

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____ Л.Помиткіна

« ____ » _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія бізнесу»

**Тема: «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК УМОВА РОЗВИТКУ
АСЕРТИВНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ»**

Виконавець: студентка ПБ-606 Стороженко Анастасія Ігорівна

Керівник: канд. психологічних наук, доцент Сечейко Олена Віталіївна

Нормоконтролер: _____
(підпис)

Власова-Чмерук О.М.

Київ- 2020

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 «Психологія»
ОП «Психологі бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Л.Помиткіна
« _____ » _____ 2020 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Стороженко Анастасії Ігорівни

1. Тема дипломної роботи: «Емоційний інтелект як умова розвитку асертивності бортпроводників», затверджена наказом ректора від « _____ » _____ 20__ р. № _____

2. Термін виконання роботи: _____.

3. Вихідні дані до роботи: дослідження проводилось упродовж 2020 року у авіакомпанії МАУ. Вибірка - 50 бортпроводників, зі стажем роботи від 5 до 15 років. Поділ відбувався рандомно.

Дослідження проводилось за допомогою психодіагностичних методик: «Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) С.Хобфолл; опитувальник емоційного інтелекту (ЕМІн) Д.В. Люсіна; Методика діагностики асертивності.

Методи математичної обробки SPSS Statistics: критерій Колмогорова-Смірнова; критерій t-Ст'юдента; коефіцієнт кореляції Пірсона.

4. Зміст пояснювальної записки: дипломна робота складається з трьох розділів. Перший розділ - теоретичний аналіз наукових досліджень емоційного інтелекту як основи асертивності бортпроводників. Другий розділ - емпіричне дослідження вивчення особливостей рівня сформованості асертивності та асертивних патернів поведінки особистості бортпроводника.

Третій розділ запропоновано тренінгові програму у переважному виборі асертивної поведінки для подолання психологічно напружених ситуацій професійної діяльності бортпровідника.

Висновки в яких систематизовано та узагальнено підсумки проведеного дослідження.

Список літератури складається з 108 джерел.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 10 таблиць, 3 графіків.

6. Календарний план-графік

№	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Вибір теми та формулювання актуальності, мети, завдань.	Вересень	
2.	Теоретичний огляд наукових праць та визначення методологічної основи дослідження.	Жовтень - Листопад	
3.	Проведення емпіричного дослідження .	Листопад	
4.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.	Грудень	
5.	Оформлення дипломної роботи відповідно ДСТУ	Грудень	
6.	Попередній захист дипломної роботи.	03.12.2020	
7.	Подання дипломної роботи нормоконтролеру та на підпис завдувачу кафедри	17.12.2020	
8.	Захист дипломної роботи	22.12.2020	

7. Дата видачі завдання “14” вересня 2020.

Керівник дипломної роботи: _____ Сечейко О.В.

Завдання прийняв до виконання: _____ Стороженко А.І.

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи : “Емоційний інтелект як умова розвитку асертивності бортпровідників”: 73 сторінки, 10 таблиць, 3 рисунка, 107 використаних джерела та 6 додатків.

Об’єкт дослідження: асертивність особистості .

Предмет дослідження: емоційний інтелект як основа асертивності бортпровідників.

Мета: теоретично дослідити та експериментально перевірити значення розвиненості емоційного інтелекту на рівень асертивності бортпровідників та розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпровідників.

Методики дослідження: «Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) С.Хобфолл. Методики на виявлення рівня розвитку емоційного інтелекту: Опитувальник емоційного інтелекту (ЕмІн) Д.В. Люсіна, методика діагностики асертивності.

Отримані в результаті дослідження дані можна використовувати при розробці програм психологічного супроводу авіаційного персоналу, зокрема бортпровідників, з метою розвитку їх асертивності, збільшення особистісного потенціалу, соціальної стресостійкості та конфліктологічної компетентності.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: асертивність, асертивна поведінка , емпатія, нервово-психічна стійкість, афіліація, емоційний інтелект.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	
1.1. Особливості формування та розвитку асертивної поведінки, як комплексної інтегральної характеристики особистості.....	9
1.2. Роль емоційного інтелекту у закріпленні асертивних паттернів поведінки особистості	13
1.3. Вплив асертивності на ефективність виконання професійної діяльності та конфлітологічної компетентності та конкурентноспроможності бортпровідників.....	19
ВИСНОВОК ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ	25
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОСТІ У БОРТПРОВІДНИКІВ	
2.1. Організація та методи дослідження.....	27
ВИСНОВОК ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ.....	40
РОЗДІЛ 3 РОЗВИТОК АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ У БОРТПРОВІДНИКІВ ЗАСОБАМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ	
3.1. Програма психологічного тренінгу навичок асертивної поведінки.....	43
3.2. Перевірка ефективності проведеної тренінгової роботи методами математичної статистики.....	48
ВИСНОВОК ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ.....	58
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	64
ДОДАТКИ.....	73

ВСТУП

Актуальність дослідження: Гармонійний особистісний та професійний розвиток бортпровідника, неможливий без урахування його емоційної культури та емоційної обізнаності. Емоції не лише пов'язані з пізнавальними процесами, але й є їх обов'язковим регуляторним компонентом. Чисельні дослідження емоційної сфери особистості, як вирішальної у сфері міжособистісних стосунків призвели до виникнення таких понять – “емоційний інтелект” та “асертивність”.

Актуальність зумовлена тим, що визначені поняття розглядаються як складові у досягненні успіху в житті людини та відчутті щастя, як шлях до гармонійного функціонування особистості. Успіх у значній мірі залежить від володіння емоційним інтелектом, яким визначається характер і рівень сприйняття людиною світу, яка в свою чергу впливає на ефективність дій особистості, дозволяє будувати надійні взаємовідносини, досягати успіхів в кар'єрі та особистому житті. Дослідження показали, що більш успішними та щасливими стають люди, що не виділяються видатними розумовими здібностями, але мають високий рівень розуміння власних та чужих емоцій та вмінням контролювати свої емоції. Емоції перешкоджають здійсненню планів, руйнують міжособистісні відносини, погіршують самопочуття.

Поняття копінг використовується для опису характерних способів поведінки людей в стресових ситуаціях. Копінг включає всі види взаємодії суб'єкта з ситуацією.

Професійна діяльність бортпровідників характеризується потенційною конфліктогенністю та пов'язана з великою кількістю ситуацій, що здатні спричинити конфлікт на борту літака. Вивчення копінгстратегій, які застосовують бортпровідники, способів за допомогою яких вони намагаються подолати негативні наслідки кризових ситуацій, стилів поведінки які є ефективними, як у міжособистісній взаємодії так і в особистісному спілкуванні.

Асертивний стиль поведінки дозволяє зберігати конструктивні стосунки складних конфліктних ситуаціях, можливість вільно вимовляти свою думку, переконувати, не зачіпаючи при цьому інтересів інших, допомагає у процесі пошуку і знаходження простого виходу з складної ситуації. Уміння сприймати почуття іншої людини як власні, здатність до емоційного відгуку є необхідним компонентом спілкування. Емоційний інтелект визнаний як професійно важлива якість в ряді професій, перш за все професій типу "людина-людина" [98].

Емоційна складова відіграє важливу роль у професії бортпровідника, від його компетентності в цій галузі часто залежить психологічне благополуччя його особистості та успішність в професійній діяльності. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту є необхідною умовою психологічного здоров'я особистості, та її ефективності в міжособистісній взаємодії.

Об'єкт дослідження: асертивність особистості.

Предмет дослідження: емоційний інтелект як основа асертивності бортпровідників.

Мета: теоретично дослідити та експериментально перевірити значення розвиненості емоційного інтелекту на рівень асертивності бортпровідників та розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпровідників.

Методи дослідження:

Загальнонаукові методи: аналіз, синтез та узагальнення інформації з літературних джерел, інтерпретація;

Емпіричні методи: анкетування, спостереження, тестування, експериментальна робота;

Методи математичної статистики: критерій Колмогорова-Смірнова, критерій t-Ст'юдента, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Психодіагностичні методики:

Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) С. Хобфолл;

Методика на виявлення рівня розвитку емоційного інтелекту :

Опитувальник емоційного інтелекту (ЕмІн) Д.В. Люсіна.

Методика діагностики асертивності.

Завдання:

- 1) Здійснити аналітичний огляд наукових теорій про емоційний інтелект як основу асертивності особистості та її значення в професійній діяльності спеціалістів соціально активних професій.
- 2) Виявити домінуючі стратегії вирішення конфліктів бортпровідниками з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту.
- 3) Розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення паттернів асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту.
- 4) Виявити найбільш значущі параметри впливу емоційного інтелекту на асертивність бортпровідників та перевірити ефективність розробленої тренінгової програми.

Характеристика вибірки: дослідження проводилось упродовж 2020 року у авіакомпанії МАУ. Всього дослідженням було охоплено 50 бортпровідників, зі стажем роботи від 5 до 15 років. Поділ відбувався рандомно.

Практичне значення: отримані в результаті дослідження дані можна використовувати при розробці програм психологічного супроводу авіаційного персоналу, зокрема бортпровідників, з метою розвитку їх асертивності, збільшення особистісного потенціалу, соціальної стресостійкості та конфліктологічної компетентності.

Ключові слова: асертивність, асертивна поведінка, емпатія, нервово-психічна стійкість, афіліація, емоційний інтелект.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Особливості формування та розвитку асертивної поведінки, як комплексної інтегральної характеристики особистості

Асертивність є найважливішою людською якістю, необхідною для результативної діяльності людини. У психології асертивність асоціюється з такими рисами особистості як: цілеспрямованість, емоційна стабільність, впевненість у собі, незалежність, самостійність, самоконтроль, настирливість, ініціативність, наполегливість, рішучість, вимогливість до себе та інших, вміння доводити справу до кінця.

Асертивність- вміння вийти за межі свого "Я", здатність до соціальної адаптації незалежно від ситуації. Це риса зрілої особистості, що виражена у відчутті внутрішньої сили, відповідальності за свою поведінку, за результати своїх вчинків. Розглядаючи природу асертивності, можна припустити, що вона є біологічною рисою, яка притаманна людині від народження. На цьому ґрунтується концепція Е.Солтера, який описував асертивність, як рису, що присутня у психічно здорової особистості, спираючись на роботи І.П. Павлова про умовні рефлекси, дав роз'яснення про невпевнену поведінку. Він припустив, що процеси збудження та гальмування, що протікають у корі головного мозку, зумовлюють поведінку людини. Переважання у людини процесів гальмування, роблять людину невпевненою та розсіяною. Такі люди "приречені робити те, що не хочуть робити" [82, с. 141].

"Асертивність" – це здатність особистості конструктивно відстоювати свої права, проявляючи позитивне ставлення до інших людей, при цьому повністю

бути відповідальним за власну поведінку» [82, с.31]. Е. Солтер описав шість характеристик здорової та асертивної особистості.

Емоційність мовлення: відкритий, спонтанний, природний прояв (вираження) усіх власних почуттів у висловлюваннях.

Експресивність та конгруентність поведінки й мовлення: зрозумілий невербальний прояв почуттів та відповідність між словами і невербальною поведінкою. Здорова асертивна особистість має вміти прямо й чесно висловлювати власну думку не зважаючи (без огляду) на оточуючих; використовувати, “Я-висловлювання”, відсутність спроб сховатися за невизначеними формулюваннями; Приймати компліменти, як підтвердження відмови від власної недооцінки власних сил та якостей. Асертивна особистість здатна до імпровізацій, спонтанного прояву почуттів і потреб. [101, с.112].

Асертивність - можливість особистості впевнено і гідно відстоювати свої права, при цьому поважати права інших людей, без страху й напруги про це заявляти, виявляючи повагу до прав та інтересів інших людей; здатність досягати поставлених цілей без агресії чи маніпуляції іншими; вміння переконувати, завойовувати прихильність, звертатися за порадою чи допомогою до людей; у спроможності ухвалювати компромісні рішення, встановлювати ділові контакти та партнерські стосунки [82].

Асертивні дії особистості розгортаються у асертивну поведінку, що виявляється у знаннях про власні права та обов'язки; адекватній оцінці себе та оточуючих людей; усвідомленні особистих потреб та інтересів; розумінні власних цілей, намірів і шляхів їхньої реалізації. Асертивна поведінка є більш ефективною для консолідації суспільства, успішної міжособистісної взаємодії, досягнення цілей, побудови кар'єри, менеджменту. Асертивна поведінка – найбільш конструктивний спосіб міжособистісної взаємодії ,що альтернативою деструктивним способам - агресії та маніпуляції. Виявлено, що асертивність безперечно встановлює взаємозв'язки між цінностями, світоглядом та відповідною поведінкою. Вона піднімає питання моралі та етичної поведінки, які є важливими аспектами в процесі міжособистісної взаємодії [2, с.17].

Асертивність є чинником рівноправних (партнерських) міжособистісних стосунків, за яких кожен із суб'єктів взаємодії здатен заявляти про свої права та відстоювати їх без шкоди для інших. Водночас партнери мають довіряти один одному, та вести себе спокійно, впевнено, сміливо [99,с. 219].

Психологічно здорові особистості мають більш високий рівень асертивності, порівняно з людьми, у яких є психічні розлади, асертивність є чинником психологічного здоров'я, ефективним інструментом для гармонізації особистості, ці якості дозволяють людині підтримувати психоемоційний стан, що відображається на її активності, працездатності, саморозвитку та самовдосконаленню. Здатність самостійно формувати свій світогляд, віра в себе та довіра оточуючим, свобода та відкритість для вираження свого внутрішнього потенціалу.

Емоційний інтелект сприяє розвитку навичок асертивної поведінки у дітей. Емоційний інтелект(від англ. Emotional intelligence, EQ) - здатність людини розпізнавати емоції, розуміння, мотивацію і побажання людей та свої власні, а також вміння керувати своїми емоціями і емоціями інших людей. Поняття з'явилося, як реакція на нездатність традиційних тестів з інтелекту передбачити успіх людини в кар'єрі і в житті.

“Емоційний інтелект – це не протилежність інтелекту, не триумф серця над головою – це єдиний шлях перетину обох”- Девід Р. Карузо.

Модель емоційного інтелекту була розроблена П. Селовесем і Дж. Мейером та введено термін «емоційний інтелект, як здатність відстежувати власні та чужі почуття та емоції, розрізнити їх і використовувати цю інформацію для направлення мислення і дій» [98, с 23-27].

У дослідженнях А. Піаже, Р. Стернберга, Є. Торренса підтверджено, що успіх діяльності значною мірою залежить від розумного керування емоціями або EQ.

Управлінням емоціями визначається характер і рівень сприйняття людиною світу, подій, окремих людей, а також реакція на все довкола, яка впливає на

ефективність дій. Емоційний інтелект, певною мірою, зумовлений генетично і основа для повного використання цього потенціалу закладається в дитинстві.

На відміну від IQ, емоційний інтелект розвивається упродовж життя. Емоційний інтелект має наступну структуру:

1) емоційна обізнаність; 2) управління своїми емоціями (емоційна неригідність); 3) самомотивація (мимовільне управління своїми емоціями); 4) емпатія; 5) розпізнавання емоцій інших людей вміння впливати на емоційний стан інших людей).

Д. Слайтер, Д. Гоулман, вважають: емоційний інтелект можна розвивати, як у дитини в процесі навчання і виховання, так і у дорослої людини у процесі спеціально організованих тренінгів [67, с.169].

Д. Гоулман опублікував книгу "Emotional Intelligence", у якій зауважує, що емоційний інтелект виявляється в поведінці та діяльності особистості через 15 компетенцій професійно важливих інтегральних якостей особистості:

Самоповага – поважати та приймати себе та свої вчинки.

Емоційне самоусвідомлення – розуміти власні почуття та причини, що їх викликають.

Асертивність – виражати свої почуття, переконання, думки та захищати свої права в конструктивній формі.

Незалежність – думати та вирішувати за себе, без надмірної залежності від думок та почуттів інших людей.

Самоактуалізація – прагнення реалізувати свій потенціал, ставити та досягати цілі.

Емпатія – розуміти, розрізняти та бути чутливим до емоцій інших людей.

Соціальна відповідальність – робити щось заради інших та разом з іншими, відповідно до соціальних правил і норм.

Міжособистісні стосунки – встановлювати та підтримувати емоційно близькі взаємостосунки.

Стресостійкість – активно та позитивно протидіяти стресогенним ситуаціям.

Контроль імпульсивності– контролювати, агресивність, ворожість та безвідповідальну поведінку.

Реалістичність – чітко розрізняти, що відбувається в дійсності «тут і тепер».

Гнучкість – пристосовувати свої думки, почуття та поведінку до змін умов та ситуації.

Вирішення проблем – визначати проблеми, та впроваджувати ефективні шляхи їх вирішення.

Оптимізм – зберігати позитивне відношення до ситуацій в житті.

Щастя – задоволеність собою, здатність отримувати задоволення від життя; показник загального рівня емоційного інтелекту [100, с.269].

Емоційна грамотність використовують, як взаємозамінний, з терміном емоційний інтелект. Однак між ними існують важливі відмінності. К. Штайнер: емоційна грамотність – це здатності розуміти та виражати власні емоції, вміння слухати інших співпереживати [12 с.26].

1. Усвідомлення власних почуттів.
2. Володіння почуттям співпереживання.
3. Уміння управляти власними емоціями.
4. Перемога над емоційними проблемами.
5. В цілому: емоційна інтерактивність [12 с.28].

Здатність усвідомлювати і сприймати чужі почуття дозволяє ефективно взаємодіяти з іншими людьми, внаслідок чого виникає навик раціональної поведінки в ситуації, що супроводжується сильними емоціями.

1.2. Роль емоційного інтелекту у закріпленні асертивних пат тернів поведінки особистості

Розвиток емоційного інтелекту, як прагнення до свідомого підвищення власної здатності до емоційної саморегуляції, емоційної впливовості є особливо важливим у складні періоди життя, у стресових умовах сучасної повсякденності.

Однією з найважливіших тем у психологічному просторі є питання стресодолаючої поведінки. Постійне перебування в атмосфері стресу, у якій живе особистість, вимагає ефективної психологічної відповіді. У сучасному суспільстві при зростанні емоційної насиченості особистісного та професійного життя, проблема емоційної компетентності та емоційного інтелекту постає досить гостро. Психологи помітили зв'язок між правами людини та її психічним здоров'ям, який полягає у тому, що люди не можуть безкарно ігнорувати власні особисті права. Ігнорування власної психологічної свободи бути собою є психічною чи соматичною патологією. В цьому розумінні асертивна поведінка, як реалізація людиною своїх особистих прав в контексті комунікації з іншою людиною, може трактуватись як елемент та умова здорового способу життя.

У ряді досліджень було виявлено, взаємозв'язок асертивності зі здоров'ям людини. В.П. Шейнов доводить, що асертивність: сприяє психологічному здоров'ю, психологічній зрілості, адекватній самооцінці; знижує рівень тривожності, допомагає подолати стреси, посилює відчуття власної гідності. Дослідження хронічного стресу показують, що в основному не фізіологічний, а саме «психологічний рівень адаптації є найбільш чутким індикатором» стресу. Різні життєві ситуації, з якими стикається на своєму шляху людина, викликають у неї адаптаційну активність, стимулюючи фізичні та психологічні ресурси організму [94, с.112-113].

С. Браун та Р. Вестбрук встановили: копінг-стратегії є модераторами негативного впливу емоцій на ефективність діяльності. «Виливання» негативних емоцій здатне посилювати їх несприятливий ефект, проявляючись у погіршенні результативності діяльності. Автори підкреслюють, копінг - процес, який весь час змінюється, оскільки особистість і середовище утворюють нерозривний, динамічний взаємозв'язок і роблять один на одного взаємний вплив [96, с.218].

Феномен подолання ми розглядаємо як динамічне явище, на яке впливають когнітивна, емоційна та поведінкова сфери особистості. Р. Лазарус та С. Фолькман стверджують, подолання стресу – це динамічний процес, за допомогою якого індивід в одних випадках використовує захисні механізми, а в інших обирає

стратегії вирішення проблеми шляхом зміни відношення «особистість-навколишнє середовище» [53; 103].

Стратегія поведінки - план досягнення певних комунікативних цілей для реалізації якого можливе використання різноманітних вербальних та невербальних засобів. Чим вище рівень розвитку особистості, тим успішніше вона долає труднощі. Копінг-поведінка включає в себе когнітивну оцінку, що несе в собі певні інтелектуальні дії, а саме, роздуми про проблему, аналіз та обмірковування способів її вирішення, пошук нової інформації. Це дозволяє особистості передбачувати можливі труднощі та збільшувати власні ресурси й шанси на успіх. Когнітивна оцінка стосується не лише ситуації, але й «самого себе», вона включає в себе і процес рефлексії, що дозволяє критично осмислювати власну поведінку в тих чи інших ситуаціях, вносити зміни відповідно до умов, що змінюються, прогнозувати можливий результат події [96].

Патерн поведінки – набір сталих типових реакцій індивіда, які реалізуються у певній ситуації. Залежно від інтенсивності стресових подразників, частоти їх виникнення, тривалості, індивідуально-психологічних параметрів особистості формуються найбільш характерні для неї способи подолання стресу. Автори підкреслюють, що копінг може змінюватися, оскільки особистість і середовище утворюють нерозривний, динамічний взаємозв'язок і чинять один на одного взаємний вплив [103]. Патерни поведінки у конфліктній ситуації - сталі шаблони поведінки, які закріплені у свідомості і реалізуються у різних конфліктних ситуаціях. У процесі адаптації в умовах стресу формуються нові адаптивні механізми, що регулюють взаємини людини із зовнішніми умовами і формують діапазон стійкості до дії стресорів. Індивідуальні психологічні особливості індивіда виступають визначальними як для активізації стресової реакції, так і для вибору типу поведінкової активності при взаємодії зі стресором. Стиль копінг-поведінки є стійкою особистісною характеристикою, активне становлення якої припадає на підлітковий вік. [29; 17]. У кожної людини є свій спосіб засвоєння життєвого простору і свій рівень стресу, який вона може перенести безболісно, тому психологічно напруженою є та ситуація, яка

напружена особисто для неї. Ставлення людини до них в значній мірі залежить від сформованого протягом життя звичного способу поведінки в подібних ситуаціях [46]. Тому деякі сформовані раніше стилі поведінки є успішними, а деякі захисними. Успішне вирішення такої ситуації залежить від ступеня адекватності оцінки того, що відбувається. Часто тяжкі наслідки перенесеного стресу є результатом розбіжності між реальною складністю ситуації та суб'єктивною оцінкою її значимості. Вибір стратегій управління над стресуючим фактором залежить від здатності особистості оцінювати ситуацію, що залежить від впевненості людини у власному контролі над ситуацією та можливостей щодо її зміни.

Активність особистості у цьому процесі характеризується за допомогою терміну «когнітивне оцінювання», що передбачає розпізнавання особливостей ситуації, виявлення негативних і позитивних її аспектів, усвідомлення значення того, що відбувається. Від того, як у людини спрацьовує цей механізм, залежать, на думку Л.І. Анциферової, стратегії, які вона буде використовувати для розв'язання складної життєвої ситуації. С. Хазова, Т. Крюкова у своїх дослідженнях наголошують, чим рефлексивніша особистість, тим менша вірогідність, що в стресових ситуаціях вона буде обирати неконструктивні копінг-стратегії. Це пов'язане з тим, що імпульсивні особистості приймають рішення на недостатній інформаційній основі, тоді як рефлексивні особистості схильні приймати рішення з урахуванням максимально повної інформації про те, що трапилось [90].

Когнітивний стиль особистості, не менш важливий ресурс, що являє собою індивідуальні способи сприйняття, оцінки та інтерпретації навколишньої дійсності. Під час вирішення конфлікту, люди дотримуються певних патернів поведінки, обираючи стратегії поведінки, для реалізації яких застосовують різноманітні тактики, орієнтовані на задоволення власних потреб та цілей.

Патерн може реалізовуватись через :

- 1) закріплену модель або зразок (копіюється вже відома модель поведінки);

2) конфігурацію елементів різних моделей чи зразків у відповідну структуру, яка формує новий шаблон для наслідування (нова модель поведінки формується на основі різних елементів).

«Патерни є набагато мінливішими і набагато конкретнішими, ніж можливо було б допустити, а їх варіабельність не піддається опису» [22].

Психологічне призначення стрес-долаючої поведінки полягає в тому, щоб якнайкраще адаптувати людину до вимог ситуації, оволодіти нею, ослабити або пом'якшити її вимоги, уникнути їх або звикнути до них і, таким чином, погасити стресову дію ситуації. Основні патерни поведінки у конфліктних ситуаціях: захист, напад, нейтралітет, образа, контр-відповідь (опір), компроміс. Притаманність певного виду патернів поведінки залежить від виховання, середовища та минулого досвіду (підсвідомі та культурні патерни). Методи виховання у родині впливають на поведінку, на оволодіння навичками вирішення проблем та прийняття рішень, на самостійність дитини, на її впевненість собі. Крім цього, відповідно впливає атмосфера у родині. Батьки навчають або (не навчають) дитину асертивній поведінці, що впливає на впевненість у собі та розвиток соціальних навичок. Діти вчаться, спостерігаючи та копіюючи поведінку дорослих. Результат подібного моделювання залежить від засудження чи заохочення оточуючих тієї чи іншої “моделі” поведінки [30, с.115].

Частота застосування і різноманітність копінг-стратегій є важливим критерієм ефективності. У дослідженні Р. Мак-Краї: «... чим частіше люди використовують свої індивідуальні копінг стратегії в стресовій ситуації, тим більш ефективно і швидше вирішується проблема, отже, більшою мірою знижується суб'єктивний стрес» [71].

В юнацькому віці закладаються основні життєві принципи та орієнтири для подальшого життя, крім того формуються стереотипи, тому дуже важливо формувати позитивні якості особистості, які будуть підтримувати психічне здоров'я, та позитивне ставлення до себе.

У рамках психологічних досліджень розглядається досить широкий спектр різноманітних чинників від яких залежить вибір ефективної поведінки

особистості під дією стресу. У ролі зовнішніх чинників виступають достатні матеріальні можливості, наявність соціальної підтримки, рівень освіти, а також спосіб життя. Внутрішні чинники -особистісні конструкти, що допомагають індивіду справлятися із загрозливими обставинами та полегшують адаптацію [88].

Схильність до пасивної поведінки в дорослому віці мають ті особи, чий батьки знецінювали їхні емоції, а у школі забороняли дискутувати з вчителями. Під час конфлікту різні люди, дотримуються певних патернів поведінки, обираючи стратегії поведінки, для реалізації яких застосовуються різноманітні тактики, орієнтовані на задоволення власних потреб і реалізацію цілей на фоні певних психологічних настановлень: «Різні люди в однакових контекстах демонструють різні форми поведінки і більша частина їх форм поведінки у межах певного контексту буде повторюватися, коли вони в черговому випадку опиняться у межах цього контексту. Виникнення конфліктної ситуації залежить від сукупності таких чинників, як психологічний стан людини, досвід, соціальне становище, місце та тема конфлікту. Значна кількість психологічних чинників патернів поведінки, що зумовлюють різноманітність факторів, які впливають появу стратегій у складній життєвій ситуації, саме з урахуванням цих чинників учасники свідомо або підсвідомо обирають стратегію комунікації та застосовують певні патерни поведінки в конфліктній ситуації. Внутрішній конфлікт є однією з причин, що зумовлює психологічний стан індивіда і може виражатися в нетипових для нього проявах зовнішніх реакцій у певних ситуаціях. Внутрішня напруга, підсилена зовнішніми чинниками, породжує конфлікти та суперечки, без істотних на те причин.

У психології асертивність розглядається як: незалежність особистості від зовнішніх впливів та оцінок; як здатність людини контролювати свої власні дії, поведінку; як здатність відстоювати свої права одночасно із демонстрацією позитивного та шанобливого ставлення до інших людей; як здатність захистити і відстоювати свої інтереси, свою думку, вільно висловлювати свої почуття і емоції для досягнення мети; як здатність брати на себе відповідальність за свою власну поведінку [56, с.81–82]. Значне місце в процесі подолання стресу особистістю

приділяється когнітивній оцінці, переробці інформації та емоційному стану, що виступають безпосередніми джерелами стресу [100].

Резюмуючи все вище сказане, на оцінку стресогенної ситуації впливає ряд чинників (у тому числі оцінка, що упереджує емоційні реакції на стрес особистості), які тісно пов'язані із розвитком рівня рефлексії та з домінантним типом мислення людини, а отже, можуть виступати чинниками, що впливають на характер стрес-долаючої поведінки особистості. Кожна стресогенна ситуація викликає комплекс процесів оцінки, узгоджень, урегулювань під час взаємодії особистості зі стресорами, що тривають доти, поки не налагодиться контроль за стресом за допомогою купірування або поки стрес мимовільно не припиниться, тому вважаємо за доцільне розглядати проблему асертивної поведінки як найбільш ефективний спосіб взаємовідносин. Асертивна поведінка часто допомагає вирішити труднощі, які є нахилом до стресу або неврозу і підвищує контроль людини над своїм життям, це озвучення своїх бажань і визначення прийнятних кордонів, але при цьому з урахуванням інтересів інших людей, без пасивної та активної агресії. Саме тому, цей патерн поведінки передбачає забезпечення сприятливих умов для актуалізації процесу самотворення (вибудовування) особистості, який відбувається через формування сенсу життя людини як соціальної істоти; покращення міжособистісних стосунків, потребу у визначенні життєвих перспектив та самореалізації.

1.3. Вплив асертивності на ефективність виконання професійної діяльності та конфлітологічної компетентності та конкурентноспроможності бортпровідників

Загальновідомо, що саме професійна діяльність здійснює найбільший вплив на людину. Вона вимагає багаторічних і титанічних зусиль по оволодінню нею, певних обмежень у способі життя та займає велику кількість часу. Професійна діяльність бортпровідників передбачає високе інформаційне навантаження

пов'язане з інтенсивним спілкуванням, у тому числі, з вирішенням конфліктних ситуацій, в умовах досить високої напруженості, що викликає розвиток стресу і вимагає від співробітників значних зусиль із його подолання. Кожна авіаційна подія, а тим більш аварія – сумний приклад того, що життя наражене на небезпеку. Радіаційний фон, та особливості умов праці, широкий спектр трудових дій, та неординарність поєднання професійних ролей в трудовій діяльності, високий рівень складності та відповідальності, високі та різносторонні соціально-психологічні вимоги – всі ці фактори називають професію бортпровідника, унікальною.

Негативні наслідки стресів в професійній діяльності бортпровідників можуть відбиватися, на якості виконання професійних обов'язків. Психологи М. та Е. Едвардс опублікували результати суспільної думки, на питання: “Яка роль бортпровідника на борту?” 60% респондентів відповіли, бортпровідники потрібні, для обслуговування пасажирів; 20% - від бортпровідників залежить сервіс на борту літака; 20% - безпека на першому місці. Лише одна людина (*цит.*) ” Бригада бортпровідників – це стражі безпеки, у літаку - для того щоб керувати пасажирами у аварійній ситуації. Їжа та напої – не головне. ”Трудову діяльність бортпровідники виконують у закритому просторі. На психофізичний стан та здоров'я впливають несприятливі фактори умов праці: вплив космічної та сонячної радіації на ешелонах вище тропосфери, зміни барометричного тиску, гіпоксія, шуми, що перевищують допустимі норми та несприятливо впливають на серцево-судинну та нервову системи, знижена вологість повітря, вібрації резонансних частот, що викликають деформацію органів та тканин, часта та швидка зміна погодно-кліматичних умов в залежності від географії польотів, жорстка прив'язка до розкладу рейсів, часу польоту, зміна часових поясів, стресові та конфліктні ситуації на борту літака, накопичення психофізичної та психоемоційної перевтоми. Внутрішня готовність до дій в аварійній ситуації і при цьому демонстрація бадьорості, приємного зовнішнього вигляду, чарівності, спокою, привітності тощо не дивлячись на стомлення і виснаження; – специфічні

особливості здійснення трудової діяльності фахівцями сфери обслуговування пасажирів: спілкування з великою кількістю людей.

Реакція людини на стрес залежить від психологічної структури особистості та від ступеня значущості ситуації. Інтенсивність та тривалість впливу стресора суттєво позначається на рівні працездатності, якості життя та стані здоров'я людини. Саме ці фактори були основою, для внесення професії бортпровідника в список №1, що включає перелік шкідливих професій (Держкомпраці СРСР 1960, 1974). Час плине, але психоемоційне та психофізичне здоров'я є найважливішими критеріями становлення особистості. Спеціалісти з безпеки польотів вважають високий рівень психологічної компетентності кожного бортпровідника є однією з найважливіших умов надійності екіпажу як цілісної команди і вказують, що формується він спеціальними навчальними програмами із значною психологічною складовою.

Робота впливає на сприйняття і оцінку проблемних ситуацій шляхом «зіткнення» особистісних здібностей, можливостей, навичок з вимогами діяльності. Враховуючи високу ймовірність стресів, важливою професійною якістю бортпровідників слід розглядати стресостійкість.

Стресостійкість - індивідуальна-психологічна особливість людини, яка полягає в специфічному взаємозв'язку різнорівневих якостей інтегральної індивідуальності, що забезпечує біологічний, фізіологічний і психологічний гомеостаз усієї системи і призводить до оптимальної взаємодії суб'єкта з довкіллям в різних умовах життєдіяльності. Поняття «психологічно напружена ситуація» використовується як об'єднуюча категорія для термінів, як екстремальні, кризові, проблемні, критичні ситуації. Розглядаючи роль психологічно напружених ситуацій в особливих умовах професійної діяльності бортпровідників необхідно зазначити, що: вплив деяких екстремальних факторів характерний для етапу підготовки й початку виконання завдання, інші впливають протягом усього процесу виконання завдання, треті – на етапі після завершення виконання завдання і, нарешті, є фактори, що впливають постійно; кожний конкретний момент часу чинять вплив, як правило, декілька факторів одночасно;

для деяких факторів характерна не стільки їхня наявність, скільки інтенсивність впливу.

«...психологічно напружені ситуації - особливий випадок психологічних ситуацій. Про них можна говорити тоді, коли система відносин особистості з її оточенням характеризується неврівноваженістю або невідповідністю між прагненнями, цінностями, цілями і можливостями їх реалізації, або якостями особистості[105, с.117]». Психологічно напружена ситуація у професійній діяльності бортпровідника - ситуація, що виникає у процесі виконання ним професійного обов'язку та характеризується занепокоєнням, емоційними переживаннями, підвищеними витратами особистісних ресурсів для опанування ситуацією, ситуацію неможливо контролювати, труднощі у прогнозуванні розвитку, у прийнятті рішення, конфліктність, прояв яких залежить від типу ситуації і особистісних особливостей людини та і викликає значне психоемоційне напруження.

Культура поведінки, прості правила ввічливості, спрямовані на забезпечення доброзичливої атмосфери в колективі. Етико-практична складова активується в тих авіаційних професіях, які взаємодіють перш за все, з пасажиром цивільної авіації. В «Енциклопедії безпеки авіації» вказано, що «важливе значення у цивільній авіації має вміння бортпровідників знаходити взаєморозуміння з пасажиром і впливати на їх поведінку, особливо у позаштатних ситуаціях» [8, с.201]. Взаєморозуміння з пасажиром не вичерпується екстремальними (позаштатними) ситуаціями. Різноманітні аспекти поведінки у конфліктних ситуаціях ми оцінюємо, як інтегральну характеристику особистості бортпровідника, як суб'єкта професійної діяльності з високою конфліктогенністю, що проявляється у готовності та здатності оптимально організувати свою поведінку в складних ситуаціях соціальної взаємодії для конструктивного вирішення виникаючих проблем чи проблемних ситуацій у відносинах з пасажиром чи партнерами по спілкуванню з урахуванням вимог професійно-нормативних актів.

Професійна діяльність авіаторів характеризується: різноманітними професійними завданнями в умовах дефіциту часу і інформації; відносно підвищеною мірою невизначеності, пов'язаної з умовами діяльності, що міняються; постійним відкритим контактом з людьми, що припускає значні емоційні і енергетичні витрати. Ці характеристики є сильними стресовими чинниками. При цьому ці чинники носять переважно соціально-психологічний характер, оскільки обумовлені соціальною взаємодією.

Американські спеціалісти ринку праці у своєму журналі "Occupational Outlook Handbook" 2003 так описують професію бортпровідника: "Типовий день бортпровідника – це довгі часи на ногах, швидкий процес обслуговування прискіпливих пасажирів, що потребують індивідуальної уваги та особливого ставлення. Треба пристосовуватися до поганої погоди, "повітряних ям", швидкої зміни графіків та планів, та при всьому залишатися спокійною та спілкуватися з пасажирами у ввічливій формі - все це не легко."

У професіях, що пов'язані з взаємодією в системі «людина – людина», особливої ваги набуває особистісний аспект підготовки професіонала. Авіація – сфера, де свобода професійної діяльності суворо обмежена і підпорядкована чітким правилам і інструкціям, які регулюють безпеку польотів. Авіація є такою сферою діяльності, в якій уразливість людини простежується одразу в декількох напрямках. У своїй роботі бортпровідники зустрічаються з пасажирами, що порушують правила поведінки пов'язані з безпекою польоту (паління на борту літака, ігнорування встановлених авіакомпанією правил, вживання спиртних напоїв або наркотичних речовин, вживання ненормативної лексики, погрози пасажирам та членам екіпажу). Неефективна взаємодія екіпажу з таким пасажиром, негативно відображається на безпеці та комфорті пасажирів, іміджі авіакомпанії, знижується працездатність екіпажу що, призводить до загрози безпеки польоту. Досягти успіху можливо тільки керуючи ситуацією на борту, через впевнену поведінку та внутрішню готовність. Для досягнення успіху необхідно сприяти формуванню у персоналу конструктивної, впевненої моделі поведінки.

Комунікативні навички бортпровідників, які ефективно діють на пасажирів та значно зменшують рівень їх тривоги та похідних від неї:

- використовувати невербальні сигнали ,візуальний контакт, вираз обличчя має бути доброзичливим, інтонація голосу спокійна;

- розпізнавати невербальні сигнали, помічати прояви-показники тривоги та стресу: тремтіння рук та голосу, підвищення артеріального тиску, збліднення шкіри, нудота, запаморочення, скарги на гіпоксію, вживання алкоголю;

- слухати уважно, не перебиваючи;

- висловлювати власну думку точно, чітко, конкретно, послідовно, аргументовано висловлюватись;

- надавати можливість співрозмовнику пасажиру висловитись; поважати його думку; вчасно закінчувати розмову.

Асертивна поведінка може вмещувати такі почуття, як гнів, страх, заангажованість, надію, радість, розпач, обурення, стурбованість, зацікавленість, але ці почуття виражаються таким чином, що не порушуються права інших людей. Уміння схилити інших до надання допомоги чи люб'язності, відстоювати власні права та межі, висловлювати почуття, погляди та отримувати бажане чесно та з повагою. Власне повага -найважливіша. При зіткненні інтересів, асертивна людина здатна домовитись та знайти компромісне рішення, яке задовольнить обидві сторони. Тримати ситуацію під контролем,складається з умінь керувати своїми емоціями, спостерігати, аналізувати та прогнозувати розвиток ситуації та її фінал, а також обрати конструктивні шляхи виходу з конфліктних ситуацій. Складність та непередбачуваність розвитку подій на борту, різноманіття та гострота спілкування з пасажирами, колегами та членами екіпажу, потребують від бортпровідників знання прийомів та способів вирішення конфліктних ситуацій.

Асертивність, як особистісна якість, включає в себе рівень впевненості людини у собі. Що більше людина опановує асертивну комунікацію, що більше відстоює власні права та діє у манері, яку поважає, то більше зростає її самоповага. Невміння спілкуватися може бути однією з вирішальних причин виникнення конфліктної ситуації.

ВИСНОВОК ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

Асертивність є ієрархічно структурованою системною якістю особистості, яка репрезентує відповідні світогляд, ставлення до Світу, життєву позицію та проявляється у відповідних взаєминах та поведінці.

У сучасному суспільстві при зростанні емоційної насиченості особистісного та професійного життя, проблема емоційної компетентності та емоційного інтелекту постає досить гостро. Асертивна особистість здатна наполегливо заявляти та відстоювати власні потреби, прагнення та цілі, проте не на шкоду іншим людям, а з урахуванням їх інтересів.

Асертивна поведінка – найбільш конструктивний спосіб міжособистісної взаємодії, що альтернативною деструктивним способам - агресії та маніпуляції. Асертивна поведінка – самостверджуюча поведінка, вміння відстоювати свої права і думки, з повагою до інших людей.

Розглядаючи природу асертивності, можна припустити, що вона є біологічною рисою, яка притаманна людині від народження. У ряді досліджень виявлено, взаємозв'язок асертивності зі здоров'ям людини. В.П. Шейнов доводить, асертивність: сприяє психологічному здоров'ю, психологічній зрілості, адекватній самооцінці; знижує рівень тривожності, допомагає подолати стреси, посилює відчуття власної гідності. Емоційний інтелект сприяє розвитку навичок асертивної поведінки.

Емоційний інтелект - здатність людини розпізнавати емоції, розуміння, мотивацію і побажання людей та свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою вирішення різних завдань. Розглядаючи структуру емоційного інтелекту можна виділити такі його компоненти:

- самопізнання (пізнання власної особистості) - усвідомлення своїх емоцій, впевненість у собі, самоповага, самореалізація, незалежність;

- навички міжособистісного спілкування (емпатія, соціальна відповідальність, взаєморозуміння);
- адаптаційні здібності (розуміння емоцій інших людей, вирішення проблем, оцінка реальності, пристосовуваність);
- управління стресовими ситуаціями (стресостійкість, контроль за імпульсивними, емоційними спалахами);
- домінування позитивного настрою (відчуття щастя, оптимізм)

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою і тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточуючими. Емоційний інтелект впливає на стан людини в професійній сфері, що в свою чергу, впливає і на її життєву позицію та світогляд в цілому. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту є необхідною умовою психологічного здоров'я особистості, та її ефективності в міжособистісній взаємодії.

У професії бортпровідника основне місце має бути відведене формуванню асертивної поведінки, що формує такі професійно важливі якості: здатність до самостійного регулювання власної поведінки, незалежність від зовнішніх впливів; знання власних прав та обов'язків; адекватне оцінювання себе й оточуючих; усвідомлення особистих потреб; розуміння власних намірів і шляхів подальших дій за умови відкрито про це заявляти; повага до прав та інтересів інших людей; здатність досягати поставлених цілей, не маніпулюючи іншими; уміння переконувати, завойовувати прихильність, звертатися за порадою чи допомогою до інших; здатність укладати компромісні рішення; встановлювати ділові контакти та партнерські відносини. Для досягнення успіху необхідно сприяти формуванню у персоналу конструктивної, впевненої моделі поведінки.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У РОЗВИТКУ АСЕРТИВНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Після проведення ґрунтовного теоретичного огляду літератури, з метою емпіричної перевірки розробленої нами теоретичної структурно-динамічної моделі асертивності особистості бортпровідника. Нами було обрано перелік методик, які розкривають теми і є валідними, вони дозволяють вирішити поставлені цілі та завдання. Проведення емпіричного дослідження проводилося в декілька етапів.

На першому етапі здійснювався теоретичний аналіз наукових теорій про значення розвиненості емоційного інтелекту на рівень асертивності бортпровідників емоційний інтелект та її значення в професійній діяльності бортпровідника.

На другому – проведення тестування респондентів, обробка, діагностика та аналіз отриманих результатів, перевірка рівня сформованості асертивного типу поведінки у бортпровідників.

На третьому етапі розробка, апробації та проведення розвиваючої тренінгової програми для закріплення асертивних паттернів поведінки особистості бортпровідника.

Основна мета дослідження: вивчення особливостей рівня сформованості асертивності та асертивних паттернів поведінки особистості бортпровідника. Для досягнення мети були поставлені завдання:

- 1) Здійснити аналітичний огляд наукових теорій про емоційний інтелект як основу асертивності особистості та її значення в професійній діяльності спеціалістів соціально активних професій.

2) Виявити домінуючі стратегії вирішення конфліктів бортпровідниками з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту.

3) Розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення паттернів асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту.

4) Виявити найбільш значущі параметри впливу емоційного інтелекту на асертивність бортпровідників та перевірити ефективність розробленої тренінгової програми.

Під час експерименту, відповідно до його завдань, у роботі було використано низку методик з метою психодіагностики різних форм поведінки, складових асертивності. На етапах емпіричного дослідження застосовувались наступні методики:

- Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» – SACS (С. Хобфолл).

- методика “ЕмІн” Д.В. Люсіна «Емоційний інтелект»

- Методика діагностики асертивності <http://azps.ru/tests/3/test11.html>

Методи математичної статистики: критерій Колмогорова-Смірнова, критерій t-Стьюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Організація та експериментальна база

Дослідження проводилось упродовж 2020 року у авіакомпанії МАУ. Всього вибірку склали 50 бортпровідників, зі стажем роботи від 5 до 15 років. Поділ на експериментальну та контрольну групи відбувався випадково. Такий поділ вибірки дозволяє нам визначити взаємозв'язок рівня розвитку емоційного інтелекту та його вплив на особливості розвитку такого копінг-патерну, як асертивність.

Опис психодіагностичних методик

Для досягнення мети емпіричного дослідження нами було використано такі психодіагностичні методики:

1. Методику діагностики емоційного інтелекту Д. Люсіна

2. Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» – SACS (за С. Хобфоллом) для визначення характеру копінг-стратегій, що використовуються особистістю; дослідження індексу конструктивності копінг-поведінки.

3. Методика діагностики рівня асертивності.

Методи математичної обробки SPSS Statistics: критерій Колмогорова-Смірнова, критерій t-Ст'юдента, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Тест «Емоційний інтелект» Д.В. Люсіна (Додаток А)

Д.В. Люсин розробив власну модель емоційного інтелекту, призначену для вимірювання емоційного інтелекту (EQ).

Структура EQ. визначення емоційного інтелекту, запропоноване автором: „емоційний інтелект – це здатність до розуміння як власних, так і чужих емоцій і управління ними”. Автор зазначив, що розуміти емоції означає, що людина:

- здатна розпізнавати емоцію, тобто встановлювати сам факт наявності емоційного переживання у себе або у іншої людини;
- може ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію відчуває сам індивід або інша людина, і знайти для неї словесне вираження;
- розуміє причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона призведе.

В основу опитувальника покладено трактування EI, як здатність до розуміння емоцій і вміння розпізнавати та управляти ними. Тест дає можливість оцінити здатність респондента розуміти власні та чужі емоції (встановлювати сам факт наявності емоційного переживання у себе або в інших, ідентифікувати ці емоції, знаходити для них словесну форму вираження, розуміти причини та наслідки емоцій), а також управляти власними почуттями та почуттями оточуючих (контролювати інтенсивність емоцій та їх зовнішні прояви, мати здатність при необхідності викликати ту чи іншу емоцію)

У структурі емоційного інтелекту Д.В. Люсін виділяє міжособистісний емоційний інтелект (MEI) – розуміння емоцій інших людей та управління ними, а також внутрішньо-особистісний емоційний інтелект (BEI) – розуміння власних емоцій та управління ними.

Опитувальник EmIn складається з п'яти субшкал: дві субшкали вимірюють різні аспекти MEI і три субшкали вимірюють різні аспекти BEI:

MP «міжособистісне розуміння» - розуміння чужих емоцій; здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) та/або інтуїтивно; чутливість до зовнішніх станів інших людей.

МУ «міжособистісне управління» - управління чужими емоціями; здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій.

ВП «внутрішньо-особистісне розуміння» - розуміння своїх емоцій; здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального описання.

ВУ «внутрішньо-особистісне управління» - управління своїми емоціями; здатність та потреба керувати власними емоціями, викликати та підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані.

ВЕ «внутрішня експресія» - контроль експресії; здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

Значення по шкалам MEI та VEI отримуються шляхом обчислення суми відповідних субшкал: $MEI = MP + MU$; $VEI = VP + VU + VE$.

Окремо обчислюються значення шкал «розуміння емоцій» та «управління емоціями» шляхом складання показників відповідних субшкал: $PE = MP + VP$;

$$UE = MU + VU + VE.$$

Також можна використовувати інтегральний показник загального емоційного інтелекту ZEI. $ZEI = MP + MU + VP + VU + VE$

Опитувальник містить 46 тверджень. Бланк відповідей дає такі варіанти для оцінки тверджень: «зовсім згоден», «зовсім не згоден», «переважно згоден», «переважно не згоден». Результат підраховується за допомогою ключа. Отримані показники дозволяють визначити рівень емоційного інтелекту в цілому та його складових: «дуже високий», «високий», «середній», «низький», «дуже низький».

Опитувальник «Стратегії подолання стресових ситуацій» – SACS за С. Хобфоллом (Додаток Б)

Для вивчення індивідуальних поведінкових моделей вирішення ситуацій, що можуть призвести до розвитку стресу в професійній діяльності бортпровідників, ми використали методику «SACS» С. Хобфолла (1994 рік). Особистісний опитувальник «SACS» призначений для вивчення стратегій і моделей стрес-долаючої поведінки, як типів реакцій особистості людини у подоланні стресових ситуацій [102]. Він містить 54 твердження, кожне з яких обстежуваний оцінює за 5-бальною шкалою. Відповідно до ключа підраховувалася сума балів за кожним рядом. Сума балів відбиває ступінь переваги тієї або іншої моделі поведінки у стресогенній ситуації. Опитувальник включає в себе дев'ять моделей стрес-долаючої поведінки: асертивні дії; вступ у соціальний контакт; пошук соціальної підтримки; обережні дії; імпульсивні дії; уникання; маніпулятивні (непрямі) дії; асоціальні дії; агресивні дії.

Аналіз результатів проводиться на основі співставлення даних по кожній із субшкал з даними середніх значень моделей подолання в досліджуваній групі. У результаті порівняння індивідуальних і середньогрупових показників робиться висновок про подібність або розходження між переважаючою моделлю поведінки у досліджуваній категорії людей. У залежності від стратегії й моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів.

У дослідженні використано методику, діагностики асертивності (Додаток Д)

Тест призначений для діагностики рівня впевненості у собі. Складається з 24 закритих запитань, які стосуються особливостей поведінки досліджуваного в певних ситуаціях, його відношення до них. Досить часто даний опитувальник застосовують в ході дослідження рівня асертивності. Для обробки результатів отриманих у ході проведення емпіричного дослідження на основі порівняння вибірок, знаходженні особливостей рівня асертивності та емоційного інтелекту до та після тренінгу, нами були використані методи математичної статистики. Статистичні методи розкривають зв'язки між досліджуваними явищами. Критерій Колмогорова-Смірнова, t-критерій Стьюдента та коефіцієнт кореляції Пірсона широко застосовуються у сучасній математичній статистиці. Критерій Колмагорова –Смірнова- це непараметричний статистичний критерій, який

базується на визначенні максимальної розбіжності між емпіричними і теоретичними частотами та використовується для перевірки нульової гіпотези H_0 про відповідність (невідповідність) емпіричних законів розподілу вибірок одному і тому самому гіпотетичному закону розподілу. Якщо рівень значимості, $\alpha \geq 0,05$, розподіл нормальний і гіпотеза підтверджується, якщо рівень значимості $\alpha \leq 0,05$, розподіл не є нормальним і гіпотеза не підтверджується.

t-критерій Стюдента є параметричним, його застосування супроводжується рядом обмежень. Загальне обмеження для усіх варіантів критерію Стюдента – нормальність розподілу. Якщо дані розподілені ненормально, застосовувати критерій Стюдента не можна. Ми використовуємо t-критерій Стюдента для порівняння середніх показників двох залежних вибірок. Застосувавши його, ми дізнаємося, наскільки статистично значимі відмінності між двома вибірками та після проведення тренінгу і, відповідно, наскільки впевнено можна робити висновки про ці відмінності. $p \leq 0,05$, говорить про наявність статистично значущих відмінностей між показниками тестування до/після проведення тренінгу. $p \geq 0,05$, вказує на відсутність статистично значимої різниці у показниках до та після проведення тренінгу.

Коефіцієнт кореляції Пірсона

Для визначення кореляційних зв'язків – двох ознак, що вказують на залежність (пряму чи обернену) однієї змінної від іншої. Для знаходження кореляційного зв'язку використовують критерій χ^2 Пірсона – при нормальному розподілі даних. Метод кореляції який оцінює лише лінійний зв'язок премінних шкал. При наявності кореляції її коефіцієнт буде наближатися до 1 – у випадку прямого зв'язку або до -1 – у випадку зворотного.

Коефіцієнт кореляції та його рівень значимості також дають уявлення про значимість встановленої кореляції. Якщо показник значимості менший за 0,01, це означає, що кореляційні зв'язки сильні та стійкі. Коли показник значимості знаходиться у діапазоні між 0,01 та 0,05 – це свідчить про достатньо сильний рівень кореляції. Якщо показник значимості перевищує 0,05 – зв'язок не є статистично значимою.

Кореляційний аналіз спрямований на встановлення причини і наслідку і відповідає на питання: «Чи впливає одна або кілька змінних на іншу змінну і, якщо так, то в якій мірі?» [36].

Дослідження емоційного інтелекту передбачає використання валідних методів його оцінки. Для визначення рівня розвитку емоційного інтелекту досліджуваних нами були проаналізовані індивідуальні тестові показники респондентів, які у подальшому було систематизовано для виявлення загально-групових тенденцій. Показники структурних компонентів емоційного інтелекту, виявлені за методикою Д.В. Люсіна «Емоційний інтелект» в таблиці 2.1.1.

Таблиця 2.1.1.

Результати діагностики емоційного інтелекту з використанням методики «ЕмІн» Д.В.

Люсіна

Шкала \ рівень	Дуже високий	Високий	Середній	Низький	Дуже низкий
	%				
MP	6	29	33	23	9
MY	9	22	52	13	4
BP	12	42	28	11	7
BY	12	48	29	8	3
BE	4	39	35	25	7
MEI	11	29	29	14	17
BEI	9	17	53	15	6
PE	17	32	32	11	8
YE	15	28	48	7	2
ZEI	16	28	42	10	4

*MP - Міжособистісний інтелект. Розуміння емоцій
 MEI - Міжособистісний інтелект.
 MY - Міжособистісний інтелект. Управління емоціями
 BEI - Внутрішньоособистісний інтелект.
 BP - Внутрішньоособистісний інтелект. Розуміння емоцій
 PE - Розуміння емоцій.
 BY - Внутрішньоособистісний інтелект. Управління емоціями
 YE - Управління емоціями.
 BE - Внутрішньоособистісний інтелект. Контроль експресії
 ZEI - Емоційний інтелект – заг. Показник

Аналізуючи розподіл результатів за даною шкалою, позитивні та негативні тенденції щодо розвитку складових емоційного інтелекту у

досліджуваних бортпровідників, отримані дані діагностики інтегративного показника емоційного інтелекту з використанням ЕМІн Д.В. Люсіна свідчать: 16% - дуже високий рівень емоційного інтелекту, високий – у 28%, 42% - респондентів мають середній рівень, 10% - низький та дуже низький -4% .

Шкала «Розуміння власних емоцій»: 11 %- респондентів низький рівень і 7% - дуже низький, респонденти не здатні правильно ідентифікувати власні емоції. Високі результати -42% та дуже високі -12% мають респонденти, гарно вміють демонструвати та вербально описувати власні почуття та емоції. Вони знають, як і чому виникають різноманітні емоційні реакції.

Шкала «Управління власними емоціями» більшість респондентів мають середній рівень -52%, тобто здатність керувати своїми емоціями. Майже однакове відсоткове співвідношення мають показники за низьким -20% та високим -22% рівнями. Дуже низький рівень мають 2 %, що говорить про абсолютне невміння керувати, спрямовувати власні емоції.

Шкала «Розуміння чужих емоцій»: 9%- респондентів мають дуже низький, 23% - низький рівень; 33% - середній рівень; 29%– отримали високі результати. 6%- дуже високий рівень розуміння чужих емоцій, здатність людини розуміти емоційні прояви людей, спираючись на зовнішню демонстрацію емоцій або інтуїтивне сприйняття емоційних станів. Середній рівень – такі люди можуть розуміти чужі емоції залежно від рівня їх вираження.

Низький рівень – людям з таким рівнем важко іноді знаходити спільну мову та спілкуватися з людьми, адже вони не завжди можуть визначити характер, причину їх емоцій внутрішніх станів та почуттів. На рівні інтуїції взагалі стає неможливим розпізнання та розуміння емоцій інших людей.

Шкала «Управління чужими емоціями»: 4%- дуже низький та 13% - низький рівень у керуванні та спрямуванні чужих емоцій, респонденти не здатні до маніпулювання, адже їм складно бути диригентом в емоційних проявах інших людей; 22%- опитуваних мають високий рівень, схильність до маніпулювання емоціями інших людей. Бортпровідники можуть доволі легко викликати у людей ті емоції, які їм необхідні та успішно знижують рівень небажаних для них емоцій;

9% - дуже високий рівень, таким бортпровідникам дуже легко вдається грати та керувати емоціями інших; 52% - середній рівень розвитку хисту до управління чужими емоціями. Викликати легкі емоційні реакції їм не важко, а коли мова йде про більш глибокі емоції та почуття, то тут можуть виникати складнощі.

Шкала «Контроль експресії», 25% - низький рівень, респонденти ще не розвинули в собі здатність приховання пережитих емоційних станів, маскування небажаних емоційних проявів під іншими, більш вигідними емоціями та прояву емоцій, які вони не пережили. 35% - респондентів середній рівень; 39% - високий рівень, та лише 4% - дуже високий рівень контролю експресії.

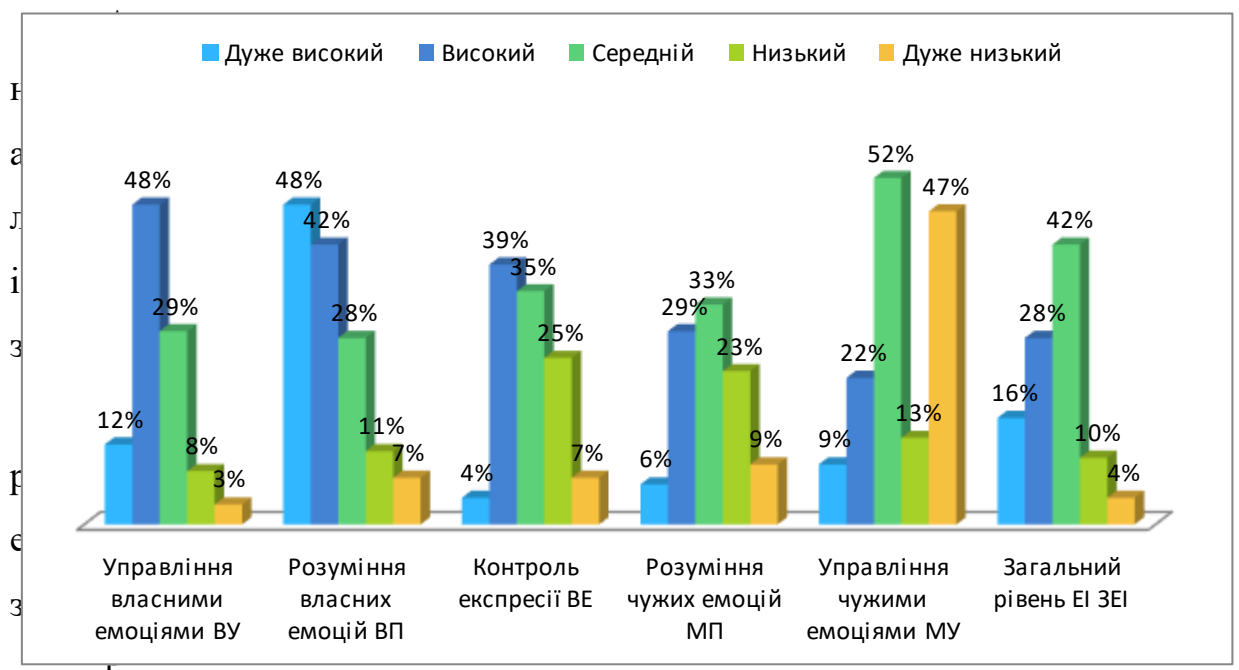


Рис. 2.1.1. Структурний розподіл показників EI у бортпровідників

Аналіз результатів засвідчує, респондентам не бракує вміння ідентифікувати власні емоції, а також використовувати знання про емоції для збільшення своєї особистісної ефективності. Виникають складнощі з управлінням чужих емоцій - 52%, та з загальним рівнем EI - 42% бортпровідників мають середній рівень емоційного інтелекту.

Опитувальник "SACS" С. Хобфолла, для вивчення стратегій та моделей стрес-долаючої поведінки, як типів реакцій особистості з подолання стресових

ситуацій. У залежності від ступеня конструктивності стратегії та моделі поведінки можуть сприяти чи перешкоджати успішності подолання професійних стресів, а також здійснювати вплив на збереження здоров'я суб'єкта. Дана модель відображає направленість та індивідуальну активність людської поведінки в стресових ситуаціях спілкування.

Типовими професійними ситуаціями для бортпровідників є ризиконебезпечні ситуації, які виступають джерелом стресу та нервово-психічного напруження. Вся діяльність авіафахівців відрізняється підвищеною небезпечністю, що у свою чергу, не може не відбиватись на їх індивідуально-психологічних особливостях.

Аналіз результатів проводиться на основі співставлення даних по кожній із субшкал з даними із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній групі.

У результаті порівняння середньогрупових показників, ми зможемо визначити взаємозв'язок рівня емоційного інтелекту та переважаючої стратегії поведінки у досліджуваній категорії бортпровідників.

Таблиця 2.1.2

Розподіл досліджуваних копінг стратегій бортпровідників за допомогою опитувальника SACS (С. Хобфолл)

Стратегії Подолання	Домінуючі стратегії копінг поведінки у досліджуваних (%)	Модель поведінки (дії)	Середні показники щодо вираженості стресдолаючої поведінки
Активна	16,32	Асертивні (впевнені)	18
Просоціальна	18,46	Вступ до соціального контакту	25
Просоціальна	13,22	Пошук соціальної підтримки	19
Пасивна	11,15	Обережні дії	21
Пряма	10,5	Імпульсивні дії	8
Пасивна	6,17	Втеча	8
Непряма	8,12	Маніпулятивні дії	17
Асоціальна	4,02	Жорстокість, цинічність	5
Асоціальна	12,03	Агресивні дії	20

У таблиці відображена інтерпретація показників стратегій поведінки у представників комунікативної професії – бортпровідник. В залежності від

ступеня конструктивності стратегії та моделі поведінки можуть сприяти чи перешкоджати успішності подолання професійних стресів, а також здійснювати вплив на збереження здоров'я суб'єкта.

Сума балів відбиває ступінь переваги тієї або іншої моделі поведінки у складній (стресогенній) ситуації. Інтерпретуючи отримані дані в експериментальній групі, можна стверджувати про велику кількість моделей долаючої поведінки стресогенних ситуацій займає така модель копіngu, як “вступ у соціальний контакт” -18,46%.

На другій позиції – “асертивні дії”- такий тип стрес-долаючої поведінки можна охарактеризувати як здатність особистості поважати інтереси, права та волю іншої людини, та при цьому не жертвувати собою, оберігати свою особистість від зовнішнього негативного впливу -16,32%.

На третій – “пошук соціальної підтримки” -13,22%, копіng сприймають як прояв слабкості та невпевненості особистості у своїх силах, через брак професійного досвіду властиво переоцінювати себе та власні можливості.

Ще одною детермінантою може бути прагнення робити все, особливо на початку кар'єри або майже все, самотійно, демонструючи при цьому свій професійний потенціал. Саме цим можна пояснити досить високі показники виразності у групі досліджуваних такої моделі копіng-поведінки як “агресивні дії” – 12,03%.

Тип копіngu “обережні дії” – 11,15%, бажання фахівців “уберегти” себе та відгородитися в надзвичайній ситуації від ще більшого напруження та складнощів, адже саме необережні та необдумані дії людини в непередбачуваній ситуації дуже часто ускладнюють останню та викликають небажані наслідки. «Імпульсивні дії»- 10,5%, бортпроводників схильні керуватись емоціями та відрізняються нелогічністю і непослідовністю дій у стресових ситуаціях. “Маніпулятивні дії ”-8,12% досліджуваних, така поведінка характеризується майстерністю виконання та створення в людини ілюзії самотійності прийнятих рішень і виконаних дій. Окрім цього, було відмічено, що у стресових ситуаціях до «асоціальних дій» схильні 4,02%

Копінг-стратегії – це усвідомлені прийоми та способи, які людина застосовує, щоб справитися зі складними, часом травматичними життєвими обставинами. важливою характеристикою копінг-стратегій є їх багатомірність, завдяки чому людина може вирішувати складні життєві ситуації чи попереджати їх появу, контролювати власні емоції, включатися у взаємодію зі стресом чи знижувати його вплив на організм і психіку, змінювати себе, ситуацію або пристосовуватися до неї. У стадії конфлікту асертивність допомагає зберегти нейтралітет, стриматися від агресії. Прояв асертивності для конфліктної компетентності є необхідною умовою. Саме тому нами була запропонована дана методика.

Таблиця 2.1.3

Показник рівня асертивності у бортпровідників після проведення методики на
“Асертивність”

Рівень асертивності	Розподіл досліджуваних за рівнем асертивності, %
низький	24
середній	56
високий	17

Отримані результати показують наявність у більшості респондентів середнього рівня асертивної поведінки у бортпровідників -56%, 24-% низький рівень асертивності і лише 17% - бортпровідників, мають високий рівень прояву асертивності, існує ризик виникнення конфліктної ситуації на борту літака у процесі виконання рейсу, це як наслідок психофізичних та психоемоційних перенавантажень та емоційного вигорання у професії.

При розробці тренінгової програми, необхідно приділити увагу вправам направленим на зниження нервово-психічної напруги, аналіз конфліктних ситуацій та оптимальні моделі для їх вирішення з урахуванням корпоративних стандартів та клієнтоорієнтованості.

Для достовірності зв'язку між емоційним інтелектом та асертивністю ми обрали метод коефіцієнту лінійної кореляції Пірсона. (додаток 3, таблиця 2.1.4),

який допоможе нам визначити, чи існує зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та асертивним стилем поведінки.

Таблиця 2.1.4.

Встановлення кореляційних зв'язків за критерієм Пірсона (Додаток 3)

ЕІ	ЕІ	Асертивність
Кореляція Пірсона	1	,826**
Значимість двостороння	25	,000
N		25
Асертивність		1
Кореляція Пірсона	,826**	25
Значимість двостороння	,000	
N	25	

** Кореляція значима на рівні 0,01 (двохстороння).

Дані, відображають, що є велика сила взаємозв'язку між пересічними ЕІ та асертивністю. За допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона ми визначили, що існує тісний обернений зв'язок між асертивністю та рівнем ЕІ, у досліджуваних на досить сильному рівні. Тобто якщо ці процеси взаємопов'язані то ми можемо впливати на розвиток асертивності, шляхом розвитку емоційного інтелекту і навпаки. При зростанні показника емоційного інтелекту асертивність буде зростати.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Проведене дослідження дозволило визначити особливості таких показників як: емоційний інтелект та копінг стратегій. До основних результатів відносяться: 16% опитаних мають дуже високий рівень емоційного інтелекту, високий – 28%. 42% - мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту, 10% - низький та дуже низький -4% рівень EQ. Аналізуючи розподіл результатів можна визначити, позитивні та негативні тенденції щодо розвитку складових емоційного інтелекту у досліджуваних бортпровідників.

Параметр «Розуміння власних емоцій»: 11 %- респондентів низький рівень, 7% - дуже низький, респонденти не здатні правильно ідентифікувати власні емоції. Високі результати -42% та дуже високі -12% мають респонденти, які гарно демонструють та вербально описують власні почуття та емоції.

Показник «Управління власними емоціями» більшість мають середній рівень -52%, здатні керувати своїми емоціями. Майже однакове відсоткове співвідношення мають показники за низьким -20% та високим -22% рівнями.

«Розуміння чужих емоцій»: 9%- респондентів мають дуже низький, 23% - низький; 33% - середній рівні; 29%– отримали високі результати.

Параметр «Управління чужими емоціями»: 4%- мають дуже низький та 13% - низький рівень у керуванні та спрямуванні чужих емоцій, не здатні до маніпулювання, адже їм складно бути диригентом в емоційних проявах інших людей; 22%- респондентів високий рівень. 9% - дуже високий рівень, бортпровідникам вдається керувати емоціями інших; 52% - середній рівень розвитку хисту до управління чужими емоціями.

«Контроль експресії», 25% - низький рівень, респонденти ще не розвинули в собі здатність приховання пережитих емоційних станів, маскування небажаних емоційних проявів під іншими, більш вигідними емоціями та прояву емоцій, які вони не пережили. 35% - респондентів середній рівень; 39% - високий рівень, та лише 4% - дуже високий рівень контролю експресії.

Емоційний інтелект є професійно-важливою якістю, рівень розвитку емоційного інтелекту бортпровідників МАУ потребує корекції.

Інтерпретуючи дані моделей долаючої поведінки стресогенних ситуацій, “вступ у соціальний контакт” -18,46%.“Асертивні дії”- здатність особистості поважати інтереси, права та волю іншої людини, та при цьому не жертвувати собою, оберігати свою особистість від зовнішнього негативного впливу 16,32%.“Пошук соціальної підтримки” -13,22%, копінг сприймають як прояв слабкості та невпевненості особистості у своїх силах, через брак професійного досвіду властиво переоцінювати себе та власні можливості.

Ще одною детермінантою може бути прагнення робити все, особливо на початку кар’єри або майже все, самостійно, демонструючи при цьому свій професійний потенціал. Саме цим можна пояснити досить високі показники виразності у групі досліджуваних такої моделі копінг-поведінки як “агресивні дії” – 12,03%.

Тип стрес долаючої поведінки “обережні дії” – 11,15%, бажання фахівців “уберегти” себе та відгородитися в надзвичайній ситуації від ще більшого напруження та складнощів.

Оскільки, бортпровідники мають труднощі у розумінні власних емоцій, а емоційний інтелект є професійно-важливою якістю, то вивчення впливу емоційного інтелекту особистості на її поведінку у стресовій ситуації має великий потенціал, оскільки може запропонувати шляхи на вирішення багатьох гострих проблем.

У стадії конфлікту асертивність допомагає зберегти нейтралітет, стриматися від агресії. Для конфліктної компетентності необхідною умовою є прояв асертивності на високому рівні, що характеризується врівноваженим та спокійним обговоренням проблемної ситуації. Результати показують наявність у більшості респондентів середнього рівня асертивної поведінки у бортпровідників -56%, 24-% низький рівень асертивності і лише 17% - бортпровідників, мають високий рівень прояву асертивності, існує ризик виникнення конфліктної ситуації на борту літака у процесі виконання рейсу.

Коефіцієнт кореляції Пірсона показав, що існує тісний зв'язок між асертивністю та рівнем емоційного інтелекту.

Коефіцієнт кореляції Пірсона $,826 < r \leq 0,8$ рівень кореляції достатньо сильний. $p,000 \leq 0,005$ кореляційні зв'язки сильні та стійкі.

Оскільки, рівень розвитку ЕІ бортпровідників МАУ потребує корекції та розвитку, для вирішення цієї проблеми пропонуємо використовувати тренінг.

При розробці тренінгової програми, необхідно приділити увагу розробці вправ спрямованих на зниження нервово-психічної напруги, аналіз конфліктних ситуацій та оптимальні моделі для їх вирішення з урахуванням корпоративних стандартів та клієнтоорієнтованості.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТОК АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ У БОРТПРОВІДНИКІВ ЗАСОБАМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

3.1. Програма психологічного тренінгу навичок асертивної поведінки

“Будь-хто може розгніватись – це легко.

*Проте виявити гнів по відношенню саме до тієї людини,
яка на це заслуговує, в потрібній мірі, у відповідний час, для
досягнення гідної мети і у відповідній формі – це не легко”.*

Аристотель

Психологічний тренінг є найкращим методом розвитку саме для емоційного інтелекту, тренінг це колективна робота, ефективний метод групової праці. Для розвитку асертивності та емоційного інтелекту ми розробили і впровадили тренінг.

Завдання тренінгу:

1. Здійснити короткий аналітичний анонс про емоційний інтелект як основу асертивності особистості та її значення в професійній діяльності спеціалістів соціально активних професій.

2. Сформувати у бортпровідників потребу у переважному виборі асертивної поведінки для подолання психологічно напружених ситуацій професійної діяльності.

3. Підготувати бортпровідників до конструктивного подолання напружених ситуацій за рахунок свідомої спрямованості патернів поведінки у процесі спілкування на джерело стресу з метою його усунення.

4. Розробити вправи для тренінгової програми, спрямовані на закріплення паттернів асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту.

5. Розвинути діапазон копінг-ресурсів, що забезпечують сприятливий психологічний фон (зняття емоційного напруження та невпевненості у собі) та

сприяють розвитку конструктивних патернів поведінки (самоефективність, самооцінка, емпатія), відпрацювання навичок конструктивної взаємодії, розвиток вміння приймати рішення, формування толерантного ставлення до оточуючих.

Високий рівень розвитку емоційного інтелекту є необхідною умовою психологічного здоров'я особистості, та її ефективності в міжособистісній взаємодії. Професійна діяльність бортпровідників характеризується потенційною конфліктогенністю та пов'язана з великою кількістю ситуацій, що здатні спричинити конфлікт на борту літака. Асертивний стиль поведінки є ефективним, як у міжособистісній взаємодії так і в особистісному спілкуванні.

У тренінгу були застосовані такі методи: рольові ігри, НЛП техніки, вправи з моделями асертивної поведінки, "модельовані ситуації, інтерв'ю, обговорення вправ, "щоденник емоцій", вправи на розвиток ЕІ, через техніки розвитку емпатії до співбесідника.

Етапи тренінгу:

1. Робота над почуттями та способами їх самовираження;
2. Робота над розвитком емпатії та розуміння емоцій співрозмовника;
3. Робота над почуттями та способами їх самовираження;
4. Робота з самосприйняття та розвитком позитивного мислення;
5. Робота над розвитком впевненості у собі та своїх словах;
6. Підбиття підсумків та вивчення прав та обов'язків людини;
7. Робота над власним "Я" раціональні та нераціональні судження.

Загальна тривалість тренінгу – 8 год.

Тренінг проходив на базі учбової частини АК МАУ, у рамках проходження КПК (курсів підвищення кваліфікації). Тренінг був розбитий на 2 дні по 4 год , для систематизації, закріплення та відпрацювання отриманих знань. Для проведення дослідження, нами було сформовано вибірку бортпровідників, які працюють у компанії від 5до 15 років. Вибірку (n=50), поділено на дві групи експериментальну та контрольну (n 25/25) з різним рівнем ЕІ. Поділ відбувався випадково на добровільних засадах. Нашим завданням було визначити, вплив рівня розвитку ЕІ на розвиток асертивного патерну поведінки.

Головне правило тренінгу: Умійте слухати один одного, означає: необхідність дивитися на того, хто говорить та не перебивати його.

“Впевнені, невпевнені та агресивні відповіді”.

Учасники об'єднуються у групи по 4. Їм пропонуються моделі (стандартних) конфліктних ситуацій на борту літака, пасажирів пред'являють претензії щодо: температурного режиму у салоні літака, індивідуального освітлення, шумної компанії, плач немовляти, відсутності предзамовленого харчування, вибір обраного та оплаченого заздалегідь місця, якості харчування та напоїв, звук двигунів літака, погоди в аеропорту призначення та ін.

Завдання для учасників– продумати та продемонструвати сценки (з досягненням власної мети з найбільшою вірогідністю, та з найменшими затратами власних сил) варіанти впевненої, агресивної та сором'язливої поведінки мають бути застосовані для кожної ситуації .

Психологічна суть вправи: розвиток гнучкості у різних ситуаціях, демонстрація типів поведінки та стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях.

“Життєві дрібниці” НЛП

Беремо негативну ситуацію з вашого життя. Саму просту ситуацію, але ту яка вас образила. Катаючись на яхті по морю, ви ненароком впустили свій браслет. Дуже дорогий для вас, красивий.

Що робити?

Необхідно, БУКВАЛЬНО уявити собі крупну негативну ситуацію, як ДРІБНИЦЮ, тобто в своїй уяві – зменшити її у розмірах. Уявляти необхідно чітко, відчуваючи увесь негатив ситуації, з падінням браслету у воду.

А потім, уявити , що ваш браслет віддалився від вас на кілометр, декілька кілометрів..... А потім, ви вже не бачите браслет, а лише маленька цяточка.....

Ну що? Вам ще не набридло вдивлятися та витрачати час на якусь дрібницю ?

З точки зору психології, людині властиво втрачати інтерес до предмету, який вона залишає далеко позаду себе.

Окремим аспектом успішності проведеного тренінгу є створена позитивна мотивація бортпровідникам до покращення та вдосконалення якостей, які необхідні для професійного зростання, що у свою сприяло до невимушеної атмосфери під час тренінгової роботи.

“До межі”

Учасник з закритими очима має пройти 3 метри до межі на підлозі, максимально до неї наблизившись. На виконання даної вправи є лише 2 спроби.

Дана вправа є експрес діагностикою: якщо учасник зупиниться на достатньо-великій відстані, не дійшовши до межі, то у нього переважає мотивація на уникання невдач; якщо зупиниться на межі, або ж за нею то – домінує мотивація на досягнення успіху.

Методика А. Салтера, «уметь настаивать на своём, уметь убеждать» сприяє розвитку умінь людини спокійно повторювати, без пояснення причини ті судження, які на її думку, правильні та сприяють досягненню цілей та виключають можливість маніпулювання.

Цю техніку можна використовувати там, де ми прагнемо настояти на своїй потребі. Варто знати, що мова іде про те, на що ми маємо повне право, і краще, коли це право визначене законом або іншими документами.

Принцип техніки : ми чітко і ясно формулюємо свою потребу – і не дозволяємо відійти в іншу сторону від проблеми. Погоджуємося з усім, що хоч трохи правдиве або може таким бути.

Автор методики А. Салтер своїх учнів вчив спонтанним реакціям, що відповідають прояву емоцій, мистецтву виражати свої побажання і потреби. Виходячи з того, що компроміс часто найбільша перемога. Аналіз своєї поведінки полегшить людині позбутися тих особистісних якостей (тривожності, невпевненості, роздратування, залежності від чужої думки), які можуть перешкоджати розвитку якостей детермінуючих асертивну поведінку.

“Сплячі леви”

Сидячи, учасники зображають сплячих левів. Як відомо, леви сплять з розплющеними очима – а раптом виявиться небезпека? Ведучий спокійно

переміщується між ними, його ціль вивести левів із стану спокою та незворушливості, визвати будь-яку емоційну реакцію. Можна робити будь-що, але не торкатися фізично. Переможцем буде той, хто найдовше протримається у положенні “сплячого лева”.

Психологічна суть вправи: тренування вміння контролювати та виражати свої емоції, зберігати спокій та незворушливість в стресових ситуаціях.

“Негативне оголошення”

Сприяє розвитку вмінь співбесідника визнавати свої помилки та вину без звинувачень, стимулює до виказування критики в адресу опонента, примушує опонента бути більш асертивним без спроб маніпуляції партнером, сприяє покращенню взаємин.

“Саморозкриття”

Сприяє розвитку умінь сприймати та приймати свої позитивні та негативні сторони характеру, поведінки, стилю життя. Методика дозволяє людині прийняти себе такою, якою вона є. Знімає відчуття напруги.

У завершенні, проводиться обговорення всієї роботи, тренер має надати зворотній зв'язок за результатами роботи, всі учасники висловлюють свої побажання та враження.

Тренер на прощання дає домашнє завдання:

БУТИ АСЕРТИВНИМ У БУДЬ – ЯКІЙ СИТУАЦІЇ!

Асертивність – це філософія власної відповідальності.

Розвиток емоційного інтелекту дозволяє будувати міцні і надійні взаємовідносини, досягати успіхів в кар'єрі та особистому житті.

Професійна діяльність бортпровідників характеризується потенційною конфліктогенністю та пов'язана з великою кількістю ситуацій, що здатні спричинити конфлікт на борту літака. Асертивний стиль поведінки потребує вміння уважно слухати та прагнення зрозуміти точку зору іншої людини. Будь-який бортпровідник, має навчитися уважно слухати та розуміти різноманітні проблеми. Тільки тоді він зможе пропонувати рішення, які будуть конструктивними. Асертивність допомагає знайти вихід із складних життєвих

ситуацій. Але необхідно усвідомлювати, як переваги так і небезпеку, пов'язану з розвитком асертивності, адже так чи інакше ми працюємо для вас пасажирі!

Розроблений нами проект, включив комплекс вправ та психологічних методик, що спрямовані на досягнення поставленої мети, 8 - ми годинну інтенсив програму - у формі психологічного тренінгу. Програма орієнтована на відпрацювання: основ конфліктології, вплив ЕІ на розвиток асертивного патерну поведінки, саморегуляції психоемоційного стану та рефлексія управління поведінкою у конфліктних ситуаціях з урахуванням моделей корпоративних стандартів авіакомпанії.

У тренінгу з розвитку асертивної поведінки, розробленому в рамках поведінкового напрямку, увага акцентується на довільних способах управління емоціями і їх експресивним вираженням.

Способи розвитку асертивності передбачають формування стереотипів емоційної поведінки, відповідних соціально-прийнятого реагування; гальмування дезадаптивних форм емоційної поведінки; оволодіння прийомами саморегуляції і навичками самоконтролю.

3.2. Перевірка ефективності проведеної тренінгової роботи методами математичної статистики

Як зазначено у розділі 2.1, на добровільних засадах було створено 2 групи, експериментальну та контрольну.

Усі досліджувані проходили повторне тестування, для того аби з'ясувати ефективність проведено тренінгу. Бортпровідники експериментальної групи, які приймали участь у психологічному тренінгу, пройшли повторне тестування по його закінченню. Отримані результати були пораховані та виведені середні значення показників по кожному структурному компоненту.

Реалізація системи розвитку асертивності та асертивної поведінки привела до позитивної зміни особистісних рис, детермінуючих асертивність.

**Для інтерпретації індивідуальних особливостей стрес-долаючої поведінки дані індивідуальних та середньогрупових показників зіставляються з даними, представленими в Додатку Б.*

Моделі поведінки респондентів характеризуються активністю, просоціальною та гнучкістю, а процеси психологічного захисту спрямовані на «пом'якшення» дискомфорту, спричиненого ситуацією стресогенного характеру. Більшість пасивних і непрямих стратегій лише подолали межу між низьким ступенем вираженості та середнім. Стратегії подолання спрямовані на зміну ситуації шляхом активної взаємодії з нею.

Таблиця 3.2.1

Розподіл домінуючих копінг стратегій у бортпровідників експериментальної групи до та після проведення тренінгу за допомогою опитувальника SACS (С. Хобфолл)

Стратегії поведінки	Моделі стрес -долаючої поведінки (дії)	Середні показники копінг стратегій досліджуваних експериментальної гр.		Домінуючі копінг стратегії у досліджуваних експериментальної гр. (%)	
		До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
Активна	Асертивні	18	24	16,32	24,78
Просоціальна	Вступ до соціального контакту	25	20	18,46	21,65
Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	21	19	13,22	12,17
Пасивна	Обережні дії	22	18	11,15	10,24
Пряма	Імпульсивні дії	10	7	10,5	7,56
Пасивна	Втеча	8	6	6,17	4,7
Непряма	Маніпулятивні дії	17	14	8,12	6,82
Асоціальна	Жорстокість	5	3	4,02	3,72
Асоціальна	Агресивні дії	20	15	12,03	8,36

Інтерпретуючи отримані дані, можна стверджувати про велику кількість моделей долаючої поведінки стресогенних ситуацій виражається в більш високих показниках асертивної (впевненої) поведінки, входження в соціальний контакт, пошуку соціальної підтримки та більш низьких показниках агресивних і асоціальних дій (жорстокість та цинічність).

Стратегії подолання спрямовані на зміну ситуації шляхом активної взаємодії з нею.

При розгляді характерних моделей стрес-долаючої поведінки встановлено активну стратегію подолання стресу, до якої відносяться асертивні дії. Такий тип стрес-долаючої поведінки можна охарактеризувати як здатність особистості поважати інтереси, права та волю іншої людини, та при цьому не жертвувати собою, оберігати свою особистість від зовнішнього негативного впливу.

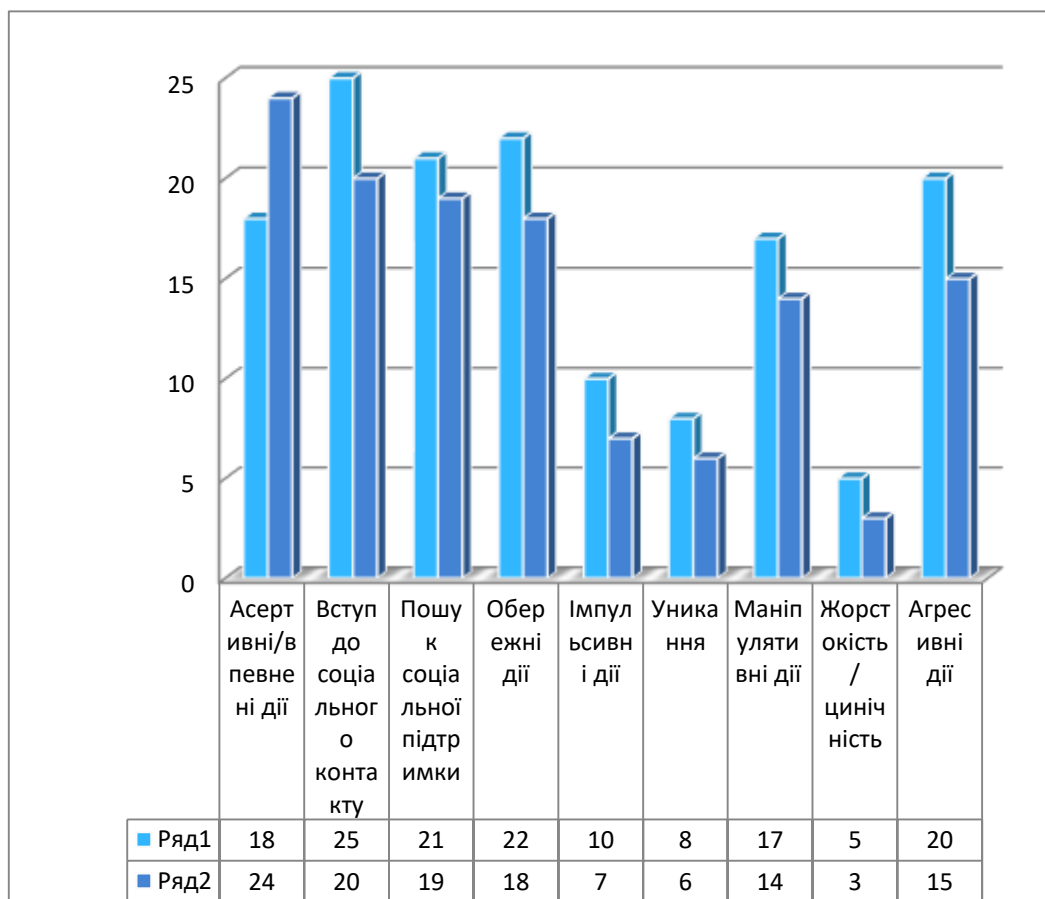


Рис.3.2.1 Порівняльні показники розподілу копінг-стратегій за методикою С. Хобфолла до та після тренінгу

Використання асертивної поведінки показник виріс на -15%, «входження в соціальний контакт виріс на- 11,7%- , пошук соціальної підтримки знизився на- 9% (демонстрація свого професійного потенціалу). Показники агресивних дій зменшилися на - 7% , асоціальних дій (жорстокість та цинічність) на – 9,2%. Також значне зниження показників спостерігаємо за копінг стратегіями: «Обережні дії »на -9,1%,” Імпульсивні дії” на - 7,2%,” втеча” на -7,6%”, ”Маніпулятивні дії” на -8,3%

Моделі поведінки бортпровідників характеризуються активністю, просоціальністю та гнучкістю, а процеси психологічного захисту спрямовані на «пом'якшення» дискомфорту, спричиненого ситуацією .

“імпульсивні дії”, порівнюючи з експериментальною групою ці результати є нижчими. Можна припустити, що цим бортпровідникам в напружених ситуаціях вдається контролювати себе, поведінку, емоційні прояви. Така поведінка є свідомою.

Тип копінгу «обережні дії» є властивим для більшості фахівців з досвідом роботи більше 10 років. Цю особливість можна трактувати як бажання фахівців уберегти себе та відгородитися в надзвичайній ситуації від ще більшого напруження та складнощів, адже саме необдумані дії людини в непередбачуваній ситуації дуже часто ускладнюють останню та викликають небажані наслідки

На початку професійної кар'єри у них дуже часто спостерігається прагнення робити все, самостійно, демонструючи свій професійний потенціал. Саме цим можна пояснити досить високі показники виразності в експертній групі досліджуваних такої моделі копінг-поведінки як «агресивні дії».

Порівнюючи показники конструктивності стратегії стрес-долаючої поведінки експериментальної групи до та після проведення тренінгу, (табл.3.2.1.), для досліджуваних характерним є використання активних та просоціальних стратегій подолання стресових ситуацій. З представлених (табл. 3.2.1 та рисунку 3.2.2.) можна побачити, що після проходження тренінгу відбулося покращення результатів. Для стрес-долаючої поведінки, притаманними є асертивні дії, які

полягають у здатності людини не залежати від зовнішніх впливів та оцінок, самостійно регулювати власну поведінку й нести за неї відповідальність.

Результати дослідження свідчать про те, що бортпровідники не виявляють труднощів у розумінні власних емоцій та емоційних проявів інших людей. Робота впливає на якість сприйняття і оцінку проблемних ситуацій шляхом «зіткнення» особистісних здібностей, можливостей, навичок з вимогами діяльності.

“Солідний професійний досвід”, нічний графік польотів та зміна часових поясів, та багато інших факторів впливають на оцінку та успішність вирішення конфліктних ситуацій на борту літака. Нами було враховано, що у стадії конфлікту асертивність допомагає зберегти нейтралітет, стриматися від агресії. Саме тому, для конфліктної компетентності необхідною умовою є прояв асертивності, що характеризується врівноваженим та спокійним обговоренням проблемної ситуації.

При організації тренінгових занять з розвитку асертивної поведінки у професійній діяльності бортпровідників, ми підтримували існуючі та розвивали ефективні патерни стрес-долаючої поведінки, які дають впевненість у правильності та успішності прийнятих рішень. За допомогою різних вправ, НЛП технік, рольових ігор та завдань нам вдалося розвинути особистісно-середовищні копінг-ресурси, які забезпечують сприятливий психологічний фон поведінки (зняття емоційного напруження та невпевненості у собі) та сприяють розвитку конструктивних патернів поведінки (самоефективність, самооцінка, емпатія), відпрацювали навички конструктивної взаємодії, розвинути вміння приймати рішення, сформувані толерантне ставлення до оточуючих. Працювали над вмінням приймати і контролювати почуття та емоції, підвищенням рівня розвитку самоконтролю, глибокого розуміння свого психологічного та емоційного стану.

Використані нами методики дозволяють діагностувати складові емоційного інтелекту у яких виявляється: ставлення до себе та до інших, здатність до спілкування; ставлення до життя та пошуку гармонії.

З представленої таблиці можна побачити, що після проходження тренінгу відбулося покращення результатів за певними показниками емоційного інтелекту у бортпровідників АК “МАУ”. У респондентів не виникає труднощів з управлінням своєї поведінки за допомогою емоцій. У спілкуванні та взаємодії з людьми емоції не будуть сильно впливати на дії та вчинки бортпровідників. Вміння повністю володіти собою, направляти емоції у потрібне русло. Така модель поведінки владнати конфлікт чи діяти рішуче у складних “нештатних”, нестандартних” ситуаціях. Помітним стало підвищення показника за шкалою «емоційний інтелект», який сприяє розвитку навичок асертивної поведінки. Розвиток ЕІ дозволяє будувати міцні і надійні взаємовідносини, досягати успіхів в кар'єрі та особистому житті.

Таблиця 3.2.2

Порівняльні показники рівня емоційного інтелекту бортпровідників експериментальної групи до та після проведення тренінгу

Рівень Шкала	%									
	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
МП розуміння чужих емоцій	6	9	29	43	33	32	23	13	9	4
МУ управління чужими емоціями	9	11	22	27	52	48	13	11	4	3
ВЕ контроль експресії	4	7	39	46	35	40	25	5	7	2
ВП розуміння власних емоцій	12	12	42	54	28	27	11	7	7	-
МЕІ розпізнавання емоц.інших	11	-	29	44	29	52	14	4	17	-
ВЕІ внутрішньоособ.інтелект	9	-	17	54	53	28	15	18	6	-
РЕ Розуміння емоцій	17	19	32	35	32	46	11	-	8	6
УЕ Управління емоціями	15	-	28	35	48	52	7	8	2	5
ЗЕІ Загальний емоційний інтелект	16	19	28	30	42	44	10	7	4	-

Таблиця 3.2.4. демонструє як змінилися показники рівня емоційного інтелекту в цілому: «дуже високий», «високий», «середній», «низький», «дуже низький». Значення показників відображено у балах до та після тренінгу.

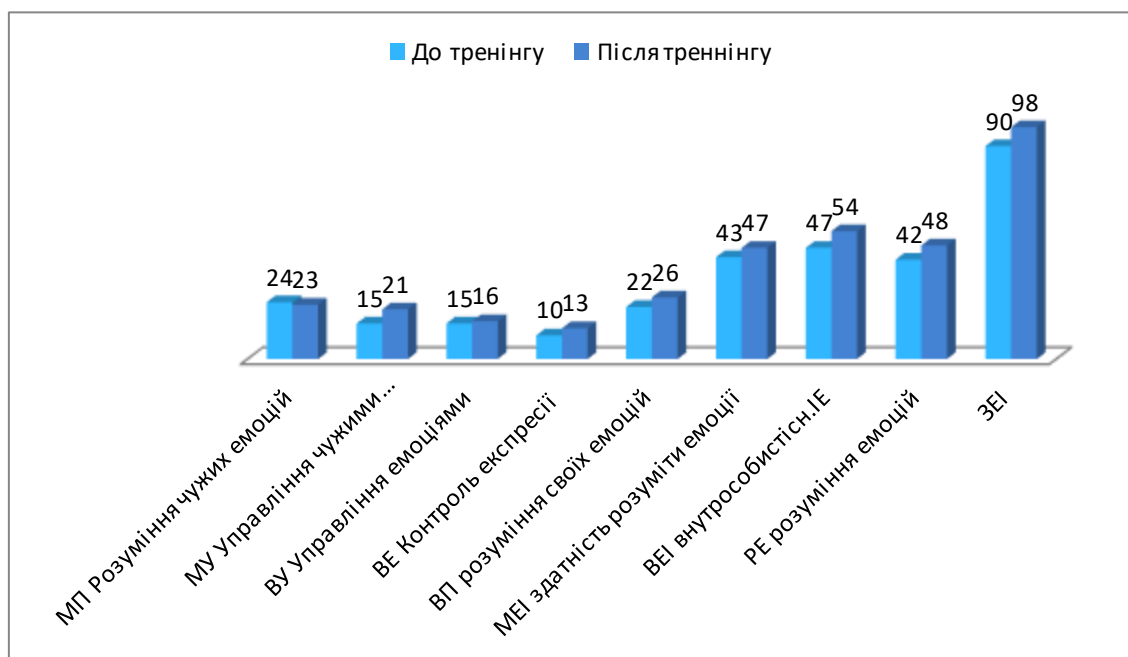


Рис. 3.2.2 Порівняльні показники емоційного інтелекту бортпровідників експериментальної групи до та після проведення тренінгу

У відсотковому співвідношенні та змінилися результати отриманих показників по балах у досліджуваних, які пройшли тренінг, з розвитку емоційного інтелекту: рівень емоційного інтелекту підвищився на 14,5%. Структурний компонент внутрішньоособистісного інтелекту показник виріс на - 11,5% управління емоціями – 10,9%; розпізнавання емоцій інших людей – 10,9%. Підвищення результатів також відбулося за такими показниками: розуміння власних емоцій -11,8%; розуміння чужих емоцій – 9,6%; контроль експресії – 13%; за структурним компонентом емоційного інтелекту; управління чужими емоціями-14% .

За допомогою математичної статистики програми SPSS (Statistics) прорахування балів та особливостей формування асертивної поведінки у професійній діяльності бортпровідників до та після тренінгу.

Для типу розподілу вибірки був використаний критерій Колмогорова-Смірнова, (Додаток В). До категорії потрапили шкали: «асертивність», «емоційний інтелект», «управління власними емоціями», «розпізнання емоцій інших людей», «розуміння власних емоцій», «контроль експресії», «управління емоціями інших». Рівень значимості $,200q \geq 0,05$ істотної відмінності від нормального розподілу не знайдено, тобто дані розподілилася згідно з нормальним розподілом .

Для даних, які відповідають нормальному розподілу, застосували t-критерій Стьюдента, для встановлення відмінностей між двома залежними групами (Додаток Г).

Таблиця 3.2.3.

t- Критерій Стьюдента у експериментальній групі бортпровідників до та після проведення тренінгу

Показники за шкалами	t- критерій Стьюдента рівень значимості	t- критерій
Асертивна поведінка	,0198	,100

Рівень значущості шкал “асертивність” та “показник рівня емоційного інтелекту” $q,0198 \leq 0,05$, що говорить про наявність статистично значимих відмінностей між показниками тестування до/ після проведення тренінгу у експериментальній групі. Значення t-критерію ,100 за шкалою “асертивність” .

Ефективність тренінгу можна пояснити тим, що сама професія бортпровідник потребує стресостійкості та володіння високим рівнем ЕІ. У рамках професії бортпровідникам важливо вміти тримати контроль над емоціями. Самоконтроль над емоціями - і придушення імпульсивності – полягає в основі різноманітних досягнень, а особливо для професії бортпровідника.

Під час проведення тренінгу нам вдалося розширити особистісно-середовищні копінг-ресурси, які забезпечують сприятливий психологічний фон поведінки (зняття емоційного напруження та невпевненості у собі) та сприяють розвитку конструктивних патернів поведінки, відпрацювання навичок конструктивної взаємодії, розвиток вміння приймати рішення, формування

толерантного ставлення до оточуючих.

Для остаточного підтвердження, ефективності проведення тренінгу спрямованого на розвиток асертивності, була обрана контрольна вибірка бортпровідників, які не приймали участь у тренінгу їх протестували повторно. Тест з методики на виявлення рівня асертивності. Отримані дані відображені у таблиці.

Таблиця 3.2.4

Рівень асертивності у контрольній групі

Рівень	Розподіл досліджуваних за рівнем асертивності на початку тестування %	Розподіл досліджуваних після повторного тестування %
низький	25%	24%
середній	69%	74%
високий	6%	2%

Таблиця 3.2.5

Рівень асертивності у експериментальній групі

Рівень	Розподіл досліджуваних за рівнем асертивності до тренінгу %	Розподіл досліджуваних за рівнем асертивності після проведення тренінгу %
низький	24%	19%
середній	56%	53%
високий	17%	28%

Повторне використання методики “Асертивність” дало результати: низький рівень асертивної поведінки у бортпровідників зменшився на 7,9%, середній рівень зменшився на 9,4%, та показники високого рівня значно зросли – на 16,4%.

У бортпровідників з контрольної групи – показники за шкалою “Асертивність” показники до та після проведеного тестування: середній рівень асертивності виявлений виріс на 0,07%, низький рівень зменшився на 0,9%. У 10% бортпровідників зменшився високий рівень прояву асертивності, це як

наслідок психофізичних та психоемоційних перенавантажень та емоційного вигорання у професії.

Для того щоб порівняти показники контрольної групи після тренінгу та експериментальної групи.

Таблиця 3.2.6

Показники асертивності контрольної вибірки за критерієм Стьюдента

Шкала	Рівень значимості за t-критерієм Стьюдента	t-критерій
Асертивність	,082	-1,155

Результати показників рівня значимості за шкалою "асертивність" $q, 082 \geq 0,05$, наявність статистично не значимої різниці, між показниками першого та повторного тестування.

Шкала "Асертивність" Значення t-критерію -1,155, відбувся статистично не значимий ріст показників за даною шкалою. Отримані дані говорять про ефективність проведеної нами тренінгової програми.

Ми теоретично дослідили та експериментально перевірили значення розвиненості емоційного інтелекту на рівень асертивності бортпровідників та розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпровідників.

Таким чином, поставлені завдання виконані повністю, мета досягнена. Перспективним напрямом подальших досліджень вважаємо розробку, вдосконалення, впровадження та апробацію тренінгових технік для бортпровідників -стажерів. Адже саме в цей період спостерігаються істотні зміни в фізіологічній, емоційно-вольовій, мотиваційній, ціннісно-смісловій, і поведінковій сферах особистості, які потребують компетентного психологічного супроводу.

Розробка тренінгової програми, була доцільною, про це свідчать отримані дані. З отриманих даних чітко видно, що після проходження тренінгу

спрямованого на розвиток асертивності, в якому ми приділити увагу на розробку вправ направлених на зниження нервово-психічної напруги, аналіз конфліктних ситуацій та оптимальні моделі для їх вирішення з урахуванням корпоративних стандартів авіакомпанії та клієнтоорієнтованості .

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

Розроблений тренінг, спрямований на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпровідників. При розробці тренінгової програми, особливу увагу було приділено вправам направленим на зниження нервово-психічної напруги, аналізу конфліктних ситуацій та оптимальним моделям для їх вирішення. Для підтвердження ефективності, тренінгу, було здійснено повторне тестування. Респондентам запропонували ще раз відповісти на запитання методик, які вимірюють рівень емоційного інтелекту та моделі долаючої поведінки стресогенних ситуацій.

Для бортпровідників, які проходили тренінг з розвитку "Асертивності" характерною моделлю стрес-долаючої поведінки є: асертивна поведінка – 15% зростання показників, «входження в соціальний контакт виріс - 11,7%, пошук соціальної підтримки знизився на – 9% (демонстрація свого професійного потенціалу). Показники агресивних дій зменшилися на - 7% , асоціальних дій (жорстокість та цинічність) – 9,2%. Також значне зниження показників спостерігаємо за копінг стратегіями: "Обережні дії" -9,1%," Імпульсивні дії"-7,2%," втеча" -7,6%," "Маніпулятивні дії"-8,3%. Моделі поведінки бортпровідників характеризуються активністю, гнучкістю, а процеси психологічного захисту спрямовані на «пом'якшення» дискомфорту, спричиненого ситуацією .

Рівень емоційного інтелекту виріс на 14,5%. Структурний компонент внутрішньоособистісного інтелекту показник виріс на -11,5% управління емоціями – 10,9%. Підвищення результатів також відбулося за такими показниками: розуміння власних емоцій -11,8%; розуміння чужих емоцій – 9,6%; контроль експресії – 13%; управління чужими емоціями-14% .

Розроблена тренінгова програма потребує доопрацювання та перевірки на більшій вибірці учасників, проте отримані результати свідчать про її ефективність.

Для типу розподілу вибірки експериментальної групи був використаний критерій Колмогорова-Смірнова. До категорії потрапили шкали: «асертивність», «емоційний інтелект», «управління власними емоціями», «розпізнання емоцій інших людей», «розуміння власних емоцій», «контроль експресії», «управління емоціями інших». Рівень значимості $p \geq 0,05$ істотної відмінності від нормального розподілу не знайдено, тобто дані розподілилися згідно з нормальним розподілом.

У експериментальній групі рівень значущості шкал “асертивність” та “показник рівня емоційного інтелекту” $p,0198 \leq 0,05$, говорить про наявність статистично значних відмінностей між показниками тестування до/ після проведення тренінгу. Значення t-критерію $-1,100$.

Для остаточного підтвердження, ефективності проведення тренінгу спрямованого на розвиток асертивності, була обрана контрольна вибірка бортпровідників, які не приймали участь у тренінгу їх протестували повторно. Результати показників рівня значимості за шкалою виявилися “асертивність” $p,0,82 \geq 0,05$, різниця між показниками першого та повторного тестування статистично не значима. За шкалою “ Асертивність” Значення t-критерію $-1,155$, відбувся статистично не значимий ріст показників за даною шкалою.

Отримані дані говорять про ефективність проведеної нами тренінгової програми.

ВИСНОВКИ

У роботі теоретично узагальнюється та емпірично розв'язується проблема формування асертивної поведінки для професії бортпровідник. Отримані у процесі дослідження результати дали змогу сформулювати такі висновки:

1. Здійснено аналітичний огляд даних наукової літератури з проблематики особливостей впливу емоційного інтелекту на рівень сформованості асертивної поведінки у процесі формування конфліктологічної компетентності бортпровідників.

Управління емоціями визначається характер і рівень сприйняття людиною світу, подій, окремих людей, а також реакція на все довкола, яка впливає на ефективність дій. Емоційний інтелект, певною мірою, зумовлений генетично і основа для повного використання цього потенціалу закладається в дитинстві, значна кількість необхідних здібностей, якостей людини може бути розвинена. На відміну від IQ, більш за все, емоційний інтелект розвивається упродовж життя. Емоційний інтелект сприяє розвитку навичок асертивної поведінки.

Емоційний інтелект EQ- вміння усвідомлювати свої емоції та розуміти почуття інших.

До складових емоційного інтелекту відносять: самопізнання, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички.

Асертивність є найважливішою людською якістю, необхідною для результативної діяльності людини. Асертивність асоціюється з такими рисами особистості як: цілеспрямованість, емоційна стабільність, впевненість у собі, самоконтроль, ініціативність, наполегливість, рішучість, вимогливість до себе та інших, вміння доводити справу до кінця. Асертивна поведінка допомагає вирішити труднощі, які є нахилом до стресу.

Необхідність розвитку асертивності зумовлена тим, що професійна діяльність бортпровідників передбачає високе інформаційне навантаження пов'язане з інтенсивним спілкуванням, у тому числі, з вирішенням конфліктних

ситуацій, в умовах досить високої напруженості, що викликає розвиток стресу і вимагає від співробітників значних зусиль із його подолання. Для досягнення успіху необхідно сприяти формуванню у персоналу конструктивної, впевненої моделі поведінки.

2. Виявлені домінуючі стратегії долаючої поведінки бортпровідниками з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту. Результати засвідчують, що респондентам не бракує вміння ідентифікувати власні емоції, а також використовувати знання про емоції для збільшення своєї особистісної ефективності. Але, бортпровідники мають труднощі в управлінні емоціями, здатністю розуміти емоції інших, а емоційний інтелект є професійно-важливою якістю, загальний рівень розвитку емоційного інтелекту бортпровідників МАУ потребує корекції. Оскільки, бортпровідники мають труднощі у розумінні власних емоцій, а емоційний інтелект є професійно-важливою якістю, то вивчення впливу емоційного інтелекту особистості на її поведінку у стресовій ситуації має великий потенціал, оскільки може запропонувати шляхи на вирішення багатьох гострих проблем. Інтерпретуючи отримані дані можна стверджувати про велику кількість моделей стрес- долаючої поведінки займає, “вступ у соціальний контакт”. На другій позиції – “асертивні дії” - здатність особистості поважати інтереси, права та волю іншої людини, та при цьому не жертвувати собою, оберегти свою особистість від зовнішнього негативного впливу.

Рівень розвитку емоційного інтелекту бортпровідників МАУ потребує корекції та розвитку. У роботі ми пропонуємо використовувати для вирішення цієї проблеми тренінгові роботи.

3. Розроблено тренінг спрямований на закріплення паттернів асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту.

Основними завданнями тренінгу є: формування у бортпровідників потреби у переважному виборі асертивної поведінки для подолання психологічно напружених ситуацій.

1. Здійснено аналітичний анонс про емоційний інтелект як основу асертивності особистості та її значення в професійній діяльності бортпровідників;

2. Сформовано потребу у переважному виборі асертивної поведінки для подолання психологічно напружених ситуацій;

3. Підготували бортпровідників до конструктивного подолання напружених ситуацій за рахунок свідомої спрямованості патернів поведінки у процесі спілкування на джерело стресу з метою його усунення.

4. Розробили вправи для тренінгової програми, спрямовані на закріплення патернів асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту.

5. Розвинули діапазон копінг-ресурсів, що забезпечують сприятливий психологічний фон та сприяють розвитку конструктивних патернів поведінки.

Особливо ефективними для даного тренінгу виявилися техніки НЛП, рольові ігри, техніки, вправи з моделями асертивної поведінки ".

4. Перевірена ефективність проведеної тренінгової програми. Результати повторного тестування продемонстрували зростання таких показників емоційного інтелекту: розуміння власних та чужих емоцій, управління власними та чужими емоціями. Помітним стало підвищення показника за шкалою «емоційний інтелект», який сприяє розвитку навичок асертивної поведінки. Розвиток ЕІ дозволяє будувати міцні і надійні взаємовідносини, досягати успіхів в кар'єрі та особистому житті.

Позитивну динаміку після проведення тренінгу має також стиль долаючої поведінки асертивність.

Так, виявлено зростання відсотку досліджуваних експериментальної групи, в яких домінуючою копінг стратегією є асертивні дії та вступ до соціального контакту, спрямовані на зміну ситуації шляхом активної взаємодії з ними.

Зазначену динаміку та ефективність тренінгу підтверджують дані матстатистики. Виявлена статистично значуща різниця між показниками тестування до/ після проведення тренінгу у експериментальній групі.

Таким чином, поставлені завдання виконані повністю, мета досягнена. Перспективним напрямом подальших досліджень вважаємо розробку, вдосконалення, впровадження та апробацію тренінгових технік для

бортпроводників -стажерів. Адже саме в цей період спостерігаються істотні зміни в фізіологічній, емоційно-вольовій, мотиваційній, ціннісно-смысловій, і поведінковій сферах особистості, які потребують компетентного психологічного супроводу. Поставлені завдання виконані повністю, мета досягнена. Ми теоретично дослідили та експериментально перевірили значення розвиненості емоційного інтелекту на рівень асертивності бортпроводників та розробити тренінгову програму, спрямовану на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпроводників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни / К. А. Абульханова-Славская. – М.: Мысль, 1991. – 299 с.
2. Алберти Р. Э. Самоутверждающее поведение. Распрямись! Выскажись! Возрази! Текст. / Р. Э. Алберти, М. Л. Эммонс. СПб. : Академический проект, 1998. – 190 с.
3. Алексеева Л. Ф. Ассертивность как основное свойство субъекта в психологии / Л. Ф. Алексеева, И. В. Лебедева // Вестник практической психологии образования : научно-методический. – 2009. – №1 (18). – с. 39 – 43.
4. Алешина Ю. Е. Социально-психологические методы исследования супружеских отношений: спецпрактикум : учебно-методическое пособие / Ю. Е. Алешина, Л. Я. Гозман, Е. М. Дубовская. – Москва : Издательство Московского университета, 1987. – 120 с.
5. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. – М.: Наука, 1977. – 380 с.
6. Англо-русский словарь [Текст] / под ред. В.К.Мюллера. – М.: Изд-во «Советская энциклопедия», 1964. – 1192 с.
7. Андриенко Е. В. Социальная психология: Учеб. Пособие для пед. вузов (под редакцией В. А. Сластенина) / Е. В. Андриенко. – М.: Академия, 2000. с. 50 – 52.
8. Анцыферова, Л. И. Некоторые теоретические проблемы психологии личности / Л. И. Анцыферова // Вопросы психологии. – 1978. – № 1. – С. 37 – 42.
9. Анцыферова Л. И. К психологии личности как развивающейся системы / Л. И. Анцыферова // Психология формирования и развития личности. М.: Наука, 1980. С. 3–19. 177
10. Анцыферова Л. И. Психология формирования и развития личности / Л. И. Анцыферова // Человек в системе наук. – М.: Наука, 1989. – С. 426 – 433.
11. Бандура А. Теория социального научения / А. Бандура. – СПб.: Евразия, 2000. — 320 с.

12. Битько А. А. Ассертивность: понять другого, достичь своего [Текст] / А. А. Битько // Управление персоналом. – 2007. – № 7. – С.24–28.

13. Бурлачук Л. Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2006. – 351 с.

14. Гаврилова Т. П. Эмпатия и ее особенности у детей младшего и среднего школьного возраста: автореф. дисс. на соискание научн. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогическая и возрастная психология» / Т. П. Гаврилова. – М., 1977. – 23 с.

15. Гиппенрейтер Ю. Б. Феномен конгруэнтной эмпатии / Ю. Б. Гиппенрейтер [и др.] // Вопросы психологии. – 1993. – №4. – С. 61 –73. 34. Глубока І. Асертивна поведінка як одна з основних складових конкурентоздатності й успішної професійної кар'єри учнівської молоді / І. Глубока // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2012. – № 1. – С. 172-178.

16. Гусейнов А. А. Этика ненасилия / А. А. Гусейнов // Вопросы философии. – 1992. – № 3. – С. 72 – 81. 39. Джеймс М. Рожденные выигрывать. Трансакционный анализ с гештальтупражнениями / М. Джеймс, Д. Джонгвард. – М.: Прогресс, 1995. – 336 с.

17. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.

18. Журавльова Л. П. Психологія емпатії: Монографія / Л. П. Журавльова. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. – 328 с.

19. Журавльова Л. П. Емпатійні ставлення та їх класифікація / Л. П. Журавльова // Соціальна психологія. – 2008. – № 5(31). – С. 39 – 46.

20. Журавльова Л. П. Емпатійні ставлення та їх класифікація / Л. П. Журавльова // Соціальна психологія. – 2008. – № 5(31). – С. 39 – 46.

21. Журавльова Л. П. Психологічні основи розвитку емпатії людини: автореф. дис. д-ра психол. наук: 19.00.07 / Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. – Одеса, 2008. – 48 с.

22. Журавльова Л.П. Емпатія як психологічний механізм розвитку міжособистісного емоційного інтелекту /Л.П.Журавльова, М. М. Шпак 181

//Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. – 2015. – III(25), Issue 49. – С.85 – 89.

23. Журавльова Л. П. Структурно-динамічна модель міжособистісної взаємодії / Л. П. Журавльова, Т. В. Коломієць // Вісник Одеського національного університету. Психологія. – 2013, № 18, Вип. 22. – С. 17 – 24.

24. Каппони А. В. Как делать все по-своему или асертивность – в жизнь / А. В. Каппони, Т. Новак. – СПб. : Питер, 1995. – 186 с.

25. Карвасарский Б. Д. Психотерапевтическая энциклопедия / Б. Д. Карвасарский. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 752 с.

26. Кинан К. Менеджмент на ладони. Эффективное общение / К. Кинан. – М.: Эксмо, 2006. – 74 с.

27. Красноштанова Н.Н. Личностные детерминанты психологической готовности бортпроводника к экстремальным ситуациям на борту воздушного судна. Субъективное благополучие и эмоциональная безопасность личности. Материалы IX Международного симпозиума. Под научной редакцией Е.Б.Перельгиной. Московский государственный психолого-педагогический университет. Москва-2018-с.36-38

28. Красноштанова Н.Н. Личностные детерминанты психологической готовности членов кабинного экипажа к аварийным ситуациям на борту воздушного судна: Современные подходы в оказании экстренной психологической помощи. сборник трудов молодых ученых (Экспериментальная платформа 2018) Пермь – 2018 с. 149-152.

29. Крючков В. И. Три точки зрения на асертивность / В. И. Крючков // Обучение персонала. – 2007. – № 5. – С.16-21.

30. Лачугина Ю. Н. Этика деловых отношений : учебное пособие / Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск : УлГТУ, 2010. – 179 с.

31. Лебедева И. В. Психологические детерминанты асертивности личности: автореф. дис.канд. псих. наук : 19.00.01 / И. В. Лебедева; ФГБОУ ВПО «СибГТУ. – Москва, 2014. – 23 с.

32. Левкова Т.В. Связь суверенности психологического пространства личности студентов вуза с особенностями их копинг-стратегий. //Психология и Психотехника. – 2015. – № 3. – С.289 – 294.

33. Леонтьев А. А. Ассертивность. Общение и деятельность общения / А. А. Леонтьев, Р. Харре, М. Аргайл, А. Фернхэм, Д. А. Грэхем. – СПб.: Питер, 2008. – С.160 – 215.

34. Либерман Д. Дж. Психологические приемы управления / Д. Дж. Либерман. – М. : Эксмо, 2010. – 240 с.

35. Линденфилд Г. Теория и практика асертивности, или как быть открытым, деятельным и естественным Текст. / Г. Линденфилд. — Мн. : ООО Попурри, 2003. – 144 с.

36. Личко А. Е. Подростковая психиатрия (Руководство для врачей) / А. Е. Личко. – 2-е изд. Л.: Медицина, 1985. – 416 с.

37. Ліщинська О. А. Порадник практикуючого психолога / О. А. Ліщинська. – Івано-Франківськ: Галичина, 2000. – 79 с.

38. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Отв. ред. Ю.М. Забродин, Е.В. Шорохова. – М.: Наука, 1984. – 444 с.

39. Лосиевская О. Г. Формування асертивності у процесі самоактуалізації особистості [Електронний ресурс] / О. Г. Лосиевская, Т. Г. Дрига // Global International Scientific Analytical Project, 2011. Режим доступу <http://gisap.eu/ru/node/1388>

40. Лукасевич О. А. Суб'єкт, суб'єктність і вчинкова активність [Електронний ресурс] / О. А. Лукасевич // Проблеми сучасної психології. – 2013. – № 1. – С. 44 – 49. режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pspz_2013_1_10

41. Лучків В.З. Емпатія як чинник асертивності в юнацькому віці / В. З. Лучків // Науковий часопис національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. Вип. 3 (48). – 2016. – С. 203 – 210. 42. Лучків В. З. Вікові особливості гендерних відмінностей емпатійної детермінації асертивності / В. З. Лучків // Наука і освіта. – № 5. – 2016. – С. 205 – 211.

43. Лучків В. З. Емпатія як чинник асертивних поведінкових стратегій / В. З. Лучків // "SCIENCE and EDUCATION a NEW DIMENSION": Pedagogy and Psychology, IV (43) 2016. – С.72 – 77.

44. Лучків В. З. Рекреаційні функції асертивності / В. З. Лучків // Актуальні проблеми рекреаційної психології та педагогіки дитинства: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (9 – 10 вересня 2016 року, м. Одеса, Україна). – С. 12 – 14.

45. Лучків В. З. Емпатійна детермінація асертивності / В. З. Лучків // Особистісне зростання: теорія і практика. Зб. тез за результатами II Всеукраїнської інтернет-конференції / За ред. Л. П. Журавльової, 185 Н. Ф. Портницької, Ю. Ю. Дем'янчук. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2016. – С. 43 – 44.

46. Малкина-Пых И. Г. Стратегии поведения при стрессе / И. Г. МалкинаПых // Московский психологический журнал. – 2007. – № 12. – С. 15– 25.

47. Марчук Л. М. Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г. С. Костюка [за ред. СД Максименка] / Л. М. Марчук. – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство. – 2012 – С. 382 – 390.

48. Марчук Л. М. Соціально-психологічні особливості формування асертивної поведінки у професійному становленні майбутніх психологів 19.00.05 – соціальна психологія; психологія соціальної роботи: дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук / Л. М. Марчук. – НАПН. – Київ, 2016. – 225 с.

49. Маслоу А. Самоактуализация личности и образование / А. Маслоу; [пер. с англ., предисл. Г. А. Балл]. – Киев – Донецк : Институт психологии АПН Украины, 1994. – 52 с.

50. Маслоу, А. Новые рубежи человеческой природы [Текст] / А. Маслоу. – М.: Смысл, 1999. – 425 с.

51. Маслоу, А. По направлению к психологии бытия [Текст] / А. Маслоу. – М.: ЭКСМО-ПРЕСС, 2002. – 272 с.

52. Мельничук С. К. Асертивність як детермінанта розвитку психологічного потенціалу студентів / С. К. Мельничук // Вісник Одеського національного

університету. Психологія. - 2012. - Т. 17, Вип. 8. - С. 407-413. – Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu_psi_2012_17_8_50.

53. Мещеряков Б. Г. Большой психологический словарь / Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. — М.: Прайм-ЕВРОЗНАК. 2003. – 672 с.

54. Мілютіна К.Л. Теорія і практика психологічного тренінгу: навчальний посібник / К.Л. Мілютіна. – К.: МАУП, 2004. – 196 с.

55. Мольц М. Я это Я, или Как стать счастливым Текст. / М. Мольц. – М.: Прогресс, 1991. – 192 с.

56. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М.: НФ «Класс», 1994.– 144 с.

57. Назаретян А. П. Агрессия, мораль и кризисы в развитии мировой культуры. (Синергетика исторического прогресса) / А. П. Назаретян. М.: Наследие, 1996. – 184 с.

58. Никитин Е. П. Феномен человеческого самоутверждения / Е. П. Никитин, Н. Е. Харламенкова. – СПб.: Алетейя, 2000. Психология личности: Хрестоматия. Т. 1. / Под ред Л. И. Божович. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2000. – 218 с.

59. Никифиров Г. С. Теоретические вопросы самоконтроля / Г. С. Никифиров // Психол. журнал. – Т.6. – 1985. – № 5. – С. 19.

60. Орлов А. Б. Феномены эмпатии и конгруэнтности [Текст] / А. Б. Орлов, М. А. Хазанова // Вопросы психологии. – 1993. – № 5. – С. 68 – 73.

61. Парамонова Г. А. Исследование личностных детерминант ассертивности спортсменов [Текст] / Г. А. Парамонова // Инновации в образовании. –2009. – № 12. – С. 82-89.

62. Перлз Ф. Опыты психологи самопознания (практикум по гештальттерапии) / Ф. Перлз. – М.: Гиль-Эстель, 1993. – 240с.

63. Перлз Ф. Практика гештальттерапии [Текст] / Ф. Перлз. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2000. – 237 с.

64. Петровская Л. А. Теоретические и методические вопросы социальнопсихологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
65. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социальнопсихологический тренинг / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 216 с.
66. Петровский В.А. Принцип отраженной субъектности в психологическом исследовании личности / В. А. Петровский // Вопр. психол. – 1985. – № 4. – С. 17–30.
66. Петровский В.А. Психология неадаптивной активности / В. А. Петровский / Российский открытый университет. — М.: ТОО «Горбунок», 1992. – 224 с.
67. Подоляк Н. М. Схильність до співробітництва як складова асертивної поведінки / Н. М. Подоляк // Наука і освіта. – 2009. – № 6. – С. 168 – 171.
68. Подоляк Н. М. Психологічні особливості асертивності / Н. М. Подоляк // Наука і освіта. – 2010. – № 9. – С. 108 – 111.
69. Подоляк Н. М. Факторна структура асертивних і неасертивних осіб / Н. М. Подоляк // Наука і освіта. – 2013. – № 7. – С. 255 – 258.
70. Прихожан А. М. Психология неудачника: тренинг уверенности в себе / А. М. Прихожан. – М.: ТЦ «Сфера», 2004. – 210 с.
71. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М.Степанов. – К.: «Академвидав», 2006. – 424 с. – С.32. 7
72. Просандеева Л. Є. Генеза самоцінності особистості в процесі соціалізації: [монографія] / Л. Є. Просандеева. - К. : НАКККиМ, 2011. – 383 с.
73. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / под ред. Д. Я. Райгородского. – Самара: Бахрах. – М, 2006. – С. 470 – 475.
74. Райх В. Анализ личности / В. Райх. – М.: «Ювента», 1999. – 333 с. 138.
- Ремшмидт Х. Подростковый и юношеский возраст. Проблемы становления личности / Х. Ремшмидт. – М.: МИР, 1994. – 320 с.

75. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К. Р. Роджерс; [пер. с англ. Е. И. Исенина]. – М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. – 480 с.

76. Роджерс К. Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: монографии / К. Р. Роджерс. – М.: ЭКСМО-Пресс, 1999. – 365 с.

77. Ромек В.Г. Понятие уверенности в себе в современной социальной психологии / В. Г. Ромек // Психологический вестник. Выпуск 1. Часть 2. – Ростов-на-Дону: Изд-во РГУ, 1996. – с. 132 – 146.

78. Ромек В. Г. Тесты уверенности в себе / В. Г. Ромек // Практическая диагностика и психологическое консультирование. Ростов н/Д: Ирбис, 1998. – С. 87 – 108.

79. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб., 2004. – 713 с.

80. Синякина А.В. Конфликтная компетентность бортпроводников авиакомпании: исследование сформированности и предложения к развивающей программе: Информация как двигатель научного прогресса. Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции. Калуга, 2017. – 188 - 194 с.

81. Саннікова О. П. Діагностика асертивності: результати апробації методики "ТОКАС" / О. П. Саннікова, О. І. Санніков, Н. М. Подоляк // Наука і освіта. – 2013. – № 3. – С. 140 – 144.

82. Солтер Э. Условно-рефлекторная терапия / Э. Солтер. – СПб. : Речь, 2000. – 185 с.

83. Тернер К. Мы рождены для успеха: как реализовать свой безграничный потенциал. Текст. / К. Тернер. М. : ФАИР, 1998. – 352 с.

84. Тест на асертивность [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://azps.ru/tests/3/test11.html> (дата обращения: 15.12.2017).

85. Толстой Л.Н. Закон насилия и закон любви (Издание: Л. Н. Толстой, Полное собрание сочинений в 90 томах, академическое юбилейное издание, том

37, Государственное Издательство Художественной Литературы, Москва - 1956;
OCR: Габриел Мумжиев) – Режим доступа:
http://az.lib.ru/t/tolstoj_lev_nikolaewich/text_1230.shtml.

86. Тренинг развития жизненных целей / Под ред. Е.Г. Трошиной.– СПб.: Речь, 2001. – 216 с.

87. Ульянова Т. Ю. Асертивні тенденції конфліктності / Т. Ю. Ульянова // Наука і освіта. - № 10. – 2015. – С. 200 – 206.

88. Федоров А. П. Когнитивно-поведенческая психотерапія / А. П. Федоров. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с. 1

89. Фенстерхейм Г. Не говори «Да», если хочешь сказать «Нет».: Пер. с нем. / Г. Фенстерхейм, Дж. Бэйер. – М.: Вече, АСТ, 1997. – 400 с. 193

90. Филиппева Т. В. Психологическое содержание труда борпроводника воздушного судна гражданской авиации: канд. психол. наук 12.00.06/ – Москва: диссертация, 2006. – 285с.

91. Хохлова Е. В. Конструктивная агрессивность в формировании навыков асертивного поведения студентов вуза : автореф. дисс. на соискание учен. Степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 —Педагогическая и возрастная психология // Е. В. Хохлова. – Нижний Новгород, 2008. – 26 с.

92. Хрящева Н. Ю. Психогимнастика в тренинге / Н. Ю. Хрящева С. И. Макшанов, Сидоренко Е. В. – Речь, 2000. – 256 с.

93. Шамиева В. А. Асертивность в структуре личности субъекта адаптации: автореф. дисс. на соискание учен. степени канд. психол. наук: спец. 19.00.01 —Общая психология, история психологии // В. А. Шамиева. – Хабаровск, 2009. – 207 с.

94. Шейнов В. П. Асертивное поведение: преимущества и восприятие / В. П. Шейнов // Современная зарубежная психология. – № 2. – М.: МГППУ, 2014. – С. 107 – 120.

95. Шостром Э. Человек-манипулятор: внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации / Э. Шостром Перевод В. Данченко К.: PSYLIB, 2003. – 168 с.

96. Bruch M.A. A task analysis of assertive behavior revisited: Replication and extension / M.A. Bruch // Behavior Therapy, 1981. Vol. 12. P. 217–230.
97. Davis M. Empathy: a social psychological approach / M. Davis. – Boulder: Westview Press, 1996. – 44 p.
98. Goleman D. Emotional intelligence / D. Goleman. – N.- Y., 1995. – 51p
99. Goldman J. A., Olczak P. V. The Relationship Between Psychosocial Maturity and Assertiveness in Males and Females / J. A. Goldman, P. V. Olczak // Journal of Youth and Adolescence. – 1981. – Vol. 10. – P. 33 – 42.
100. Goulman D. Emotsionalnoe liderstvo: Iskusstvo upravleniya lyudmi na osnove emotsionalnogo intelekta / D. Goulman, R. Boyatsis, E. Makki per. s angl. – M.: Albina Biznes Buk, 2008. – 301 s
101. Hobfoll S.E. The ecology of stress. - Washington, DC: Hemisphere, 1988. - P. 145-234.
102. Hobfoll S.E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress // American Psychologist. - 1989. - Vol.44. - P.513-523.
103. Lizzio A. Evaluations of performance feedback / A. Lizzio, K. L. Wilson, J. Gilchrist, C. Gallois // Management Communication Quarterly. – 2003. – Vol. 16. – P. 341-379.
104. Perls F. S. Gestalt therapy: excitement and growth in the human personality / F. S. Perls, R. F. Hefferline, P. Goodman. – N.Y.: Julian Press, 1951. – 466 p.
105. Salter A. Conditioned reflex therapy / A. Salter. – New York: Creative Age Press, 1949. – 359 p.
106. Thomas K.W. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Mountain / K. W. Thomas, R. H. Kilmann . — Mountain View, CA: Consulting Psychologists Press, 1974.
107. Weitlauf J. C. Generalization effects of coping-skills training: Influence of self-defense training on women's efficacy beliefs, assertiveness, and aggression / J. C. Weitlauf, R. E. Smith, D. Cervone // Journal of Applied Psychology. – 2000. – V. 85, № 4. – P. 625–633.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. В. Люсин)

Інструкція: Дайте правдиву відповідь стосовно себе на кожне з 46 тверджень. Поставте «+» у стовпчику, який найкраще відображає Вашу думку у бланку для відповідей. Намагайтеся довго не задумуватись і відповідати перше, що спаде на думку.

Бланк для відповідей

	Зовсім Не погоджуюсь	Скоріше не погоджу юсь	Скоріше погоджуюсь	Повністю погодж
Я помічаю, коли близька людина нервує, навіть якщо вона намагається це приховати.				
Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з нею гарні стосунки				
Я легко здогадуюсь про почуття людини за її виразом обличчя				
Я добре знаю, чим зайнятись, щоб поліпшити собі настрій				
Зазвичай у мене не виходить вплинути на емоційний стан співрозмовник				
Коли я дратуюсь, я не можу стриматися, і говорю все, що спаде на думку				
Я добре розумію, чому мені подобаються або ні ті чи інші люди				
Я не одразу помічаю, коли починаю злитись				
Я вмю поліпшити настрій оточуючим				
Якщо я захоплююсь розмовою, то говорю занадто гучно і активно жестикулюю Якщо я захоплююсь розмовою, то говорю занадто гучно і активно жестикулюю				
Я розумію душевний стан деяких людей без слів				
В екстремальній ситуації зусиллям волі я неможу опанувати себе				
Я легко розумію міміку і жести інших				

Коли я злюсь, я знаю, чому				
Я знаю, як підбадьорити людину, яка знаходиться у складній ситуації				
Оточуючі вважають мене надто емоційною людиною				
Я здатний заспокоїти близьких, коли вони напружені				
Мені буває складно описати, що я відчуваю по відношенню до інших				
Якщо я ніяковію у розмові з незнайомими людьми, можу це приховати				
Дивлячись на людину, я можу легко зрозуміти її емоційний стан				
Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчя				
Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття				
В критичних ситуаціях я вмю контролювати вираження своїх емоцій				
Якщо треба, я можу розізлити людину				
Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати цей стан				
Як правило, я розумію, яку емоцію я відчуваю				
Якщо співрозмовник намагається приховати емоції, я одразу це відчуваю				
Я знаю, як заспокоїтись, коли розізлився(ась)				
Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання її голосу				
Я не вмю керувати емоціями інших людей				
Мені складно відрізнити почуття провини від почуття сорому				
Я вмю точно здогадуватись, що відчувають мої знайомі				
Мені складно дати раду поганому настрою				
Якщо уважно слідкувати за виразом обличчя людини, можна зрозуміти, які емоції вона приховує				
Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями.				
Я не вмю контролювати свої емоції				

Якщо мій співрозмовник починає дратуватись, я помічаю це надто пізно				
За інтонаціями мого голосу можна легко здогадатися про те, що я відчуваю				
Коли близька мені людина плаче, я гублюсь				
Мені буває сумно і весело без якоїсь причини				
Мені складно передчути зміну настрою в оточуючих				
Я не вмію переборювати страх				
Буває, що я хочу підтримати людину, а вона цього не відчуває, не помічає				
У мене трапляються почуття, які я не можу точно визначити				
Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються				

МЕТОДИКА «SACS»

Призначення методу. Особистісний опитувальник «SACS» призначений для вивчення стратегій і моделей копінг-поведінки (стресодолаючої поведінки) як типів реакцій особистості людини у подоланні стресових ситуацій. Опитувальник містить у собі 54 твердження, кожне з яких обстежуваний оцінює за 5-бальною шкалою. Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожним рядом. Сума балів відбиває ступінь переваги тієї або іншої моделі поведінки у складній (стресогенній) ситуації. Опитувальник містить дев'ять моделей копінг-поведінки: асертивні дії; вступ до соціального контакту; пошук соціальної підтримки; обережні дії; імпульсивні дії; уникання; маніпулятивні (непрямі) дії; асоціальні дії; агресивні дії. Інструкція. Вам пропонуються 54 твердження відносно поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оцініть, будь ласка, що Ви зазвичай робите (як Ви зазвичай поводитесь) в таких випадках. Для цього на листі відповідей поставте цифру від 1 до 5, яка найбільш відповідає Вашим діям. Якщо ствердження цілком описує Ваші дії або почуття (переживання), то поруч з номером питання поставте 5 (відповідь «Так, цілком згоден»). Якщо твердження зовсім не підходить, тоді поставте 1 (відповідь – «Ні, це зовсім не так»). 1. ні, це зовсім не так; 2. скоріше ні, ніж так; 3. важко сказати; 4. скоріше так, ніж ні; 5. так, цілком згоден.

1.		0.		9.		8.		7.		6.	
2.		1.		0.		9.		8.		7.	
3.		2.		1.		0.		9.		8.	
4.		3.		2.		1.		0.		9.	
5.		4.		3.		2.		1.		0.	
6.		5.		4.		3.		2.		1.	
7.		6.		5.		4.		3.		2.	
8.		7.		6.		5.		4.		3.	
9.		8.		7.		6.		5.		4.	

Тестовий матеріал .

1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.
6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете «наломать немало дров».
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, Вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.
11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости не «выкладываетесь» полностью, предпочитая экономить свои силы.
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.
15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.
16. Для достижения своих целей вам часто приходится «подыгрывать» другим или подстраиваться под других людей (несколько «кривить душой»).
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто бесят вас.
19. Вы считаете, что в сложной ситуации лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.
20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как поступили бы в этом случае другие люди.
21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.
22. Считаете, что во всех случаях лучше «семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать».

23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.

24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что, возможно, само по себе рассеется.

25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы - крепкий орешек и никому не позволяете манипулировать собой.

26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.

27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.

28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.

29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.

30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.

31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».

32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.

33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема «не стоит и выеденного яйца».

34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, невзирая на интересы других).

35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.

36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с вашим мнением, чем «тянуть кота за хвост».

37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий со стороны других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.

38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.

39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает Вам в трудных ситуациях.

40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.

41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.

42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.

43. Для достижения своих заветных целей не грех и немного полукавить.

44. Ищете слабости других людей и используете их со своей выгодой.

45. Грубость и глупость других людей часто приводят вас в ярость (выводят вас из себя).

46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.

47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).

48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.

49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «тише едешь, дальше будешь».

50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.

51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.

52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.

53. Цель оправдывает средство.

54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивным

Обробка й інтерпретація результатів За ключем підсумовуються бали за кожним рядком, що відображає ступінь обрання тієї чи іншої моделі поведінки у складній (стресогенній) ситуації.

«КЛЮЧ»

Субшкала	Номери тверджень
Асертивні дії	1, 10, 19, 28* , 37, 46*
Вступ в соціальний контакт	2, 11, 20, 29, 38, 47
Пошук соціальної підтримки	3, 12, 21, 30, 39, 48
Обережні дії	4, 13, 22, 31, 40, 49
Імпульсивні дії	5, 14, 23, 32, 41, 50*
Уникання	6, 15, 24, 33, 42, 51
Непрямі дії	7, 16, 25, 34, 43, 52
Асоціальні дії	8, 17, 26, 35, 44, 53
Агресивні дії	9, 18, 27, 36, 45, 54

Примітка: * - підраховується у зворотному порядку.

Аналіз результатів проводиться на підставі зіставлення даних конкретної людини за кожною із субшкал із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній (професійній, віковій й ін.) групі. У результаті

порівняння індивідуальних і середньогрупових показників робиться висновок про подібність або розходження у копінг-поведінці даного індивіда щодо досліджуваної категорії людей.

Для інтерпретації індивідуальних особливостей переборюючої поведінки дані конкретного реципієнта можуть зіставлятись з даними, представленими в таблиці.

Стратегії подолання	Модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості стрес-долаючої моделі		
		Низький	Середній	Високий
Активна	Асертивні (впевнені)	6-17	18-22	23-30
Просоціальна	Вступ до соц. контакту	6-21	22-25	26-30
Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	6-19	20-24	25-30
Пасивна	Обережні дії	6-17	18-23	24-30
Пряма	Імпульсивні	6-15	16-19	20-30
Пасивна	Втеча	6-12	13-17	18-30
Непряма	Маніпулятивні дії	6-16	17-23	24-30
Асоціальна	Жорстокість/цинічність	6-14	15-19	20-30
Асоціальна	Агресивні дії	6-13	14-18	19-30

Залежно від ступеня конструктивності, стратегії й моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів.

Критерій Колмогорова-Смірнова

Одновыборочный критерий Колмогорова-Смирнова

		эмоциональный интеллект
N		25
Параметры нормально	Среднее	15,2222
го распределения ^{a,b}	Среднекв.отклонение	7,87048
Наибольшие	Абсолютная	,185
экстремальные	Положительные	,185
расхождения	Отрицательные	-,155
Статистика критерия		,185
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,200 ^{c,d}

a. Проверяемое распределение является нормальным.

b. Вычислено из данных.

c. Коррекция значимости Лильефорса.

d. Это нижняя граница истинной значимости.

Статистика группы

	Результ	N	Среднее	Среднекв.отклонение	Среднекв. ошибка среднего
Ассертивность	до тренинга	8	22,0000	.	.
	после тренинга		24,0000		
эмоциональный интеллект	до тренинга	3	90,0000	.	.
	после тренинга		98,0000		
понимание чужих эмоций	до тренинга	6	24,0000	.	.
	после тренинга		23,0000		
Управление чужими эмоциями	до тренинга	1	15,0000	.	.
	после тренинга		21,0000		
управление своими эмоциями	до тренинга	5	15,0000	.	.
	после тренинга		16,0000		
контроль экспрессии	до тренинга	1	10,00	.	.
	после тренинга		13,00		
понимание своих эмоций	до тренинга	8	22,0000	.	.
	после тренинга		26,0000		
просоциальное поведение	до тренинга	9	24,0000	.	.
	после тренинга		25,0000		

Критерій Стьюдента для експериментальної групи до/після тренінгу

Статистика группы

	До/ после	N	Среднее	Среднекв.отклонение	Среднекв. ошибка среднего
показатели до и после тренинга	до тренинга	50	56,0000	48,08326	34,00000
	после тренинга	25	61,0000	52,32590	37,00000

Критерій для незалежних вибірок

Показатели ДО/после тренинга	Критерий равенства дисперсий Ливеня		t- критерий для равенства средних						
	F	начмосьть		Ст.св	Рнач.2-х торонн	Средняя разность	Среднеквадратичная ошибка разницы	95% доверительный интервал для разности	
Предполагаются равные дисперсии	,011	,503	,100	14	2	,0139	-5,00000	нижняя	Верхняя
Не предполагаются равные дисперсии			,100	13,930	0,198	,0139	-5,00000	-221,20562	212,68669

Тест на асертивность

тест предназначен для оценки асертивности – способности не действовать в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом не позволяя «вить из себя веревки».

Инструкция :Обведите кружочком выбранные вами ответы в следующих позициях:

ДА/ НЕТ

1. Меня раздражают ошибки других людей.
2. Я могу напомнить другу о долге.
3. Время от времени я говорю неправду.
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам.
5. Мне случалось ездить «зайцем».
6. Соперничество лучше сотрудничества.
7. Я часто мучаю себя по пустякам.
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный.
9. Я люблю всех, кого знаю
10. Я верю в себя. У меня хватит сил, чтобы справиться с текущими проблемами .
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть начеку, чтобы суметь защитить свои интересы.
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками.
13. Я признаю авторитеты и уважаю их.
14. Я никогда не позволяю вить из себя веревки. Я заявляю протест.
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание.
16. Я никогда не лгу.
17. Я практичный человек.
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу.
19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча».
20. Друзья имеют на меня большое влияние.
21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе.
22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие.
23. Прежде чем что-либо предпринять, хорошенько подумаю, как это воспримут другие.
24. Я никогда никому не завидую.

Обработка результатов

Следует подсчитать число положительных ответов в следующих позициях:

Счет А - 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23.

Счет Б - 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22.

Счет В-3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24.

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ А:

Вы имеете представление об ассертивности, но не слишком-то пользуетесь ею в жизни. Вы часто испытываете недовольство собой и окружающими.

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ Б:

Вы на правильном пути и можете очень хорошо овладеть ассертивностью. В принципе, вы уже сейчас способны действовать в нужном направлении. Временами ваши попытки действовать ассертивно выливаются в агрессивность. Но это неважно. Какой ученик не набивал себе шишек.

САМЫЙ ВЫСОКИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ В:

Несмотря на результаты предыдущих двух подсчетов, у вас очень хорошие шансы овладеть ассертивностью. Короче говоря, у вас сложилось мнение о себе и своем поведении, вы оцениваете себя реалистично, а это хорошая база для приобретения какого-либо навыка, необходимого при контактах с окружающими.

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ А:

То, что вам не удастся использовать многие шансы, которые дает жизнь, — не трагедия. Важно научиться жить в согласии с собой и знать, что нужно делать.

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ Б:

Ассертивности можно научиться. Как сказал С. Лек: «Тренировка — это все, даже цветная капуста — всего-навсего хорошо вымуштрованная белокочанная».

НАИМЕНЬШИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДОСТИГНУТ В СЧЕТЕ В: Вот это уже проблема. Вы переоцениваете себя и ведете не вполне искренне. Речь идет даже не столько о самообмане, сколько о том, что вы видите себя в лучшем свете...

Статистично значущі відмінності показників асертивності контрольної групи за критерієм Стюдента

Статистика парных выборок

		Среднее	N	Среднекв.отклонение	Среднекв. ошибка среднего
Пара 1	тренинг не проводился до	6,3333	25	7,01783	2,33928
	тренинг не проводился после	17,0000	25	7,87401	2,62467

Корреляции парных выборок

		N	Корреляция	Значимость
Пара 1	тренинг не проводился до &	25	,979	,000
	тренинг не проводился после			

Парные разности					T	Ст. Св	Знач. двухсторонняя	
Пара	Среднее	Среднекв. Отклонение	Среднекв.ошибка среднего	95-%интервал для разности				
1	Тренинг не проводился							
				нижняя	верхняя			
				-1,99804	,66471	-1,155	8	,082

Коефіцієнт кореляції Пірсона

		EQ	Асертивність
EQ	Корреляция Пирсона	1	,826**
	Знач. (двухсторонняя)		,000
	N	25	25
Асертивность	Корреляция Пирсона	,826**	1
	Знач. (двухсторонняя)	,000	
	N	25	25

** . Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).