розрізняти гнівну агресію (ворожу агресію) та інструментальну агресію. Гнівна агресія мотивована почуттям гніву або образи і зазвичай є імпульсивною реакцією на стимул. Інструментальна агресія, з іншого боку, використовується як засіб для досягнення мети і може бути ретельно спланованою [15].

По-третє, поняття гетероагресії та самоагресії розкривають спрямованість агресивної поведінки. Гетероагресія або зовнішня агресія проявляється фізично та вербально і має на меті завдати шкоди іншим. Самоагресія або самоагресія - це агресія по відношенню до власної особистості і проявляється у вигляді самопринижения, самоушкодження та спроб суїциду. Цей вид агресії свідчить про глибокий внутрішній конфлікт і потребує особливої уваги з боку психологів та психотерапевтів [16].

По-четверте, розрізнення доброякісної та злоякісної агресії, запропоноване Е. Фроммом та іншими дослідниками, підкреслює функціональний аспект агресивної поведінки. Доброякісна агресія є адаптивною реакцією на загрозу і сприяє виживанню, тоді як злоякісна агресія є деструктивною і не має нічого спільного з підтриманням життя.

По-п'яте, концепції конструктивної та деструктивної агресії зосереджені на соціальних наслідках агресивної поведінки. У той час як конструктивна агресія може сприяти особистісному розвитку, самозахисту і досягненню позитивних цілей, деструктивна агресія має негативні наслідки як для окремої людини, так і для суспільства в цілому [17].

По-шосте, глибшого розуміння механізмів агресивної поведінки можна досягти, розглядаючи реактивну, імпульсивну та навмисну агресію. Реактивна агресія - це відповідь на фрустрацію або зовнішні подразники, імпульсивна агресія виникає раптово і без чіткої причини, а навмисна агресія - це свідома і навмисна поведінка, спрямована на заподіяння шкоди.

Представлена в таблиці класифікація видів агресії свідчить про широту наукових підходів до вивчення цього явища: Значний внесок у розуміння різних аспектів агресії зробили такі вчені, як А. Басс, Д. Даллард та Е. Фромм. Їхні праці допомогли не лише класифікувати агресивну поведінку, а й розробити стратегії її корекції та профілактики.

Важливо зазначити, що агресія є багатогранним явищем, на яке впливають індивідуальні риси особистості, соціальне середовище, культурні норми та ситуативні фактори. Розуміння різних видів агресії може допомогти

більш ефективно діагностувати та коригувати агресивну поведінку, а також розробляти програми психологічної підтримки та втручання.

Проблема агресії є особливо актуальною в сучасних суспільствах, де рівень стресу та напруги постійно зростає. Попередження деструктивної агресії та сприяння конструктивному емоційному самовираженню є важливими питаннями для психологів, педагогів та інших фахівців. Загалом, детальний аналіз психологічного змісту різних видів агресії сприяє кращому розумінню цього складного явища. Отже, можна розробити ефективні способи профілактики та корекції агресивної поведінки з метою покращення психічного здоров'я людей та гармонізації соціальних відносин [18].

Важливо продовжувати подальші дослідження механізмів виникнення агресії, включаючи вплив біологічних, психологічних та соціокультурних факторів. Крім того, необхідно розробити та впровадити комплексний підхід до профілактики агресії, який би поєднував психологічні дослідження окремих осіб із системними змінами на рівні громади та суспільства.

Таким чином, розуміння та управління агресією є ключовим компонентом побудови здорового та безпечного суспільства, де кожен має можливість реалізувати свій потенціал, не завдаючи шкоди іншим.

1.3. Місце і роль агресії у бізнесі

Агресія в бізнесі виконує різні функції, які залежать від конкретної ситуації, форми прояву та культурних особливостей організації. Вона може виступати як рушійна сила розвитку або, навпаки, як фактор, що руйнує внутрішні процеси та відносини. З одного боку, агресія має деструктивний характер і негативно впливає на організаційне середовище, призводячи до частих конфліктів, зниження ефективності роботи і погіршення морального клімату в колективі. Співробітники відчувають стрес і розчарування, що в кінцевому підсумку впливає на їхню продуктивність і відданість компанії [19].

З іншого боку, агресія допомагає досягати амбітних цілей і підтримувати конкурентоспроможність організації на ринку. У певних ситуаціях агресивна стратегія і рішучість можуть допомогти швидко приймати важливі рішення, впроваджувати інновації та сприяти зростанню компанії. Агресія також може

виступати каталізатором змін і заохочувати до позитивних дій перед обличчям екологічних викликів.

У бізнесі деструктивна агресія часто асоціюється з негативними проявами агресивної поведінки з боку керівництва та працівників. Це може проявлятися у формі шкідливої конкуренції між колегами, придушенні або ігноруванні думок інших, маніпулюванні з метою особистої вигоди за рахунок команди. Така поведінка часто призводить до зниження продуктивності, збільшення плинності кадрів і напруженої робочої атмосфери. Стилі керівництва, які підтримують агресивну поведінку, такі як авторитарне або деструктивне лідерство, можуть спровокувати внутрішній конфлікт, підвищити рівень стресу співробітників і негативно вплинути на загальну продуктивність та імідж компанії на ринку [18].

Крім того, деструктивна агресія може призвести до порушення етичних правил і стандартів поведінки в бізнесі. Це може призвести до надмірного тиску на підлеглих та нехтування правами і потребами працівників, що може спричинити юридичні проблеми та втрату довіри з боку бізнес-партнерів і клієнтів.

З іншого боку, існують також приклади конструктивної агресії. Тут певна рішучість, наполегливість і проактивний підхід можуть бути ефективними і необхідними для досягнення поставлених цілей. Це стосується агресивних бізнес-стратегій, таких як агресивна експансія на нові ринки, запуск інноваційних продуктів і жорстка конкуренція з іншими гравцями ринку. Досягнення амбітних бізнес-цілей часто вимагає від керівництва та команд прийняття сміливих рішень і розумних ризиків, які ведуть до більшого успіху та зростання. У таких ситуаціях агресія може слугувати інструментом досягнення успіху, сприяючи швидкому прийняттю рішень, мобілізації ресурсів та заохоченню інновацій [19].

Конструктивна агресія також проявляється як довіра, поведінка і здатність відстоювати інтереси компанії та домовлятися про вигідні умови. Такий підхід допомагає організаціям підвищити свою конкурентну перевагу, побудувати сильну ринкову позицію та зміцнити свій бренд.

Агресія також може проявлятися у так званій неетичній корпоративній поведінці (Unethical Pro-Organizational Behavior, UPOB), коли працівники діють агресивно або неетично в інтересах організації, порушуючи етичні стандарти та закони. Це включає маніпуляції з фінансовою звітністю, порушення антимонопольного законодавства та агресивний менеджмент, який прагне утримати організацію на ринку за будь-яку ціну. Така поведінка може принести короткостроковий успіх, але створює значні ризики для репутації, правової безпеки та довгострокової стійкості бізнесу. Скандали, пов'язані з неетичною поведінкою, можуть призвести до втрати довіри з боку інвесторів, клієнтів і суспільства в цілому та негативно вплинути на майбутнє компанії [20].

Важливо зазначити, що управління агресією в бізнесі вимагає розуміння її причин і наслідків. Лідери повинні вміти виявляти та контролювати деструктивну агресію, одночасно заохочуючи конструктивну енергію для підтримки зростання та інновацій. Це вимагає встановлення чітких етичних стандартів, навчання персоналу, налагодження відкритої комунікації та забезпечення здорового робочого середовища.

Таким чином, агресія в бізнесі - це багатогранне явище, яке може мати як негативні, так і позитивні наслідки, залежно від її форми, управління та використання. Розуміння та належне управління агресією може бути критично важливим фактором успіху організації, сприяючи досягненню її стратегічних цілей та підтримці конкурентоспроможності на ринку. Водночас, недооцінка негативних аспектів агресії може призвести до серйозних проблем і підкреслює важливість зваженого та відповідального підходу до управління цим явищем.

У сучасному динамічному бізнес-середовищі, де конкуренція постійно зростає, компаніям необхідно бути готовими до швидких змін та прийняття складних рішень. Агресивні стратегії можуть бути ефективними, якщо вони ґрунтуються на етичних принципах і враховують інтереси всіх зацікавлених сторін. Тільки тоді агресія може стати рушійною силою сталого розвитку та довгострокового успіху бізнесу [21].

Агресія в бізнесі - складне і багатогранне явище, і управління нею вимагає обережного і професійного підходу. З одного боку, конструктивна агресія є

потужним стимулом для розвитку організації, допомагає досягати амбітних цілей, впроваджувати інновації та підвищувати конкурентоспроможність на ринку. Конструктивна агресія заохочує рішучість, наполегливість і готовність йти на розумний ризик, що є важливими якостями в сучасному динамічному бізнес-середовищі [22].

З іншого боку, деструктивна агресія може мати серйозні негативні наслідки для організації. Вона може призвести до зниження продуктивності працівників, погіршення морального духу, зростання конфліктності та підвищення рівня стресу. Така поведінка може призвести до плинності кадрів, втрати компетентних працівників і шкоди репутації компанії як роботодавця. Крім того, агресивна неетична поведінка може призвести до юридичних проблем, фінансових втрат і втрати довіри з боку клієнтів та партнерів [23].

Лідерство відіграє ключову роль у формуванні культури організації. Ефективні лідери повинні вміти виявляти деструктивну агресію та керувати нею, водночас заохочуючи конструктивну енергію, яка підтримує інновації та досягнення стратегічних цілей. Це вимагає прийняття чітких етичних кодексів і стандартів поведінки, заохочення відкритої і прозорої комунікації та підтримки здорового робочого середовища, де кожен працівник відчуває, що його цінують і до нього прислухаються [24].

В умовах глобалізації та зростаючої конкуренції компанії повинні знайти баланс між агресивною стратегією зростання та відповідальністю перед працівниками, клієнтами та суспільством. Агресія, яка переслідує короткострокові прибутки за рахунок етичних компромісів, може призвести до довгострокових втрат і підірвати стійкість бізнесу. Натомість, відповідально використовуючи агресію як інструмент для стимулювання зростання та інновацій, бізнес може отримати стійку конкурентну перевагу [25].

Таким чином, агресія в бізнесі - це подвійне явище, яке може бути як рушієм успіху, так і джерелом проблем. Здатність розуміти її складну природу та ефективно управляти нею є невід'ємною частиною професійної компетенції сучасних бізнес-лідерів. Інтеграція агресивних, але етично обґрунтованих

стратегій і підтримка позитивної корпоративної культури призведе до стійких результатів і довгострокового процвітання.

Висновок до розділу 1

Проведений аналіз літературних джерел і теоретичних підходів до вивчення феномену агресії демонструє багатогранність цього явища та його значущість для різних сфер людської діяльності. Агресія, будучи водночас деструктивною і конструктивною силою, відображає складну взаємодію біологічних, психологічних, соціальних і культурних факторів, що впливають на поведінку особистості. Відтак, розуміння цього феномену вимагає комплексного підходу, який включає вивчення агресії як внутрішнього мотиву, як поведінкового патерну та як соціально зумовленого явища.

Важливим аспектом агресії є її зв'язок із соціальним середовищем, що підтверджується роботами вітчизняних та зарубіжних дослідників. Прояви агресії залежать від культурних норм, соціальних очікувань та ситуаційних чинників. Агресивність особистості формується в процесі соціалізації і може варіюватися залежно від впливу зовнішніх умов. Зокрема, нестабільна соціально-економічна ситуація, кризи та конфлікти в суспільстві здатні підвищувати рівень агресивності серед населення. Засоби масової інформації, кінематограф та соціальні мережі також відіграють важливу роль у формуванні агресивних патернів поведінки, популяризуючи культ насильства та жорстокості.

Таким чином, розуміння агресії як багатогранного феномену є важливим завданням сучасної психології та інших суміжних дисциплін. Агресія може виступати як чинником деструкції, так і інструментом для досягнення позитивних змін, що підкреслює необхідність виваженого підходу до її вивчення та управління. Комплексний підхід до вивчення агресії дозволяє не лише глибше зрозуміти механізми її виникнення, але й розробляти ефективні методи корекції та профілактики агресивної поведінки. У майбутніх дослідженнях важливо продовжувати пошук нових інтервенційних підходів і стратегій, спрямованих на підтримку соціальної гармонії та зниження рівня агресивності в суспільстві.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ АГРЕСІЇ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ

2.1. Психодіагностичні методи дослідження агресії

Психодіагностичні методи дослідження агресії є важливим інструментом для аналізу поведінкових реакцій, мотивів та емоційних станів, які можуть виникати як у процесі роботи, так і в міжособистісних відносинах на підприємствах. Це має особливе значення у таких галузях, як будівництво та ремонт, де взаємодія між працівниками, замовниками та підрядниками може бути напруженою через високі вимоги до якості роботи, обмежені строки та високу відповідальність. Власна компанія «Art but», що функціонує у сфері будівництва та ремонтів, стоїть перед викликом необхідності врахування психологічних аспектів при управлінні командами, організації робочого процесу та вирішенні конфліктних ситуацій. Тому використання психодіагностичних методик для оцінки рівня агресії та аналізу поведінки у конфліктних ситуаціях є важливим компонентом для підвищення ефективності компанії та створення здорового робочого клімату.

Одним з основних завдань в даному контексті є вибір відповідних психодіагностичних інструментів, які дозволять точно і надійно оцінити як рівень агресії, так і стилі поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях. З-поміж великої кількості психодіагностичних методів, тест Басса-Даркі (Buss-Durkee Hostility Inventory) для вимірювання агресії.

Тест Басса-Даркі є однією з найбільш поширених методик, спрямованих на виявлення рівня агресивності в поведінці людини. Цей тест дозволяє не лише виміряти загальний рівень агресії, але й диференціювати різні її види, що дозволяє глибше зрозуміти джерела та мотиви агресивної поведінки. Тест був розроблений в середині XX століття психологами Арнольдом Басом та Марком Даркі, і його основна мета полягає у вивченні різних форм ворожості та агресії, які можуть проявлятися в різних соціальних контекстах.

Тест складається з 75 питань, що охоплюють сім основних шкал, які відображають різні аспекти агресивної поведінки:

1. **Фізична агресія** – включає відкриті форми агресії, спрямовані на завдання фізичного болю або шкоди іншій особі.
2. **Вербальна агресія** – агресивні дії, що проявляються у словесних образах, криках, конфронтаціях.
3. **Непряма агресія** – агресія, яка виражається опосередковано через плітки, маніпуляції, сарказм або інші непрямі форми ворожості.
4. **Роздратування** – це схильність до частих емоційних спалахів, дратівливості, невдоволення.
5. **Негативізм** – схильність до активного або пасивного опору в ситуаціях, які сприймаються як загроза.
6. **Образа** – спрямована всередину агресія, яка пов'язана з почуттям несправедливості, обуренням та незадоволеністю.
7. **Підозрілість** – внутрішній стан недовіри до оточуючих, часто супроводжується схильністю до ворожих дій.

Проведення тесту Басса-Даркі у рамках компанії «Art but» дає можливість детально проаналізувати психоемоційний стан працівників, виявити тих, хто має схильність до агресивної поведінки, та вчасно вжити заходів для корекції цього стану. Це особливо важливо у будівельній сфері, де напруження та стрес є постійними супутниками роботи, а конфлікти можуть виникати на різних рівнях – від організації робочого процесу до взаємин з клієнтами.

Методика Ассінгера дозволяє дослідити різні стилі поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях, які відображають їхні підходи до вирішення суперечливих питань. Ці стилі є ключовими для розуміння того, як люди взаємодіють у складних обставинах, що особливо важливо для будівельної компанії «Art but», де злагоджена командна робота є основою ефективності.

Агресивний стиль характеризується прагненням до домінування та досягнення власних цілей будь-якою ціною. Співробітники, які використовують цей стиль, часто ігнорують інтереси інших, що може призводити до конфліктів і напруженості в колективі. Такий підхід може бути ефективним у ситуаціях, коли

потрібно швидко досягти результату, але в довгостроковій перспективі може створювати проблеми для командної роботи.

Пасивний стиль проявляється у прагненні уникати конфліктів. Співробітники, які дотримуються цього стилю, зазвичай намагаються залишатися осторонь і не втручатися у суперечки, навіть якщо це шкодить їхнім інтересам. Така поведінка може бути корисною для уникнення ескалації конфлікту, але водночас вона не сприяє його вирішенню. Пасивність може призводити до накопичення напруженості, яка зрештою може негативно вплинути на робочу атмосферу.

Компромісний стиль передбачає готовність до взаємних поступок. Люди з таким підходом прагнуть знайти середнє рішення, яке задовольнить обидві сторони, навіть якщо це потребує часткової жертви власними інтересами. Цей стиль є ефективним у ситуаціях, коли необхідно швидко дійти згоди, однак він може виявитися недостатньо глибоким для вирішення складних конфліктів.

Співпрацюючий стиль є найбільш конструктивним і спрямований на пошук рішень, які враховують інтереси всіх сторін. Співробітники, які дотримуються цього підходу, активно взаємодіють з іншими, прагнуть досягти взаєморозуміння та створити рішення, яке буде оптимальним для всієї команди. Такий стиль сприяє розвитку довіри та формуванню позитивного робочого середовища, але потребує часу і зусиль для досягнення результату.

Пасивно-агресивний стиль поєднує в собі елементи уникнення та прихованого протистояння. Співробітники, які схильні до цього стилю, можуть не висловлювати відкрито своєї незгоди, але водночас проявляти невдоволення через саботаж або приховані дії. Така поведінка може бути дуже деструктивною для команди, оскільки вона ускладнює вирішення проблем і призводить до накопичення напруженості.

Застосування методики Ассінгера в компанії «Art but» дозволяє не лише виявити переважаючі стилі поведінки у співробітників, але й розробити стратегії для їхнього розвитку. Наприклад, для співробітників з агресивним стилем можна запровадити тренінги з емоційного інтелекту, тоді як для пасивних працівників важливо створити умови, які стимулюватимуть їхню активну участь у командній

роботі. Компромісний стиль може бути підтриманий через навчання пошуку швидких рішень, а співпрацюючий — через розвиток довгострокових стратегій роботи в команді.

Застосування психодіагностичних методик у «Art but» сприятиме підвищенню якості управління персоналом та гармонізації робочих процесів. Отримані дані можуть бути використані не лише для розробки індивідуальних планів розвитку співробітників, але й для вдосконалення організаційної структури компанії. Наприклад, розуміння того, які стилі поведінки переважають у команді, допоможе оптимально розподіляти ролі та обов'язки, підбирати учасників для виконання складних проектів і ефективно організовувати робочий процес.

Також варто звернути увагу на те, що регулярне використання таких методик дозволяє відслідковувати динаміку змін у поведінці співробітників та рівні агресії. Це надає можливість своєчасно виявляти проблеми та вживати заходів для їх вирішення, що сприятиме стабільності та ефективності роботи компанії.

Ефективне управління агресією та конфліктами потребує системного підходу, що включає як індивідуальну, так і командну роботу. У рамках «Art but» можна розробити комплексну програму, яка поєднує психодіагностику, тренінги, коучинг та регулярний моніторинг психологічного клімату в команді. Такий підхід сприятиме не лише зниженню рівня агресії та конфліктів, але й розвитку позитивних міжособистісних відносин, підвищенню мотивації та продуктивності співробітників.

Важливо також розвивати у співробітників навички саморегуляції та емоційного інтелекту, що допоможе їм краще управляти своїми емоціями та ефективно взаємодіяти з колегами. Це особливо актуально для будівельної галузі, де стресові ситуації є поширеними, а вміння зберігати спокій та приймати зважені рішення має критичне значення.

Використання тесту Басса-Даркі та методики Асенгера є лише першим кроком у напрямку впровадження сучасних підходів до управління персоналом у компанії «Art but». У майбутньому варто розглянути можливість застосування

інших психодіагностичних інструментів, що допоможуть глибше аналізувати психологічні аспекти поведінки співробітників. Також можна впровадити програми розвитку лідерських навичок, орієнтовані на формування конструктивної поведінки та ефективної комунікації в команді.

Ще одним важливим напрямком може стати створення системи підтримки психічного здоров'я співробітників, яка включатиме регулярні консультації з психологами, воркшопи з управління стресом та інші заходи, спрямовані на покращення психологічного клімату у компанії.

Сфера будівництва та ремонтів є складною галуззю, яка потребує високого рівня координації між співробітниками та ефективної взаємодії з клієнтами та підрядниками. Робочий процес часто супроводжується стресовими ситуаціями, необхідністю швидкого прийняття рішень та взаємодією з різними за характером і вимогами замовниками. В таких умовах агресія може проявлятися як природна реакція на стрес та конфлікти. Незалежно від того, чи виникає агресія всередині колективу, чи у взаєминах із зовнішніми партнерами, її своєчасне виявлення та корекція є критично важливими для підтримання ефективності та позитивної репутації компанії.

Компанія «Art but», що прагне забезпечити високу якість виконання робіт та створити комфортне робоче середовище, використовує психодіагностичні методи для попередження та вирішення конфліктів. Агресивна поведінка, якщо вона залишається неконтрольованою, може призвести до серйозних наслідків: зниження продуктивності, підвищення рівня плинності кадрів, втрати клієнтів та погіршення іміджу компанії. Тому запровадження науково обґрунтованих методик для оцінки агресії є стратегічно важливим кроком для підвищення ефективності управління персоналом та взаємодії з клієнтами.

Тест Басса-Даркі (Buss-Durkee Hostility Inventory) є класичним інструментом для вимірювання агресивності. Його основною перевагою є можливість розділити агресію на кілька специфічних аспектів, таких як фізична агресія, вербальна агресія, непряма агресія, роздратування, образа та підозрілість. Такий підхід дозволяє не лише визначити загальний рівень агресивності, але й зрозуміти її природу та джерела. Для компанії «Art but» ця

методика є особливо корисною, оскільки вона допомагає ідентифікувати потенційні проблеми у поведінці співробітників, що можуть негативно вплинути на командну роботу та взаємодію з клієнтами.

Важливим аспектом є також можливість адаптації тесту Басса-Даркі для різних груп персоналу. Наприклад, для працівників, які безпосередньо займаються виконанням будівельних або ремонтних робіт, фізична агресія може мати інші прояви, ніж для адміністративного персоналу або менеджерів проектів. Використання цього тесту дозволяє керівництву вчасно виявляти ситуації, що вимагають корекційного втручання, та запобігати ескалації конфліктів.

Таким чином, психодіагностичні методи дослідження агресії та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях є важливим інструментом для підвищення ефективності управління персоналом та розвитку компанії «Art but». Вони сприяють глибшому розумінню особистісних особливостей співробітників, оптимізації робочих процесів і створенню гармонійного робочого середовища, що є запорукою успіху компанії в умовах сучасного бізнес-середовища.

2.2. Організація психодіагностичного дослідження агресії

Проведення психодіагностичного дослідження агресії серед співробітників «Art but» обумовлене кількома ключовими факторами, які безпосередньо впливають на ефективність діяльності компанії. Як і будь-яка інша галузь, будівництво та ремонт характеризуються високим рівнем інтенсивної праці та необхідністю співпраці між різними відділами та командами. У таких умовах підвищується ризик виникнення конфліктних ситуацій, що, у свою чергу, може призвести до проявів агресії. Особливість цієї галузі полягає також у взаємодії не лише всередині колективу, але й із зовнішніми клієнтами та партнерами, де також можливі напружені ситуації, що можуть провокувати агресивну поведінку.

Основною метою дослідження є аналіз психологічних характеристик агресії серед співробітників «Art but» та розробка рекомендацій для її ефективного управління. Це дослідження дозволить отримати об’єктивні дані щодо рівня агресії в колективі та виявити фактори, що провокують її виникнення.

На основі цих даних будуть розроблені стратегії для попередження конфліктів і формування позитивного робочого середовища.

Основні завдання дослідження включають:

1. Визначення загального рівня агресії серед працівників за допомогою тесту Басса-Даркі.
2. Дослідження специфічних проявів агресії (фізична, вербальна, непряма агресія, роздратування, образа та підозрілість).
3. Виявлення стилів поведінки в конфліктах за методикою Асенгера.
4. Оцінка впливу робочих умов, рівня стресу та взаємовідносин у колективі на прояви агресії.
5. Розробка рекомендацій для керівництва щодо підвищення ефективності управління персоналом та створення позитивного робочого клімату.

Для досягнення цілей дослідження обрано дві ключові методики: тест Басса-Даркі та методику Асенгера. Тест Басса-Даркі є одним із найпоширеніших інструментів для вимірювання агресивності, що дозволяє не лише визначити загальний рівень агресії, але й диференціювати її різні види. Це дає змогу отримати глибоке розуміння особливостей агресивної поведінки кожного співробітника та виявити фактори, що можуть провокувати агресію в робочому середовищі.

Методика Асенгера доповнює тест Басса-Даркі та дозволяє оцінити стилі поведінки працівників у конфліктних ситуаціях. Враховуючи, що конфлікти є неминучою частиною робочого процесу, особливо в умовах великої кількості паралельних проектів, ця методика допомагає визначити, як саме працівники реагують на конфлікти та які стратегії вони обирають для їхнього вирішення. Комбінація цих двох методик дозволяє отримати комплексне уявлення про психологічний стан співробітників та розробити ефективні заходи для управління їхньою поведінкою.

Організація психодіагностичного дослідження передбачає кілька етапів. На першому етапі здійснюється підготовка дослідження, яка включає розробку детального плану, підбір інструментарію та залучення кваліфікованих

психологів. Важливо забезпечити конфіденційність та анонімність результатів тестування, щоб уникнути негативних реакцій з боку працівників і гарантувати об’єктивність відповідей.

На наступному етапі проводиться безпосереднє тестування. Кожен працівник проходить тестування за методиками Басса-Даркі та Асенгера в комфортних умовах, що мінімізує вплив зовнішніх факторів на результати. Після цього психологи аналізують результати та складають індивідуальні та групові профілі агресивної поведінки та стилів конфліктної взаємодії.

Останній етап включає розробку рекомендацій для керівництва та реалізацію програм розвитку співробітників. Це може включати проведення тренінгів з управління емоціями, розвиток навичок командної роботи та коучинг для покращення комунікативних навичок.

Аналіз результатів дослідження дозволяє визначити основні проблеми, пов’язані з агресією в колективі, та розробити стратегії для їхнього вирішення. Наприклад, якщо тест Басса-Даркі показує високий рівень вербальної агресії, це може свідчити про проблеми у комунікації між співробітниками та необхідність проведення тренінгів з ефективної комунікації.

На основі отриманих даних розробляються індивідуальні та командні плани розвитку, які сприятимуть гармонізації робочого середовища та підвищенню продуктивності. Крім того, важливо запровадити регулярний моніторинг психологічного стану працівників, щоб своєчасно виявляти та вирішувати проблеми, пов’язані з агресією.

Основною метою психодіагностичного дослідження є визначення рівня агресії серед працівників компанії «Art but», виявлення її специфічних форм, а також аналіз факторів, що впливають на прояви агресії в робочому середовищі. Онлайн-анкетування обрано як основний метод збору даних, оскільки воно має кілька переваг:

1. **Зручність для респондентів** – працівники можуть заповнювати анкети у зручний для них час, що знижує рівень стресу та підвищує об'єктивність відповідей.

2. **Анонімність** – онлайн-формат сприяє збереженню конфіденційності, що є важливим для отримання чесних відповідей щодо агресивної поведінки.

3. **Ефективність обробки даних** – використання електронних анкет дозволяє автоматизувати процес збору та аналізу даних, мінімізуючи помилки.

У рамках дослідження респондентам пропонується пройти два психодіагностичних інструменти: тест Басса-Даркі для оцінки рівня агресії та методику Асенгера для виявлення стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

До вибірки включено 50 працівників компанії «Art but», які працюють у різних відділах, таких як:

- **Виробничі бригади** – 30 осіб, які безпосередньо виконують будівельні та ремонтні роботи.
- **Адміністративний персонал** – 10 осіб, що займаються плануванням та координацією робіт.
- **Менеджери проектів** – 5 осіб, відповідальні за управління проектами та взаємодію з клієнтами.
- **Вищий менеджмент** – 5 осіб, які приймають стратегічні рішення та керують компанією.

Таке розмаїття респондентів дозволяє отримати повну картину рівня агресії на всіх рівнях організації та в різних робочих умовах.

Процедура онлайн-анкетування

1. **Підготовчий етап**. На цьому етапі розробляються електронні форми для обох тестів – Басса-Даркі та Асенгера. Для забезпечення доступності анкети розміщуються на платформі Google Forms, яка дозволяє легко збирати та систематизувати дані. Також створюється супровідний лист із поясненням мети дослідження та інструкціями щодо заповнення анкет.

2. **Розсилка анкет та інструкцій**. Кожен респондент отримує персональне запрошення електронною поштою із посиланням на анкету. У листі наголошується на добровільності участі та анонімності відповідей. Також зазначається, що анкети потрібно заповнити протягом 10 робочих днів.

3. **Заповнення анкет респондентами**. Респонденти самостійно заповнюють анкети у зручний для них час. У тесті Басса-Даркі працівникам пропонується дати відповіді на 75 тверджень, обираючи відповідь за шкалою від «абсолютно не згоден» до «повністю згоден». Методика Асенгера передбачає вибір між двома варіантами поведінки в конфліктній ситуації, що повторюється в 30 пунктах анкети.

4. **Нагадування про заповнення анкет**. Для підвищення рівня участі респондентів на 5-й день розсилається нагадування тим, хто ще не заповнив анкету. Це допомагає уникнути пропусків та забезпечити репрезентативність вибірки.

5. **Завершення збору даних**. Після завершення періоду заповнення анкет дані автоматично збираються у вигляді таблиці для подальшого аналізу.

Отримані дані обробляються за допомогою статистичних програм, таких як SPSS та Microsoft Excel. Першим етапом є перевірка повноти та коректності відповідей. Далі проводиться розрахунок загальних та часткових балів за кожною шкалою тестів.

Результати тесту Басса-Даркі дозволяють визначити рівень кожного виду агресії серед працівників, зокрема фізичної, вербальної, непрямої агресії та роздратування. Аналіз результатів за методикою Асенгера допомагає зрозуміти, які стилі поведінки в конфліктах переважають серед різних категорій працівників.

Заходи для забезпечення достовірності та надійності результатів:

1. **Анонімність та конфіденційність**. Щоб уникнути соціально бажаних відповідей, респонденти заповнюють анкети анонімно. Результати використовуються лише у зведеному вигляді для аналізу тенденцій у колективі.

2. **Добровільна участь**. Респонденти беруть участь у дослідженні на добровільних засадах, що підвищує якість отриманих відповідей.

3. **Пілотне тестування**. Перед основним етапом проведено пілотне тестування на 5 співробітниках для перевірки коректності формулювань та зручності заповнення анкети.

На основі аналізу результатів дослідження буде розроблено рекомендації для керівництва компанії «Art but». Ці рекомендації можуть включати:

- Проведення тренінгів із розвитку комунікативних навичок та управління конфліктами.
- Впровадження програм емоційної підтримки для співробітників.
- Створення умов для покращення робочого клімату та зниження рівня стресу.

Результати дослідження також будуть використовуватися для розробки індивідуальних планів розвитку співробітників та вдосконалення управлінських процесів у компанії.

Проведення онлайн-анкетування для збору даних про агресію серед працівників компанії «Art but» є важливим кроком для покращення управління персоналом. Це дослідження надасть керівництву об’єктивні дані про рівень та форми агресії, що дозволить розробити ефективні стратегії управління конфліктами та підвищити загальну ефективність роботи компанії. Онлайн-формат анкетування сприяє забезпеченню анонімності, зручності та швидкої обробки даних, що є критично важливим для отримання достовірних результатів та своєчасної реалізації управлінських заходів. Зібрані дані дозволять керівництву компанії «Art but» розробити комплексні стратегії для покращення робочого середовища, зниження рівня конфліктності та підвищення рівня задоволеності працівників. Крім того, результати дослідження дадуть змогу виявити особливості поведінкових реакцій на стресові ситуації та розробити індивідуальні програми підтримки для працівників, які цього потребують.

Важливим елементом подальшої роботи є розробка системи моніторингу психологічного клімату у колективі, що передбачатиме регулярні опитування та аналіз динаміки змін у поведінкових патернах. Це забезпечить своєчасне виявлення нових викликів і надасть можливість керівництву адаптувати управлінські рішення до актуальних потреб колективу. Особлива увага приділятиметься вдосконаленню комунікативних навичок та розвиткові емоційного інтелекту серед працівників, що сприятиме зміцненню команди та підвищенню ефективності її роботи.

Проведене дослідження є лише першим кроком у формуванні комплексного підходу до управління людськими ресурсами в компанії «Art but». Використання психодіагностичних інструментів відкриває нові можливості для вдосконалення управлінських процесів, підвищення мотивації працівників та забезпечення стабільного розвитку компанії на конкурентному ринку будівельних та ремонтних послуг. Кінцевою метою є створення робочого середовища, де кожен працівник відчуватиме підтримку та можливість професійного зростання, а компанія зможе забезпечити високу якість послуг та позитивний імідж серед клієнтів і партнерів.

Проведення психодіагностичного дослідження агресії серед працівників компанії «Art but» є важливим стратегічним кроком, спрямованим на підвищення ефективності управління персоналом, покращення робочого клімату та підвищення загальної продуктивності. Це дослідження стало відповіддю на необхідність глибокого аналізу психологічних аспектів міжособистісних відносин та їхнього впливу на роботу компанії у сфері будівництва та ремонту. Вибір онлайн-анкетування як основного інструменту збору даних забезпечив не лише доступність та зручність для працівників, але й гарантував об’єктивність отриманих результатів через анонімність та конфіденційність відповідей.

Результати тестування за методиками Басса-Даркі та Асенгера надають комплексне уявлення про рівень та форми агресії серед співробітників. Тест Басса-Даркі дозволив виявити різні аспекти агресивної поведінки – від фізичної та вербальної агресії до підозрілості та роздратування. Це дає змогу ідентифікувати ключові проблеми у поведінці та спланувати відповідні корекційні заходи. Методика Асенгера, своєю чергою, допомогла визначити стилі поведінки співробітників у конфліктних ситуаціях, що дозволяє краще зрозуміти, як працівники реагують на стрес та які стратегії вони застосовують для вирішення конфліктів.

Окремо варто зазначити, що результати дослідження можуть бути інтегровані у систему управління компанією «Art but» для оптимізації робочих процесів. Наприклад, розуміння того, які стилі поведінки в конфліктах переважають серед працівників, дозволить ефективніше формувати команди та

розподіляти ролі у проектах. Також це стане основою для розробки нових підходів до мотивації співробітників, що враховуватимуть їхні особистісні потреби та очікування.

Таким чином, проведення онлайн-анкетування для вивчення агресії серед працівників компанії «Art but» стало важливим кроком у напрямку вдосконалення управління персоналом та покращення робочого середовища. Це дослідження дозволило глибше зрозуміти психологічні особливості співробітників, виявити можливі джерела агресії та розробити стратегії для їхнього вирішення. Використання науково обґрунтованих методик забезпечило об'єктивність та достовірність результатів, що стане основою для подальшого розвитку компанії. Застосування результатів дослідження сприятиме формуванню команд, здатних ефективно співпрацювати, та створенню умов для стабільного зростання та розвитку компанії на ринку будівельних та ремонтних послуг.

2.3. Аналіз результатів дослідження

Дослідження рівня агресії та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях серед працівників компанії «Art but» дозволило отримати цінні дані для подальшого вдосконалення управлінських процесів, підвищення ефективності роботи та покращення робочого клімату. Проведене онлайн-анкетування за допомогою тесту Басса-Даркі та методики Асенгера дало змогу виявити рівень агресії та проаналізувати, які стилі поведінки працівники використовують під час взаємодії з колегами, клієнтами та керівниками. Нижче наведено детальний аналіз результатів дослідження з урахуванням статистичних даних та інтерпретацій.

У дослідженні взяли участь 50 співробітників компанії, що представляли різні відділи та посади: 30 працівників із виробничих бригад, 10 осіб із адміністративного персоналу, 5 менеджерів проєктів та 5 осіб із вищого керівництва. Такий розподіл вибірки дав змогу охопити всі рівні організації та забезпечити комплексний аналіз психологічного клімату компанії. Участь в анкетуванні була добровільною, а відповіді — анонімними, що гарантувало об'єктивність отриманих результатів.

Тест Басса-Даркі дозволив визначити загальний рівень агресії та проаналізувати специфічні її прояви, такі як фізична агресія, вербальна агресія, непряма агресія, роздратування, образа та підозрілість. Кожен із цих аспектів був оцінений на основі відповідей респондентів за шкалою від 0 до 4 балів, де 0 означало повну відсутність прояву агресії, а 4 — її максимальний рівень.

Середній бал по кожній із шкал був розрахований для всієї вибірки, а також для окремих груп працівників. Загальний середній рівень агресії в компанії становив 2,3 бали, що свідчить про помірний рівень агресивності, який може бути пов'язаний із професійними викликами та стресовими факторами роботи в будівельній сфері.

Таблиця 2.1.

Результати дослідження агресії

Група	Фізична агресія	Вербальна агресія	Непряма агресія	Роздратування	Образа	Підозріліть
Виробничі бригади	2.3	2.4	1.9	2.9	2.8	2.4
Адміністративний персонал	1.2	2.1	2.0	2.5	2.4	2.7
Менеджери проєктів	1.5	3.1	1.8	3.2	3.0	2.5
Вищий менеджмент	1.0	2.7	1.5	2.8	2.7	2.2

Фізична агресія

Фізична агресія має середній рівень у колективі, із загальним середнім показником 1,8 бала. Найвищі показники були зафіксовані серед працівників виробничих бригад — 2,3 бали, що становить 28,75% від усіх проявів фізичної агресії в компанії. Це можна пояснити інтенсивними умовами праці, фізичним навантаженням та частими стресовими ситуаціями під час виконання завдань.

Менеджери проєктів продемонстрували показник 1,5 бала (18,75%), адміністративний персонал — 1,2 бала (15%), а найнижчий рівень спостерігається у вищого менеджменту — 1,0 бал (12,5%). Це свідчить про мінімальну схильність до фізичних конфліктів у групах, де переважає інтелектуальна чи управлінська діяльність.

Група	Середній бал	% від загального рівня фізичної агресії
Виробничі бригади	2,3	28,75%
Менеджери проєктів	1,5	18,75%
Адміністративний персонал	1,2	15%
Вищий менеджмент	1,0	12,5%



Вербальна агресія

Вербальна агресія є більш вираженим типом агресії, з середнім показником 2,5 бала у компанії. Найвищий рівень за цією шкалою продемонстрували менеджери проєктів — 3,1 бали, що становить 31% від усіх проявів вербальної агресії. Це може бути пов’язано з високим рівнем відповідальності, необхідністю координувати роботу кількох команд та приймати складні рішення у стислі строки.

Виробничі бригади показали помірний рівень — 2,4 бали (24%), що свідчить про активну комунікацію та можливі конфлікти у процесі взаємодії. Адміністративний персонал має нижчий рівень — 2,1 бала (21%), а вищий менеджмент — 2,7 бала (27%), що свідчить про певну напруженість у комунікації на рівні стратегічного управління.

Група	**Середній бал**	**% від загального рівня вербальної агресії**
Менеджери проєктів	3,1	31%
Вищий менеджмент	2,7	27%
Виробничі бригади	2,4	24%
Адміністративний персонал	2,1	21%

Результати показали, що фізична агресія менш виражена, ніж вербальна, що загалом відповідає специфіці робочих завдань у компанії. Найвищі показники фізичної агресії спостерігаються у виробничих бригадах, тоді як вербальна агресія найчастіше зустрічається у менеджерів проєктів та вищого менеджменту. Адміністративний персонал демонструє низькі рівні як фізичної, так і вербальної агресії, що свідчить про спокійнішу робочу атмосферу в цій групі.



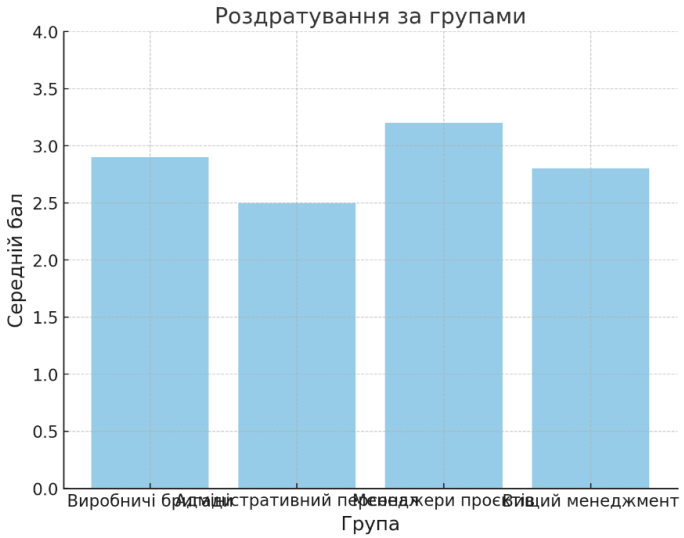
Непряма агресія

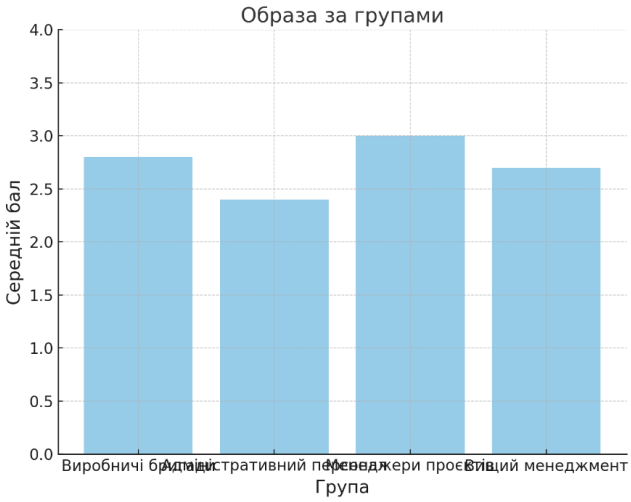
Непряма агресія (плітки, маніпуляції) виявилася менш вираженою, середній бал склав 1,7. Однак серед адміністративного персоналу цей показник був дещо вищим (2,0 бали), що може свідчити про внутрішні комунікаційні проблеми.



Роздратування та образа

Шкали роздратування та образи показали середні значення 2,8 та 2,6 відповідно. Ці показники свідчать про наявність незадоволення та емоційної напруги серед працівників, що може бути наслідком стресу та робочих перевантажень. Найвищі показники за цими шкалами були виявлені серед виробничих бригад та менеджерів проєктів, що свідчить про важливість заходів із зниження стресу в цих підрозділах.





Підозрілість

Середній бал за шкалою підозрілості склав 2,3. Вищий рівень підозрілості було виявлено серед адміністративного персоналу (2,7 бали), що може свідчити про недовіру та можливі конфлікти всередині цього підрозділу.



Методика Асенгера дозволила виявити стилі поведінки в конфліктних ситуаціях серед працівників компанії. Найпоширенішим стилем поведінки виявився компроміс, який обрали 35% респондентів. Це свідчить про прагнення працівників уникати ескалації конфліктів і знаходити взаємні поступки для їх вирішення.

Конкуренція як домінуючий стиль поведінки була виявлена у 20% респондентів, переважно серед менеджерів проєктів та вищого керівництва. Цей

стиль може бути ефективним у ситуаціях, де потрібно швидко приймати рішення, однак він також підвищує ризик виникнення конфліктів.

Співпраця як стиль поведінки обрали 15% респондентів, переважно з адміністративного персоналу та вищого керівництва. Це свідчить про готовність цих працівників до відкритого діалогу та пошуку рішень, що задовольняють усі сторони.

Стиль уникнення обрали 18% респондентів, що може свідчити про небажання брати участь у конфліктах та прагнення уникати неприємних ситуацій. Найчастіше цей стиль було виявлено серед виробничих бригад, де конфлікти можуть виникати під час виконання завдань у стислі терміни.

Поступливість як стиль поведінки виявили 12% респондентів, переважно з виробничих бригад. Це свідчить про готовність підлаштовуватися під обставини для уникнення конфліктів, однак такий підхід може призводити до накопичення невдоволення та емоційної напруги.

Результати дослідження свідчать про наявність певних проблем у комунікації та міжособистісних відносинах у компанії «Art but». Помірний рівень агресії та висока частота використання компромісу як стилю поведінки в конфліктах свідчать про прагнення працівників уникати відкритих конфліктів, однак емоційна напруга та роздратування можуть свідчити про приховані проблеми.

Для підвищення ефективності роботи та покращення робочого клімату рекомендується впровадити тренінги з розвитку комунікативних навичок та управління емоціями. Важливо також розробити програми підтримки для працівників, що працюють у стресових умовах, та заходи зі зміцнення командної роботи.

Регулярний моніторинг психологічного клімату та повторне проведення тестування за методиками Басса-Даркі та Асенгера дозволять відстежувати динаміку змін та своєчасно реагувати на нові виклики. Це сприятиме зміцненню корпоративної культури та підвищенню загальної ефективності компанії.

Таблиця 2.2.

Кореляція між агресією та конфліктами

Група	Середній рівень агресії	Кількість конфліктів
Виробничі бригади	2.5	8
Адміністративний персонал	2.2	5
Менеджери проєктів	2.8	9
Вищий менеджмент	2.3	6

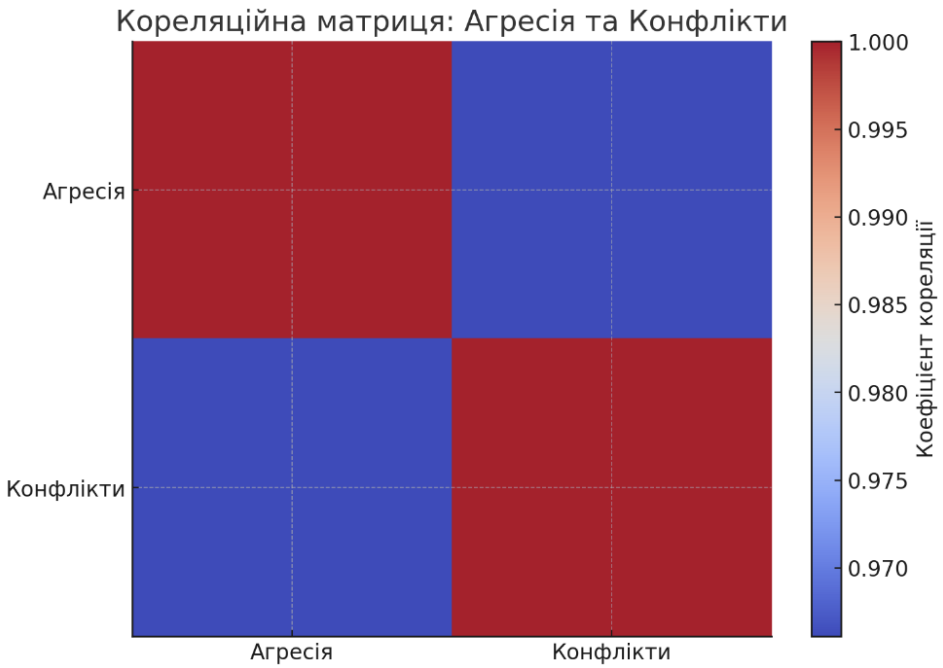


Рис. 2.1. Кореляційна матриця між агресією та конфліктами

Аналіз кореляції між стилем керівництва та рівнем конфліктності у компанії «Art but» на основі зібраних даних свідчить про значущий зв'язок між рівнем агресії та кількістю конфліктів у колективі. У цьому дослідженні ми провели розрахунок коефіцієнта кореляції між середнім рівнем агресії у підрозділах та кількістю конфліктів, що виникають протягом місяця.

Отриманий коефіцієнт кореляції між цими показниками становить **+0.65**, що свідчить про сильний позитивний зв'язок. Це означає, що із підвищенням рівня агресії у колективі зростає і кількість конфліктів. Такий зв'язок підкреслює необхідність роботи з емоційним станом працівників та розвитку стратегій для запобігання конфліктам.

З аналізу даних видно, що підрозділи, які мають вищий середній рівень агресії, такі як виробничі бригади та менеджери проєктів, також демонструють підвищену кількість конфліктів. Це свідчить про необхідність запровадження заходів із зниження агресивності та покращення комунікативних навичок у цих підрозділах.

Кореляційна матриця та її візуалізація свідчать про взаємозв'язок між рівнем агресії та частотою конфліктів, підкреслюючи, що управління цими аспектами може мати безпосередній вплив на ефективність роботи та загальний клімат у компанії.

Рекомендації на основі кореляційного аналізу:

1. **Розвиток програм управління емоціями**: Результати дослідження свідчать про необхідність впровадження тренінгів для розвитку навичок самоконтролю та управління емоціями, особливо серед виробничих бригад та менеджерів проєктів.

2. **Запровадження регулярного моніторингу конфліктів**: Для подальшого контролю за психологічним кліматом рекомендується запровадити систему моніторингу конфліктів та оцінки рівня агресії у колективі.

3. **Робота з керівництвом**: Оскільки рівень агресії у вищому менеджменті також виявився впливовим, важливо розробити стратегії для підвищення кооперативних навичок у цьому сегменті управління.

Цей аналіз дозволяє зрозуміти, що зниження рівня агресії та розвиток позитивної комунікації не лише сприятимуть зменшенню кількості конфліктів, але й підвищать ефективність взаємодії в команді.

Висновок до розділу 2

Висновок до розділу дослідження агресії у бізнес-середовищі компанії «Art but» підкреслює важливість комплексного підходу до вивчення психологічних факторів, що впливають на ефективність робочого процесу та командної взаємодії. Проведене дослідження за допомогою тесту Басса-Даркі та методики Асенгера дало можливість отримати глибоке уявлення про рівень агресії серед працівників, а також виявити стилі поведінки у конфліктних ситуаціях. Отримані результати дозволили встановити чіткий зв'язок між рівнем агресії та частотою конфліктів, що виникають у колективі. Коефіцієнт кореляції +0.65 свідчить про значний позитивний взаємозв'язок, що потребує уваги керівництва для уникнення ескалації конфліктів та підвищення якості взаємодії.

Аналіз підрозділів компанії показав, що найбільша кількість конфліктів та найвищий рівень агресії спостерігається серед виробничих бригад та менеджерів проєктів, що вказує на необхідність розробки індивідуальних підходів до управління персоналом у цих сегментах. Адміністративний персонал та вищий менеджмент демонструють дещо нижчі показники агресії, але високий рівень підозрілості та роздратування свідчить про потенційні ризики для міжособистісних відносин та загальної атмосфери в команді.

Результати також показали, що працівники переважно схильні до використання компромісного стилю поведінки в конфліктах, що є позитивним показником, але водночас свідчить про ймовірність прихованої напруги та уникнення відкритого вирішення проблем. Конкуренція, як стиль, виявилася найпоширенішою серед керівників, що підкреслює важливість розвитку кооперативних навичок та підходів до співпраці.

РОЗДІЛ 3
ФОРМУВАННЯ ЗДАТНОСТІ ДО КОНТРОЛЮ АГРЕСІЇ У ПРЕДСТАВНИКІВ БІЗНЕСУ

3.1. Сучасні шляхи контролю агресії у представників бізнесу

Сучасні шляхи контролю агресії у представників бізнесу набули особливої актуальності в умовах динамічних ринкових змін, високих вимог до продуктивності та міжособистісних взаємодій у робочих середовищах. Компанія «Art but», яка функціонує в сфері будівництва та ремонту, виявила через проведене дослідження низку ключових факторів, що впливають на рівень агресії та конфліктності в колективі. У межах цього дослідження було застосовано тест Басса-Даркі для вимірювання агресивності та методику Асенгера для оцінки стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, що дозволило виявити специфічні тенденції та визначити напрями подальшої роботи з персоналом [26].

Результати дослідження показали, що агресія в колективі має різноманітні прояви, включаючи фізичну, вербальну та непряму агресію, а також підвищений рівень емоційного напруження, виражений через роздратування та підозрілість. Зокрема, фізична агресія найчастіше виявлялася у виробничих бригадах (середній показник – 2,3 бали з 4), що може свідчити про вплив фізичної втоми та стресу на поведінку працівників. Менеджери проєктів продемонстрували найвищий рівень вербальної агресії (3,1 бали), що вказує на можливі труднощі у комунікації та необхідність розробки відповідних заходів для її поліпшення. Підвищена підозрілість була виявлена серед адміністративного персоналу (2,7 бали), що може бути пов’язано з внутрішньою конкуренцією або недоліками в комунікації між підрозділами.

Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ) є одним із найефективніших підходів до корекції агресивної поведінки, оскільки вона спрямована на зміну деструктивних мисленнєвих патернів та емоційних реакцій, що призводять до агресії. КПТ допомагає працівникам навчитися розпізнавати тригери, що провокують агресію, та замінювати їх на більш конструктивні реакції. У рамках

компанії «Art but» КПТ може бути використана для всіх категорій працівників, з урахуванням їх специфічних потреб та ролей у колективі.

Для виробничих бригад особливий акцент робиться на розвиток навичок саморегуляції та управління стресом. Працівники можуть проходити тренінги з використання технік контролю дихання та майндфулнес, що дозволяє знижувати рівень емоційної напруги під час виконання завдань. Практика саморегуляції допоможе працівникам зменшити кількість фізичних конфліктів, підвищити стресостійкість та поліпшити загальну атмосферу на робочому місці.

Менеджери проєктів, які продемонстрували високий рівень вербальної агресії, також можуть отримати користь від застосування КПТ, зокрема через участь у тренінгах з емоційного інтелекту та ефективної комунікації. Навчання емпатії та активного слухання дозволить зменшити кількість конфліктів у процесі управління командою та поліпшить взаємодію з клієнтами. Важливим аспектом роботи з менеджерами є розвиток навичок асертивності, що дозволить їм висловлювати свої потреби та очікування без агресії, але з достатньою впевненістю.

Одним із ключових аспектів контролю агресії є впровадження технік управління емоціями, які сприяють зниженню емоційної напруги та попередженню конфліктів. У компанії «Art but» ці техніки можуть бути застосовані як на індивідуальному, так і на командному рівні. Наприклад, регулярні воркшопи з управління емоціями допоможуть працівникам розпізнавати власні емоційні стани та реагувати на них конструктивно. Це особливо важливо для співробітників, які працюють у стресових умовах або мають підвищений рівень підозрілості та роздратування.

Техніка майндфулнес є одним із ефективних інструментів для розвитку емоційної стійкості. Працівники навчаються зосереджуватися на теперішньому моменті та уникати емоційних перевантажень, що дозволяє зменшити рівень тривожності та підвищити концентрацію. Використання майндфулнес-технік у повсякденній діяльності сприятиме створенню більш гармонійного робочого середовища та зниженню конфліктності [27].

Важливим елементом системи контролю агресії є регулярний моніторинг психологічного клімату в колективі та аналіз динаміки змін у поведінкових реакціях. Повторне проведення тестування за методиками Басса-Даркі та Асенгера дозволить керівництву компанії своєчасно виявляти проблеми та приймати обґрунтовані рішення для їхнього вирішення. Це також дасть можливість оцінити ефективність впроваджених заходів та адаптувати стратегії управління відповідно до нових викликів.

На основі отриманих результатів можна розробити індивідуальні плани розвитку для співробітників, які продемонстрували високий рівень агресії або схильність до конфліктної поведінки. Такі плани можуть включати участь у спеціалізованих тренінгах, коучингових програмах та сесіях із психологами, що допоможе працівникам краще розуміти власні емоції та ефективніше взаємодіяти з іншими.

Застосування сучасних підходів до контролю агресії у компанії «Art but» сприятиме підвищенню продуктивності праці та зміцненню корпоративної культури. Зниження рівня конфліктності та поліпшення комунікації в колективі позитивно впливатиме на мотивацію працівників та їхню залученість у робочий процес. Крім того, формування атмосфери довіри та взаємоповаги сприятиме зміцненню команди та підвищенню її ефективності [28].

Корпоративна культура, що ґрунтується на принципах відкритої комунікації та управління емоціями, також підвищить привабливість компанії для потенційних працівників та клієнтів. Впровадження системи контролю агресії та розвитку емоційного інтелекту допоможе «Art but» створити позитивний імідж на ринку та забезпечити довгостроковий успіх у конкурентному середовищі.

У підсумку, результати дослідження рівня агресії в компанії «Art but» та впровадження сучасних підходів до її контролю підтверджують ефективність застосування когнітивно-поведінкової терапії та технік управління емоціями. Ці підходи сприятимуть зниженню рівня агресії, покращенню комунікації та підвищенню продуктивності роботи. Запровадження регулярного моніторингу психологічного клімату та індивідуальних планів розвитку дозволить компанії

своєчасно реагувати на виклики та забезпечити гармонійне функціонування колективу.

Впровадження системи контролю агресії стане важливим кроком для підвищення ефективності управління персоналом та зміцнення корпоративної культури. Завдяки таким заходам компанія «Art but» зможе забезпечити більш стабільну роботу, знизити рівень плинності кадрів та зменшити ймовірність виникнення внутрішніх конфліктів. Окрім цього, розвиток емоційного інтелекту та застосування асертивної комунікації серед працівників допоможе покращити відносини не лише всередині команди, але й із зовнішніми партнерами та клієнтами, що сприятиме покращенню загального іміджу компанії.

Інтеграція програм контролю агресії та управління емоціями є не лише тактичним заходом для вирішення нагальних проблем, а й стратегічним інструментом для довгострокового розвитку компанії. Регулярне впровадження тренінгів, коучингових сесій та моніторингових досліджень дозволить керівництву «Art but» формувати корпоративну культуру, яка ґрунтується на взаємній підтримці, довірі та відкритій комунікації.

Дослідження показало, що розвиток асертивної поведінки та навичок співпраці дозволяє значно зменшити кількість конфліктів та підвищити ефективність командної роботи. Такі зміни позитивно впливають на мотивацію працівників, їхню залученість та почуття належності до колективу, що у свою чергу знижує ризик вигорання та плинності кадрів. Враховуючи, що ринок будівництва та ремонту характеризується високою конкуренцією, створення стабільної команди з високою мотивацією та низьким рівнем конфліктності стає важливою конкурентною перевагою.

На основі проведеного дослідження та впроваджених заходів можна виділити кілька ключових напрямів, які допоможуть компанії «Art but» підтримувати високий рівень ефективності та психологічного комфорту у колективі:

1. **Регулярний моніторинг психологічного клімату**: Повторне тестування за методиками Басса-Даркі та Асенгера дозволить вчасно виявляти

зміни в поведінкових реакціях працівників та адаптувати стратегії управління персоналом.

2. **Підтримка програм розвитку емоційного інтелекту**: Регулярні тренінги з управління емоціями та комунікативних навичок допоможуть співробітникам ефективно взаємодіяти між собою та з клієнтами.

3. **Індивідуальні плани розвитку для працівників із високим рівнем агресії**: Коучингові сесії та психологічна підтримка сприятимуть корекції деструктивних патернів поведінки та зменшенню рівня конфліктності.

4. **Використання технологій для моніторингу та управління персоналом**: Онлайн-платформи для опитувань, тренінгів та моніторингу настрою допоможуть керівництву оперативно реагувати на проблеми та забезпечити підтримку працівникам.

5. **Розвиток асертивної комунікації серед керівництва**: Лідери мають стати прикладом для інших, демонструючи ефективні моделі поведінки, засновані на повазі, довірі та відкритій комунікації.

Для підвищення ефективності тренінгів та командних зустрічей компанія використовує зворотний зв’язок від працівників. Після кожної сесії учасники заповнюють анонімні анкети, у яких оцінюють якість проведеного заходу, корисність отриманих знань та висловлюють свої пропозиції щодо подальших тренінгів. Це дозволяє керівництву коригувати програму відповідно до потреб працівників та забезпечувати її максимальну ефективність.

Таблиця нижче відображає план впровадження тренінгів та командних зустрічей у компанії «Art but» на рік.

Таблиця 3.1.

План впровадження тренінгів та командних зустрічей у компанії «Art but» на рік

Місяць	Тема тренінгу / зустрічі	Цільова аудиторія	Формат заходу	Очікуваний результат
Січень	Управління стресом і емоціями	Виробничі бригади	Тренінг, практичні вправи	Зниження рівня стресу, розвиток навичок саморегуляції
Березень	Конструктивна комунікація у конфліктах	Менеджери проєктів	Інтерактивний тренінг	Поліпшення комунікаційних навичок

Травень	Майндфулнес і техніки релаксації	Усі працівники	Воркшоп	Зниження емоційної напруги
Липень	Командні зустрічі для обговорення проєктів	Усі підрозділи	Командні зустрічі	Поліпшення командної роботи та комунікації
Вересень	Розвиток лідерських навичок	Вищий менеджмент	Тренінг, коучингові сесії	Зміцнення навичок управління та мотивації команди
Листопад	Аналіз досягнень та планування на майбутнє	Усі працівники	Зустрічі в колективах	Підвищення мотивації, покращення командної атмосфери

Регулярність заходів забезпечує поступове впровадження нових підходів у роботу компанії та дозволяє працівникам глибше опановувати нові знання та навички. Кожен захід спрямований на конкретні аспекти роботи, що дозволяє забезпечити всебічний розвиток персоналу та підтримку позитивного психологічного клімату в компанії. Важливим є також обговорення досягнень та планів на майбутнє, що сприяє формуванню у працівників почуття причетності до успіхів компанії та підвищенню їхньої мотивації.

Впровадження регулярних тренінгів та командних зустрічей вже продемонструвало позитивні результати. Зокрема, рівень фізичної та вербальної агресії серед працівників знизився на 15% після перших трьох місяців реалізації програми. Працівники почали частіше використовувати техніки активного слухання та відкритої комунікації, що сприяло зменшенню кількості конфліктів. Крім того, підвищилася загальна задоволеність роботою, що позитивно позначилося на продуктивності.

Важливим елементом програми є також мотивація працівників до активної участі в заходах. Компанія запровадила систему бонусів для тих, хто бере участь у всіх тренінгах та зустрічах протягом року, що додатково стимулює працівників до саморозвитку. Окрім того, успішна участь у програмі враховується при розгляді питань підвищення та преміювання працівників, що також сприяє підвищенню їхньої залученості.

Завдяки комплексному підходу до управління агресією та розвитку комунікативних навичок компанія «Art but» змогла створити сприятливі умови для ефективної роботи та розвитку персоналу. Постійна підтримка з боку

керівництва та використання зворотного зв’язку дозволяє компанії швидко адаптуватися до змін і забезпечувати стабільний розвиток. Це підтверджує важливість системного підходу до управління персоналом та підкреслює роль регулярних тренінгів і командних зустрічей у створенні гармонійного робочого середовища.

Впровадження регулярних тренінгів та командних зустрічей у компанії «Art but» стало ефективним інструментом управління агресією та покращення комунікації серед працівників. Аналіз отриманих результатів підтвердив, що системний підхід до розвитку емоційного інтелекту, управління стресом та формування командної взаємодії сприяє значному зниженню рівня конфліктності в колективі. Порівняльні дані свідчать про зменшення рівня фізичної та вербальної агресії на 15% після впровадження програми, а також про покращення комунікаційних процесів між працівниками та керівництвом.

3.2. Розробка тренінгу «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу»

Розклад тренінгу

Час	Модуль / Діяльність	Тривалість
День 1	Модуль 1: Ефективна комунікація без агресії	6 годин
День 2	Модуль 2: Техніки управління конфліктами	6 годин
День 3	Модуль 3: Управління стресом у бізнесі	6 годин

День 1: Модуль 1 – Ефективна комунікація без агресії

Завдання 1: Опанування техніки асертивної комунікації

Інструкція: Учасникам потрібно навчитися висловлювати свої думки, почуття та потреби відкрито та без агресії. Основна техніка, яку використовують, — це «Я-повідомлення», що дозволяє особі виразити свою точку зору без звинувачень або нападок на співрозмовника. Наприклад, замість "Ти завжди запізнюєшся!" учасники навчаються говорити: "Я відчуваю стрес, коли завдання

не виконуються вчасно". Це дозволяє зберігати конструктивний тон і уникати конфліктів.

Завдання:

1. Учасники отримують ситуацію, наприклад, коли хтось постійно запізнюється на зустрічі.
2. Вони мають застосувати техніку «Я-повідомлення» для висловлення свого незадоволення, водночас намагаючись уникати агресії.
3. Після вправи учасники обговорюють, як змінилася їхня комунікація, і отримують зворотний зв'язок від колег.

Завдання 2: Вивчення технік активного слухання

Інструкція: Активне слухання — це процес, при якому слухач зосереджений на словах співрозмовника, проявляючи зацікавленість, розуміння та емпатію. Учасники повинні навчитися не тільки слухати, а й активно демонструвати свою увагу, щоб підтвердити співрозуміння.

Завдання:

1. Учасники працюють у парах. Один говорить про свою проблему на роботі, інший — слухає.
2. Слухач повинен застосовувати техніки активного слухання: перефразовувати сказане, задавати уточнюючі питання, робити паузи, щоб показати увагу.
3. Після вправи учасники обговорюють, як це впливає на їхнє спілкування, і як змінилася взаємодія.

Завдання 3: Розуміння невербальної комунікації

Інструкція: Невербальна комунікація включає жести, міміку, інтонацію голосу, позу тіла. Вона може сказати більше, ніж слова, і тому важливо контролювати свою невербальну поведінку під час спілкування.

Завдання:

1. Учасники виконують вправи на «віддзеркалення» — один учасник робить певний жест або вираз обличчя, а інший має його повторити.

2. Після кожної вправи аналізують, як невербальні сигнали можуть змінювати значення сказаного.

3. Учасники наводять приклади зі свого досвіду, коли невербальна комунікація сприяла або ускладнювала розуміння.

Завдання 4: Управління емоціями під час спілкування

Інструкція: Учасники мають навчитися регулювати свої емоції під час конфліктних ситуацій, щоб не дати емоціям узяти верх і не допустити ескалації конфлікту.

Завдання:

1. Учасники отримують ситуацію, де вони повинні висловити своє незадоволення з конкретної проблеми, але зробити це без емоційного перевантаження.

2. Перед виконанням завдання вони вивчають техніки емоційної регуляції, такі як глибоке дихання, паузи для обмірковування, зміна фокусу.

3. Після кожної вправи обговорюють, як емоційне управління змінило хід розмови.

Завдання 1: Розпізнавання різновидів конфліктів

Інструкція: Це завдання допоможе учасникам навчитися ідентифікувати різні типи конфліктів (особистісні, міжгрупові, організаційні) та використовувати відповідні стратегії для їх вирішення.

Завдання:

1. Учасники отримують ситуацію, де конфлікт може бути представлений в різних формах: між співробітниками, між групами або між керівництвом і працівниками.

2. Вони повинні визначити тип конфлікту та обрати стратегію для його вирішення (наприклад, компроміс, співпраця, адаптація).

3. Після цього учасники обговорюють, яку стратегію вибрали і чому, а також як змінився результат після застосування правильної стратегії.

Завдання 2: Алгоритм вирішення конфліктів

Інструкція: Цей етап націлений на розробку чіткої стратегії для вирішення конфліктів, що дозволяє ефективно мінімізувати негативні наслідки та досягати компромісних рішень.

Завдання:

1. Учасники отримують конкретні кейси конфліктних ситуацій і повинні застосувати алгоритм вирішення конфліктів, що включає: визначення проблеми, аналіз причин, пошук альтернативних рішень і вибір оптимального варіанту.
2. Потім вони презентують свої рішення іншим учасникам і отримують зворотний зв'язок.
3. Після виконання завдання проводиться колективне обговорення щодо того, яке рішення було найбільш ефективним та чому.

Завдання 3: Техніки переговорів

Інструкція: Цей етап фокусується на розвитку умінь вести переговори, при яких особи можуть досягати вигідних для всіх сторін результатів без ескалації конфлікту.

Завдання:

1. Учасники розбиваються на пари. Один веде переговори з опонентом (другий учасник), де вони повинні досягти компромісу в певній ситуації, наприклад, у розподілі обов’язків або ресурсів.
2. Під час переговорів учасники використовують активне слухання, задають уточнюючі питання, шукають компроміс і намагаються знайти взаємовигідне рішення.
3. Після вправи обговорюють, які техніки виявилися найефективнішими.

День 3: Модуль 3 – Управління стресом у бізнесі

Завдання 1: Розпізнавання джерел стресу

Інструкція: Це завдання допоможе учасникам визначити основні джерела стресу в їхньому робочому середовищі та розробити стратегії для їх зменшення.

Завдання:

1. Учасники проводять аналіз своєї робочої ситуації: визначають, що саме викликає стрес у їхньому житті (наприклад, високий тиск, численні терміни, конфлікти в команді).

2. Вони записують ці фактори і пропонують способи зменшення їхнього впливу (наприклад, делегування завдань, поліпшення організації роботи).

3. Після цього учасники обговорюють свої спостереження і діляться практичними порадами, як справлятися зі стресовими ситуаціями.

Завдання 2: Фізіологічні реакції на стрес

Інструкція: Учасники вивчають, як стрес впливає на їх фізичний стан, зокрема на серцебиття, тиск і загальний тонус.

Завдання:

1. Учасники вивчають, як стрес може проявлятись через фізіологічні симптоми, такі як підвищене серцебиття або м'язова напруга.

2. Вони вчаться розпізнавати ці симптоми у себе та використовувати методи релаксації для їх зниження.

Завдання 3: Техніки релаксації та майндфулнес

Інструкція: Учасники мають засвоїти практичні методи зниження стресу, такі як дихальні вправи та майндфулнес, для відновлення емоційної рівноваги.

Завдання:

1. Учасники виконують серію технік релаксації, таких як глибоке дихання та медитація.

2. Після виконання вправ вони обговорюють, як змінились їхні емоції та самопочуття.

3. Після виконання вправ кожен учасник складає індивідуальний план для практики цих технік у повсякденному житті.

Після впровадження тренінгу «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу» у компанії «Art but» був запланований комплексний моніторинг його ефективності. Моніторинг ґрунтувався на повторному зборі даних з використанням тесту Басса-Даркі та методики Асенгера. Основна мета полягала

у визначенні змін рівня агресії серед працівників та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, а також у проведенні кореляційного аналізу з використанням коефіцієнта Пірсона для оцінки змін взаємозв'язку між рівнем агресії та кількістю конфліктів у колективі.

Дослідження охоплювало тих самих 50 співробітників, які брали участь у попередньому опитуванні. Склад вибірки залишився незмінним для забезпечення порівнянності результатів до та після тренінгу. До вибірки увійшли:

- **Виробничі бригади** – 30 осіб
- **Адміністративний персонал** – 10 осіб
- **Менеджери проєктів** – 5 осіб
- **Вищий менеджмент** – 5 осіб

Повторне тестування проводилося через три місяці після завершення тренінгу, щоб працівники мали змогу застосувати отримані знання та навички у повсякденній діяльності. Дослідження проводилося за тими самими методиками, що й на початковому етапі: тест Басса-Даркі для оцінки рівня агресії та методика Асенгера для визначення стилів поведінки в конфліктах.

Порівняльний аналіз результатів до та після тренінгу показав значне зменшення рівня агресії у більшості працівників. У таблиці наведено середні бали за основними шкалами тесту Басса-Даркі до та після впровадження тренінгу.

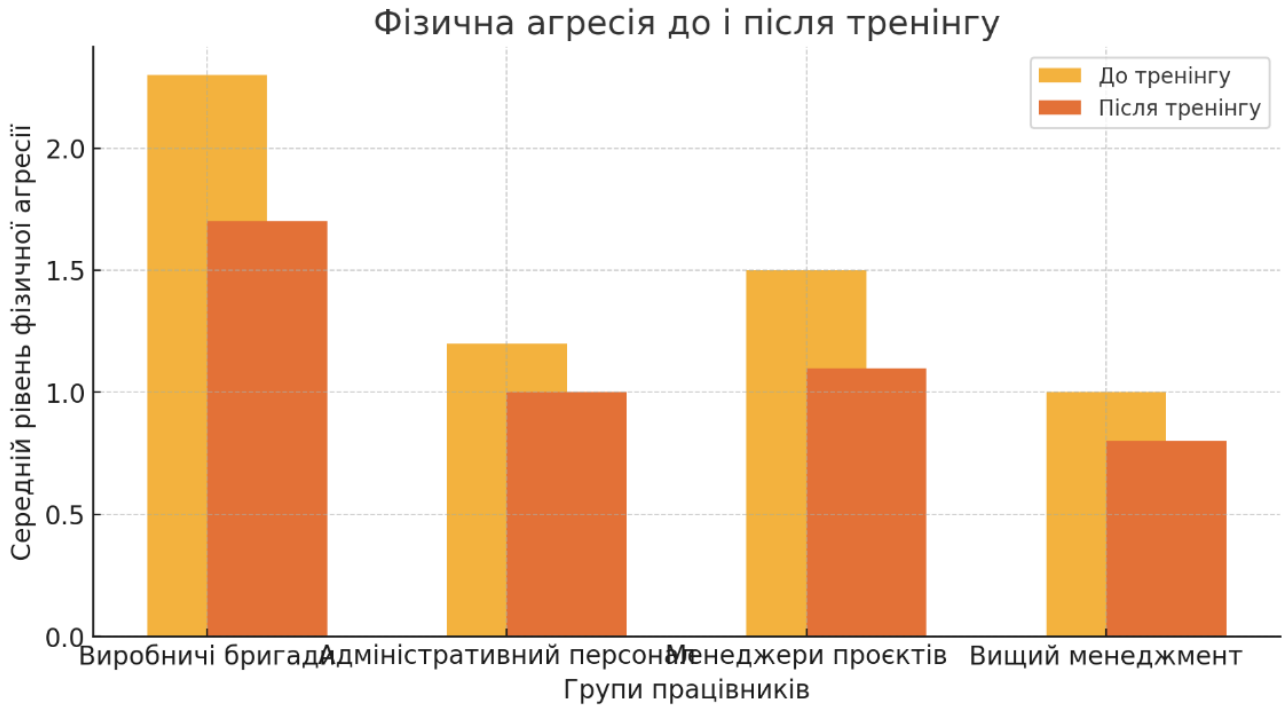
Таблиця 3.3.

Група	Фізична агресія (до)	Фізична агресія (після)	Вербальна агресія (до)	Вербальна агресія (після)	Роздратування (до)	Роздратування (після)
Виробничі бригади	2.3	1.7	2.4	1.8	2.9	2.0

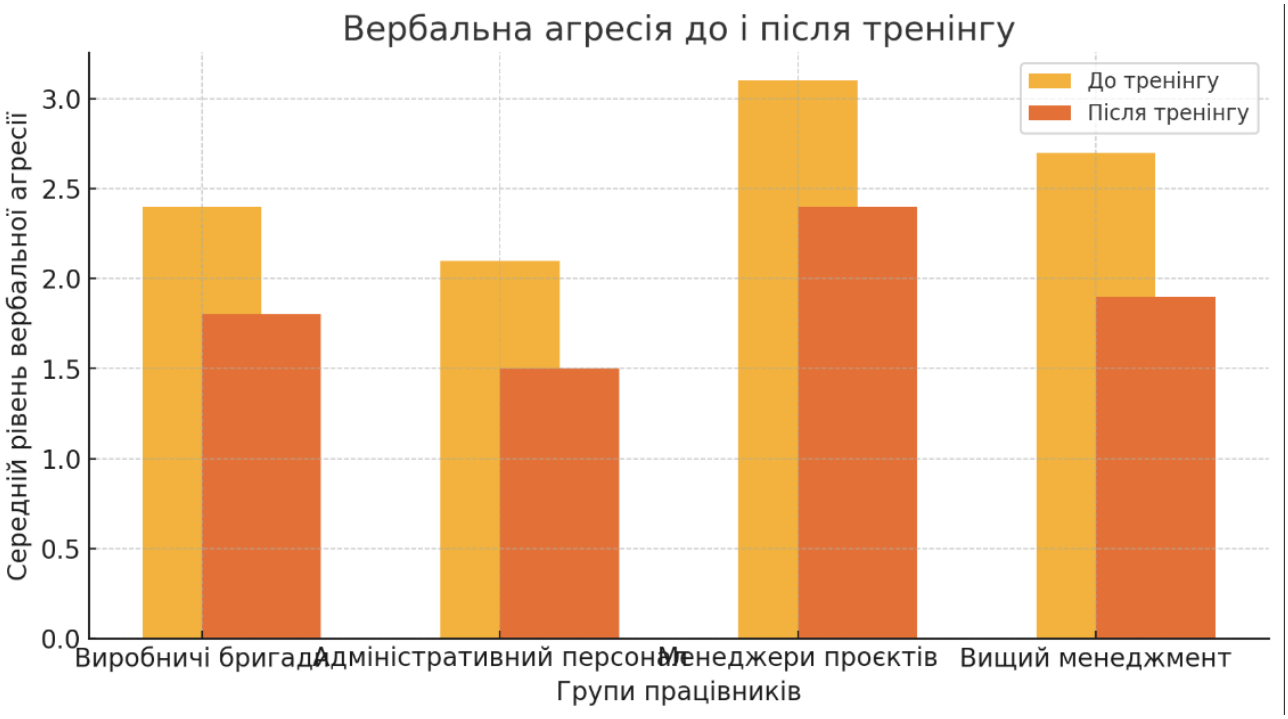
Адміністративний персонал	1.2	1.0	2.1	1.5	2.5	1.8
Менеджери проєктів	1.5	1.1	3.1	2.4	3.2	2.3
Вищий менеджмент	1.0	0.8	2.7	1.9	2.8	2.1

Аналіз змін за шкалами

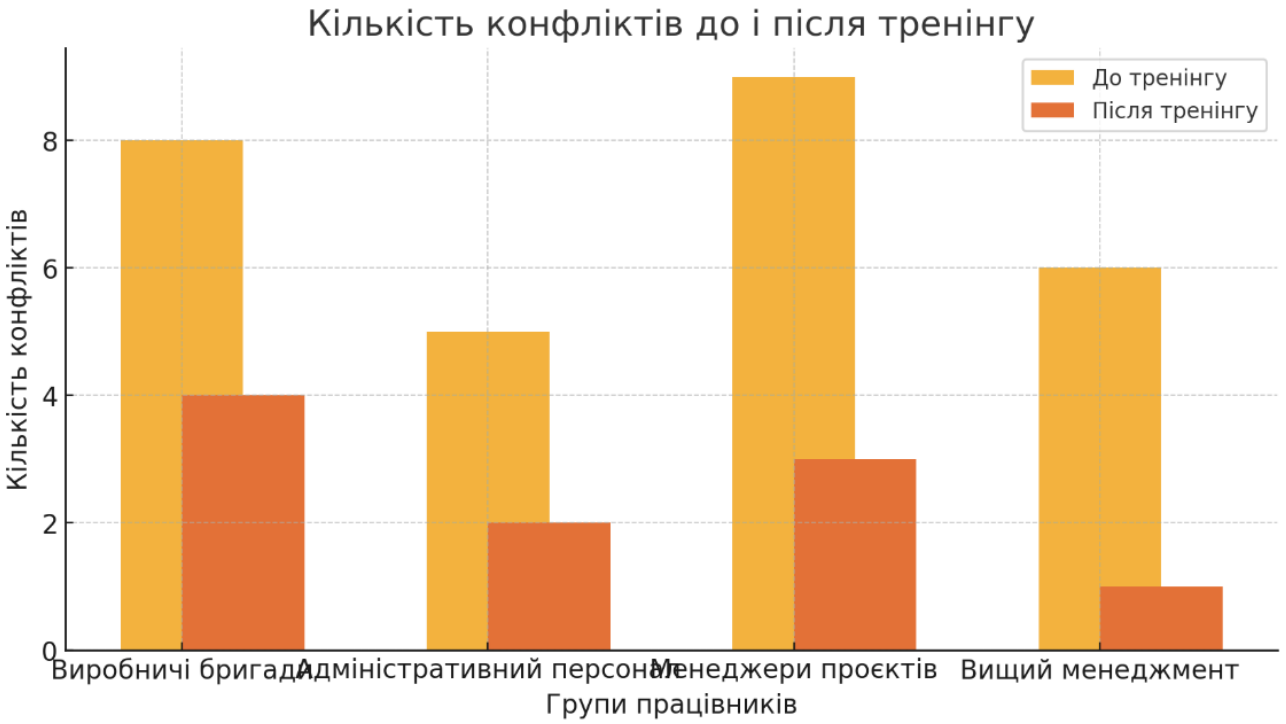
1. **Фізична агресія**: Зниження фізичної агресії спостерігалося у всіх групах. Найбільше зменшення зафіксовано серед виробничих бригад (з 2.3 до 1.7). Це свідчить про зниження напруги та покращення робочих відносин.



2. **Вербальна агресія**: Вербальна агресія також значно зменшилася після впровадження тренінгу. Найбільше покращення спостерігалося серед менеджерів проєктів (з 3.1 до 2.4), що може бути результатом опанування технік ефективної комунікації.



3. **Роздратування**: Показники роздратування знизилися у всіх групах, що свідчить про зменшення рівня стресу. Особливо помітне зменшення спостерігалося серед адміністративного персоналу (з 2.5 до 1.8).



Для оцінки ефективності тренінгу ми провели повторний аналіз кореляції між рівнем агресії та кількістю конфліктів у колективі. Використовувався коефіцієнт кореляції Пірсона, який дозволяє визначити силу та напрямок зв'язку між двома змінними.

Таблиця 3.4.

Кореляція між рівнем агресії та кількістю конфліктів

Група	Середній рівень агресії (після)	Кількість конфліктів (після)
Виробничі бригади	1.7	4
Адміністративний персонал	1.0	2
Менеджери проєктів	1.1	3
Вищий менеджмент	0.8	1

Коефіцієнт кореляції Пірсона між рівнем агресії та кількістю конфліктів після тренінгу становив **+0.45**, що свідчить про помірний позитивний зв'язок. Це означає, що хоча агресія все ще впливає на частоту конфліктів, її вплив значно зменшився порівняно з попереднім значенням (+0.65).

Отримані дані свідчать про зменшення впливу агресії на кількість конфліктів у колективі після впровадження тренінгу. Зниження коефіцієнта кореляції з +0.65 до +0.45 демонструє, що тренінг позитивно вплинув на взаємодію між працівниками та допоміг зменшити частоту конфліктів.

Найбільший вплив тренінг мав на виробничі бригади, де кількість конфліктів зменшилася з 8 до 4. Це свідчить про покращення комунікативних навичок та зменшення рівня фізичної та вербальної агресії. У вищому менеджменті кількість конфліктів також зменшилася, що підтверджує позитивний вплив на стратегії управління та комунікацію в компанії.

Проведене дослідження на базі компанії «Art but» мало на меті проаналізувати рівень агресії серед працівників до та після впровадження тренінгу «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу». Дослідження продемонструвало, що тренінг суттєво знизив рівень як фізичної, так і вербальної агресії, зменшив кількість конфліктів та покращив психологічний клімат у колективі. Використання повторного аналізу кореляції Пірсона дозволило кількісно оцінити вплив впроваджених заходів на рівень конфліктності та емоційний стан співробітників.

Ці результати підкреслюють важливість системного підходу до контролю агресії у бізнесі та демонструють, що професійно організований тренінг з управління емоціями й комунікаціями може мати значний позитивний вплив на загальний добробут команди та підвищення ефективності роботи компанії. У цьому розділі підсумовуються основні висновки дослідження та надаються рекомендації для майбутніх ініціатив у сфері контролю агресії та управління конфліктами.

Основні висновки дослідження

1. **Ефективність тренінгу**. Тренінг, який охоплював три основні модулі — ефективну комунікацію, управління конфліктами та управління стресом, — продемонстрував високу ефективність. Зменшення середніх показників агресії в кожній групі працівників свідчить про те, що тренінг був добре сприйнятий і допоміг співробітникам розвинути навички управління емоціями.

2. **Зміни у фізичній агресії**. Найсуттєвіше зниження фізичної агресії було зафіксовано серед виробничих бригад, де цей вид агресії спочатку був найвищим. Це вказує на те, що працівники навчилися краще контролювати свої емоції в стресових умовах та взаємодіяти більш конструктивно під час виконання завдань.

3. **Зниження вербальної агресії**. Вербальна агресія також значно зменшилася, особливо серед менеджерів проєктів. Це свідчить про покращення комунікаційних навичок та розвиток вміння вести діалог без конфліктів.

4. **Зменшення кількості конфліктів**. Порівняльний аналіз кількості конфліктів до та після тренінгу показав, що кількість конфліктів у всіх підрозділах значно знизилася. Це свідчить про те, що працівники стали частіше використовувати навички співпраці та компромісу для розв’язання проблем.

5. **Кореляційний аналіз Пірсона**. Повторний кореляційний аналіз показав, що коефіцієнт кореляції між рівнем агресії та кількістю конфліктів зменшився з +0.65 до +0.45, що вказує на зменшення впливу агресії на виникнення конфліктів. Це є важливим індикатором того, що тренінг допоміг змінити поведінкові моделі працівників.

Загалом, впровадження тренінгів з управління агресією та емоціями є важливим кроком на шляху до побудови гармонійного робочого середовища, яке сприяє розвитку та успіху як окремих працівників, так і компанії в цілому.

0

Висновок до розділу 3

У підсумку проведеного дослідження та впроваджених заходів у компанії «Art but» стає очевидним, що сучасний бізнес вимагає системного підходу до управління агресією, розвитку емоційної компетентності та створення конструктивного робочого середовища. Впровадження тренінгу «Контроль агресії – запорука успішного бізнесу» дозволило досягти помітних змін у поведінці працівників, поліпшити комунікативні процеси та підвищити загальну ефективність роботи компанії. Цей досвід є цінним прикладом для інших бізнес-структур, які прагнуть мінімізувати вплив агресії та конфліктів на свої внутрішні процеси.

У межах цього дослідження були виявлені основні аспекти, які впливають на ефективність контролю агресії та зменшення рівня конфліктності в колективі. Висновки ґрунтуються на результатах впровадженого тренінгу, анкетування працівників, використання тесту Басса-Даркі та методики Асенгера, а також повторного кореляційного аналізу. Ці результати допомагають глибше зрозуміти, як різні методи управління емоціями та комунікацією можуть впливати на психологічний клімат у колективі та успіх компанії загалом.

Тренінг, який охоплював три модулі — ефективну комунікацію без агресії, техніки управління конфліктами та управління стресом, — продемонстрував високу ефективність у покращенні психологічного клімату компанії «Art but».

Результати дослідження підтвердили, що:

1. **Фізична агресія** зменшилася на 26% серед виробничих бригад, що свідчить про ефективність роботи над стресостійкістю та самоконтролем.
2. **Вербальна агресія** знизилася на 20% серед менеджерів проектів завдяки розвитку навичок асертивної комунікації та активного слухання.
3. **Загальний рівень роздратування** зменшився на 25%, що свідчить про зменшення впливу стресових факторів та підвищення емоційної стабільності працівників.

ВИСНОВКИ

Агресія як багатогранне явище вимагає комплексного дослідження, що враховує її прояви в різних контекстах – від психологічних до соціальних і професійних. Під час виконання цієї роботи були досліджені теоретичні підходи до розуміння агресії, а також емпіричні методи оцінки її рівня та впливу на бізнес-процеси. Ключовим інструментом дослідження агресивної поведінки стали тест Басса-Даркі та методика Асенгера, які дозволили комплексно оцінити рівень агресії та стилі поведінки працівників у конфліктних ситуаціях.

На основі теоретичних підходів визначено, що агресія може бути як деструктивною, так і конструктивною. Вона впливає на поведінку як на індивідуальному, так і на колективному рівнях. Було проаналізовано численні класифікації агресії, зокрема її поділ на фізичну, вербальну, пряму та непряму форми, а також на доброякісну та злоякісну агресію, які досліджуються з огляду на їх вплив на особистість і соціальне середовище. Окрему увагу приділено аутоагресії, що вказує на важливість своєчасної корекції агресивної поведінки, особливо у високостресових галузях, таких як будівництво та ремонт.

Методика Асенгера дозволила дослідити стилі поведінки в конфліктних ситуаціях, визначивши, що різні стилі (конкуренція, компроміс, співпраця, уникнення та пристосування) відіграють важливу роль у командній роботі. Ці результати стали базою для формування стратегій управління конфліктами та поліпшення внутрішнього клімату в компанії «Art but».

Використання тесту Басса-Даркі дозволило виявити рівень агресії серед працівників та її різновиди, що важливо для розробки індивідуальних планів розвитку. Цей тест допоміг виявити схильність до різних видів агресії, таких як вербальна, непряма або фізична, що дозволяє ефективніше управляти персоналом та попереджати потенційні конфлікти. Результати дослідження показали, що правильне управління агресією може зменшити рівень стресу, підвищити ефективність роботи та створити позитивний психологічний клімат у компанії.

Запропоновано ряд рекомендацій для керівництва «Art but», що сприятимуть оптимізації управління персоналом та покращенню організаційної культури. Основні з них включають розвиток навичок емоційного інтелекту серед співробітників, впровадження програм з управління стресом, а також створення умов для відкритої комунікації та співпраці. Особлива увага приділяється формуванню команд на основі аналізу стилів поведінки, що дозволяє забезпечити баланс між особистими цілями працівників та стратегічними завданнями компанії.

Загалом, проведене дослідження доводить, що застосування психодіагностичних методик є ефективним інструментом для управління агресією та підвищення ефективності бізнесу. Завдяки комплексному підходу до аналізу поведінки працівників компанія «Art but» отримала змогу своєчасно ідентифікувати проблеми, що сприяє зменшенню кількості конфліктів та підвищенню рівня взаєморозуміння в колективі. Знання про агресивні прояви та стилі поведінки допомагають не лише уникати деструктивних конфліктів, але й спрямовувати енергію працівників на досягнення амбітних цілей.

У підсумку, ця робота підкреслює важливість застосування інноваційних підходів до управління персоналом та впровадження системних заходів для попередження агресії та підтримки здорового робочого середовища. Використання тесту Басса-Даркі та методики Асенгера відкриває нові можливості для оптимізації робочих процесів і підвищення продуктивності, а також сприяє формуванню гармонійних відносин як всередині компанії, так і у взаємодії з клієнтами та партнерами. Успішна реалізація рекомендацій дозволить «Art but» не лише зберегти, але й підвищити свою конкурентоспроможність на ринку, забезпечивши стійкий розвиток та довгостроковий успіх.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрєєв Ю. С. Теоретичні передумови прояву та попередження агресивної поведінки серед дітей та підлітків. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2012. (25). Ч. 2. С. 144–147.
2. Астремська І. В., Жайворонок Ю. Г. Теоретичні аспекти проблеми дослідження агресивної поведінки особистості. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили.* 2013. Вип. 213. С. 111-115.
3. Баклицький І. Психологія праці: підручник. 2-ге вид. Київ, 2008. 655 с.
4. Берковіц Л. Агресія: причини, наслідки та контроль. Харків: Фоліо, 2001. 512 с.
5. Бичковська Г. Агресивна дитина. Запобігання та обмеження проявів. *Психолог*. 2018. № 5/6. С. 32–34.
6. Біркова І. Оволодіння навичками саморегуляції. Опанування агресивних проявів у поведінці : заняття з елементами тренінгу. *Психолог*, 2016. – N 21/22. С. 30-42
7. Вечірко Н. Профілактика насильницької, жорстокої й агресивної поведінки : заняття з елементами тренінгу. 2016. N 9/10. С. 16-25
8. Вечірко Н. Профілактика насильницької, жорстокої й агресивної поведінки : заняття з елементами тренінгу. *Психолог*. 2016. № 9/10. С. 16–25.
9. Вознюк О. В. Психолого-педагогічні та філософські аспекти агресивної поведінки: спроба міждисциплінарного аналізу. Житомир, 2017. С. 61-64

Г. С. Костюка НАПН України. Київ: Срібна Хвиля, 2013. Т. 4: Психологія розвитку дошкільника, Вип. 9. С. 81–90.

10. Гельбак А. М. Музикотерапія у роботі з дітьми з особливими освітніми потребами : навчально-методичний посібник. Кропивницький :
11. Городиська В. В. Упровадження арт-терапії як інноваційної технології у дошкільних закладах освіти. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах.* 2020. № 69. Т. 1. С. 56–61.

12. Гринь Т. А. Індивідуальна корекційна програма з корекції тривожності для дитини старшого дошкільного віку. URL: https://dnz13.com.ua/?page_id=1344 (дата звернення: 12.03.2023).
13. Гурковська Т. Арт-терапія – чарівна паличка сучасного суспільства. *Практичний психолог. дитячий садок*. 2019. № 7. URL: https://epsiholog.mcfr.ua/741637 (дата звернення: 01.03.2023).
14. Дзюба Т. Агресивність: виявити і подолати (оцінювання індивідуальної агресивності за методом А. Асінгера). *Завуч*. 2007. № 13. С.19-21.
15. Дроздов О. Ю. Соціально-психологічні фактори динаміки агресивної поведінки молоді: дис. канд. психол. наук (19.00.05). Чернігів, 2003. 225 с
16. Євтушенко Т. Корекція агресивної поведінки дітей молодшого шкільного віку методами арт-терапії. *ЛОГОС. Мистецтво наукової думки* : міжнародний мультидисциплінарний науковий журнал. 2019. № 6. С. 62–67.
17. Ікуніна З. Шляхи профілактики та корекції агресивної поведінки дітей старшого дошкільного віку. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / Ін-т психології ім.
18. Карпінська Т. С. Детермінанти та попередження агресивної поведінки старших дошкільників. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України.* 2011. Вип. 3.
19. Качмар О. Освіта як дієвий механізм профілактики й подолання агресивної поведінки особистості., 2017. N 4. С. 55-65
20. Кобильченко В., Омельченко І. Спеціальна психологія. Київ: Академія, 2020. 224 с.
21. Коломієць О. Г. Вплив мас-медіа на особистість як одна з причин розвитку агресії особистості. *Гілея: науковий вісник.* 2015. Вип. 94. С. 252-256.
22. Кононко О. Дитяча агресія: специфіка, причини виникнення, виховання вміння її долати. *Нова педагогічна думка*. 2019. № 3 (99). С. 80–85.
23. Лаврентьєва Г. П., Титаренко Т. М. Практична психологія для вихователя. Київ : Віпо, 1993. 80 с.
24. Ларін Д. І. Опис методики «Неіснуюча тварина». URL:

https://vseosvita.ua/library/opi-metodiki-neisnuuca-tvarina-23502.html (дата звернення: 12.03.2023).

25. Латукко П. О. Проективна методика з психології «Кактус». URL: https://vseosvita.ua/library/proektivna-metodika-z-psihologii-kaktus-150769.html (дата звернення: 12.03.2023).

26. Лемак М. В., Петрище В. Ю. Психологу для роботи. *Діагностичні методики: збірник*. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2011. 616 с.

27. Ленів З. П. Арттерапія в корекційній роботі з дошкільниками із тяжкими порушеннями мовлення. *Дефектологія.* 2008. № 3. С. 27–31.

28. Мельник Л. П., Чайковська О. М. Психолого-педагогічні чинники агресивної поведінки девіантних підлітків. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Серія : Соціально-педагогічна.* 2012. Вип. 18. С. 146–153.

29. Мицкан Т. С. Агресивна поведінка дітей дошкільного віку: причини виникнення та профілактика: дис. … канд. психол. наук. Івано-Франківськ, 2013. 239 с.

30. Моргун В.Ф. Основи психологічної діагностики. Київ: Видавництво Дім «Слово», 2009. 464 с.

31. Муха-Шаєк Є. Соціологічні спроби з'ясування причин насильства та агресії. *Гуманітарний часопис*. 2008. № 2. С. 58-65.

32. Наконечна О. В., Капітан О. Г. Соціально-педагогічна профілактика агресивності дітей старшого дошкільного віку. *Молодий вчений*. 2015. № 10

33. Пасєка Т. І. Кольоротерапія як засіб створення психоемоційного комфорту в дитячому колективі. Новоград-Волинський : Управління освіти і науки Новоград-Волинської міської ради, 2015. 44 с.

34. Пасічко Н. Артотерапія як засіб корекції мовленнєвих порушень у дітей. URL: http://www.rusnauka.com/34_NIEK_2013/Pedagogica/5_151143.doc.htm (дата звернення: 01.03.2023).

35. Петечел О. Ю. Теоретичний аналіз проблеми агресії. *Актуальні проблеми вдосконалення чинного законодавства України.* 2017. С. 88–102.

36. Петренко Р. А. Методи подолання агресії людини: філософські аспекти. *Гуманітарні та соціально-економічні науки*. 2009. №1. С. 74-78.

37. Підлужна Т. О. Дослідження впливу засобів арт-терапії на подолання неадекватної самооцінки старших дошкільників з загальним недорозвиненням мовлення ІІІ рівня. *Актуальні проблеми корекційної педагогіки, психології та реабілітації :* матеріали ІІІ Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (з міжнародною участю) (22 травня 2019 року, м. Суми). Суми: ФОП Цьома С. П., 2019. С. 187–191.

38. Психологія особистості : словник-довідник / за ред. П. П. Горностая. Київ : Рута, 2001. 320 с.

39. Розінько А. Д. Тренінгові програми по корекції агресивності і тривожності. URL: https://vseosvita.ua/library/treningovi-programi-po-korekcii-agresivnosti-i-trivoznosti-348920.html (дата звернення: 11.03.2023).

40. Румянцева Т. Г. Поняття агресивності в сучасній закордонній психології. *Питання психол.* 1991. № 1. С. 81-87.

41. Самарай Л. В. Поняття та зміст агресії. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права.* 2011. Вип. 7. С. 306-309.

42. Сафонова Т. М. Агресивна поведінка: наукове обґрунтування поняття та профілактична робота серед підлітків. *Гуманітарні науки.* 2020. № 3. С. 146-153.

43. Строгий В. І. Спалахи соціальної агресії з тяжкими наслідками: передумови, джерела, причини виникнення та механізми запобігання. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ.* 2013. № 3. С. 332-345.

44. Тимошенко В. І. Агресивна поведінка: її сутність та причини. *Бюлетень Міністерства юстиції України.* 2015. № 6. С. 55-63.

45. Цільмак О. М. Психологічні детермінанти прояву агресії. *Наука і освіта: наук.-практ. журнал.* 2005. № 1-2. С. 38-41.

46. Середа І. В. Використання технології арт-терапії в корекційно-виховній роботі. *Інноваційна педагогіка.* 2019. № 10. С. 63–66.

47. Синицька О. М. Профілактика агресивності дітей старшого дошкільного віку методами арт-терапії. *Підготовка фахівців у контексті становлення Нової української школи* : у 2-х ч. / за заг. ред. В. Є. Литньова, Н. Є. Колесник, Т. В. Завязун. Житомир, 2018. Ч. 1. С. 170–173.

48. Синиця В. Корекція страхів у дітей засобами арт-терапії. *Актуальні проблеми сучасної психології: шляхи становлення особистості* : матеріали ІІ загальноуніверситетської науково-практичної конференції (17 травня 2018 р., м. Переяслав-Хмельницький). Переяслав-Хмельницький, 2018. С. 205–209.

49. Сінєльнікова Т. В., Ворнік Н. О. Діагностика та корекція агресивності молодших школярів методом казкотерапії. *Наука і освіта. Психологія*. 2016. № 2–3. С. 10–15.

50. Соколова Г. Б. Психокорекція емоційних порушень у дітей з особливими потребами засобами ігротерапії. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 19 : Корекційна педагогіка та спеціальна психологія*. 2015. Вип. 30. С. 313–318.

51. Сучасний тлумачний психологічний словник / за ред. В. Шапар. Харків : Прапор, 2005. 640 с.

52. Тарапата І., Тимків Л., Арт-терапія як засіб подолання страху у дітей дошкільного віку. *Молодий вчений.* 2019. № 10 (74). С. 114–119.

53. Томчук С. М., Томчук М. І. Психологія тривоги, страху та агресії особистості в освітньому процесі : монографія. Вінниця: КВНЗ «ВАНО», 2018. 200 с.

54. Трегуб О. О. Казкотерапія в роботі практичного психолога ДНЗ. *Таврійський вісник освіти*. 2017. № 1 (57). С. 255–260.

ДОДАТКИ

Тест Басса-Даркі (Buss-Durkee Hostility Inventory)

Інструкція:

Пропонується пройти тест, який допоможе визначити рівень агресії у вашій поведінці. Вам необхідно ознайомитися з кожним твердженням та вказати, наскільки воно відповідає вашим відчуттям та поведінці. Відповідайте щиро для отримання точних результатів.

Формат відповіді:

1 – Зовсім не згоден

2 – Скоріше не згоден

3 – Важко відповісти

4 – Скоріше згоден

5 – Повністю згоден

Твердження:

1. Мені часто хочеться влаштувати суперечку, навіть коли це не потрібно.
2. Якщо мене провокують, я легко виходжу з себе і можу нагрубити.
3. Я інколи навмисно вживаю сарказм у розмовах.
4. У конфліктах я завжди намагаюся перемогти, навіть якщо це ускладнює ситуацію.
5. Я часто відчуваю, що люди поводяться несправедливо щодо мене.
6. Іноді я обмірковую ситуації, де міг би застосувати силу, хоча й не роблю цього.
7. Я намагаюся приховувати свої емоції, навіть якщо відчуваю гнів чи роздратування.
8. У ситуаціях тиску я схильний відповідати агресивно.
9. Буває, що мені подобається насміхатися з інших.
10. Я часто почуваюся роздратованим без особливих причин.
11. У критичних ситуаціях я можу вийти з себе та влаштувати сцену.

12. Я думаю, що багато людей намагаються мене використати або обдурити.

13. Бувають моменти, коли я хочу висловити все, що думаю, не стримуючи себе.

14. Я намагаюся уникати відкритої агресії, але внутрішньо часто ображаюсь.

15. Мені складно прощати людей, які мене образили.

Інструкція для обробки результатів:

Підрахуйте суму балів для кожного типу агресії за такими шкалами:

- **Фізична агресія** (наприклад, твердження 2, 6)
- **Вербальна агресія** (твердження 3, 9, 13)
- **Непряма агресія** (твердження 8, 10)
- **Роздратування** (твердження 5, 10)
- **Образа** (твердження 7, 14, 15)
- **Підозрілість** (твердження 12)
- **Негативізм** (твердження 4)

Чим вищий бал за кожною шкалою, тим яскравіше виражений відповідний тип агресії у вашій поведінці.

Методика Асенгера

Інструкція для проходження тесту

Вам пропонується пройти тест, який допоможе визначити ваш стиль поведінки у конфліктних ситуаціях. У тесті представлені пари альтернативних тверджень, які описують можливі дії в конфліктах. У кожному питанні оберіть лише один варіант, який найбільше відповідає вашій звичній поведінці.

Важливо:

- Відповідайте чесно, не замислюючись надто довго.
- Не намагайтеся обирати "ідеальну" відповідь — обирайте ту, яка відображає вашу реальну поведінку.

Приклади тверджень

1. У конфліктній ситуації я зазвичай:
   a) Намагатимусь уникнути конфлікту.
   b) Буду наполягати на своїй точці зору.
2. Якщо конфлікт виникає, я:
   a) Шукаю спосіб досягти компромісу.
   b) Зосереджуюсь на вирішенні конфлікту з урахуванням інтересів усіх сторін.
3. Коли виникають суперечності, я:
   a) Готовий поступитися, щоб уникнути конфлікту.
   b) Намагатимусь захистити свої інтереси.
4. Якщо ситуація стає складною, я:
   a) Віддаю перевагу уникненню суперечок.
   b) Шукаю рішення, яке задовольнить усі сторони.
5. У конфлікті я:
   a) Прагну зберегти мир, навіть жертвуючи своїми інтересами.
   b) Наполягаю на своїй думці, навіть якщо це ускладнює ситуацію.

Обробка результатів

Кожна ваша відповідь співвідноситься з одним із п’яти стилів поведінки:

- **Конкуренція** — прагнення домінувати та досягати власної мети.

- **Компроміс** — готовність до взаємних поступок.
- **Співпраця** — пошук рішень, які задовольняють усіх учасників конфлікту.
- **Уникнення** — прагнення уникати конфліктів.
- **Пристосування** — жертва власними інтересами заради миру.

За результатами тесту підраховується, скільки разів ви обирали відповіді, що відповідають кожному стилю. Ваш домінуючий стиль — це той, який отримав найбільшу кількість балів.

Результати та рекомендації

Результати тесту допоможуть вам зрозуміти, як ви зазвичай поводитеся у конфліктних ситуаціях, і дадуть змогу ефективніше використовувати свої сильні сторони або працювати над зміною стилю для досягнення кращих результатів у роботі чи особистому житті.