

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Навчально-науковий інститут психології

Кафедра психології

Попович Нонна Олександрівна

Дипломна робота

Психологічні особливості професійної взаємодії з клієнтами у сфері послуг
(на прикладі перукарської справи)

053 «Психологія»

«Психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Дипломна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Н.О.Попович

Науковий керівник (консультант)

Васильченко Ольга Миколаївна,
доктор психологічних наук, доцент

Київ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ПІДХОДІВ В ДОСЛІДЖЕННІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ПРОФЕСІЯХ ТИПУ «ЛЮДИНА – ЛЮДИНА».....	8
1.1. Концептуальні підходи дослідження професійної взаємодії в психології та суміжних науках	8
1.2. Професійна сфера як чинник взаємодії людини	17
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ В СФЕРІ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ПЕРУКАРСЬКОЇ СПРАВИ	27
2.1. Організація дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами.....	27
2.2. Емпіричне дослідження особливостей професійної взаємодії в перукарській справі	34
Висновки до розділу 2	61
РОЗДІЛ 3. ТИПОЛОГІЗАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ У ПЕРУКАРСЬКІЙ СПРАВІ.....	63
3.1. Обґрунтування типологізації професійної взаємодії перукаря..	63
3.2. Рекомендації щодо покращення професійної взаємодії перукарів з клієнтами.....	73
Висновки до розділу 3.....	80
ВИСНОВКИ	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87
ДОДАТКИ	98

ВСТУП

Актуальність. Враховуючи кардинальні зміни, що відбуваються на політичній арені світу і нашому суспільстві, постає питання інтеграції людини в соціальне середовище, як суб'єкта професійної діяльності. Соціально-політичне та соціально-економічне життя України потребують професійних висококваліфікованих фахівців, які б забезпечили попит населення та удосконалили сервіс якості послуг. За цих обставин постає проблема професійної взаємодії у сфері послуг, що забезпечується психологічними особливостями, які впливають на культуру комунікацій і мають глобальне значення в відображенні ефективності результативності роботи господарств в цілому. Сфера перукарських послуг є актуальною і затребуваною важливою складовою життя людини, де вона реалізує свої потреби, надає можливість задовольнити потреби клієнтів та відволікає від буденності життя.

Важливу роль у культурі професійної взаємодії фахівців відіграє емоційна культура, оскільки їхня діяльність залежить як від прояву власних емоцій так і від емоційного стану тих людей, з якими вони працюють. Актуальність проблеми професійної взаємодії та морально-етичних цінностей майбутніх фахівців стала об'єктом вивчення багатьох вчених (В. Сухомлинський, О. Чебикін, В. Рибалка, Л. Коваль, В. Поліщук, Б. Ананьєв, Л. Виготський, В. Куніцина, К. Сіон, та ін.). Велика кількість досліджень присвячені вивченню бар'єрів, які порушують взаємодію фахівців (А. Аронсон, М. Відінеєв, А. Маркова та ін.); теоретичним та методичним основам взаємодії, ефективності її впливу на формування особистості (Н. Баліцька, Н. Побірченко, О. Пометун та ін.); питанням загальнотеоретичного напрямку професійної підготовки до професійного спілкування та взаємодії майбутніх фахівців різних спеціальностей: педагогів, психологів, лікарів, економістів (С. Кожушко, Н. Гагаріна, А. Кравченко, Н. Шитонська та ін.).

Аналіз теоретико-методологічних джерел літератури з досліджуваної проблеми виявив відсутність єдиної концепції професійної взаємодії в професіях типу «людина-людина», недостатню роздробленість наукових підходів щодо вивчення процесів психологічних особливостей професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі.

Отже, важливого теоретичного і прикладного значення набуває поглиблене вивчення психологічних особливостей професійної взаємодії працівників сфери обслуговування у перукарській справі, психологічних механізмів сприймання й розуміння один одного, взаємовплив, рольові поведінки, психічних явищ: процесів, станів, властивостей. Важелями професійної діяльності сфери обслуговування є умовні критерії: взаємодія, взаємостосунки, взаємооцінка. В першу чергу це відносно спілкування як міжособистісної взаємодії, метою якої є задоволення потреби у спільній діяльності, коли спілкування виступає як совокупність зв'язків і взаємовпливів працівника сфери послуг і клієнта.

Вище зазначені аспекти зумовили вибір теми дослідження **«Психологічні особливості професійної взаємодії з клієнтами у сфері послуг (на прикладі перукарської справи)»**.

Мета дослідження. Здійснити теоретико-методологічний аналіз та емпірично дослідити психологічні особливості розвитку взаємодії з клієнтами у сфері послуг на прикладі перукарської справи.

Завдання дослідження.

1. Здійснити теоретико - методологічний аналіз проблеми психологічних особливостей професійної взаємодії, визначити сутність професійної взаємодії типу «людина-людина» та психологічні показники професійної взаємодії з клієнтами у сфері послуг на прикладі перукарської справи та визначити критерії її успішності.

2. Емпірично дослідити психологічні особливості професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі в салонах краси.

3. Виявити на основі даних дослідження структуру та особливості розвитку психологічних особливостей професійної взаємодії фахівця з клієнтом у перукарській справі.

4. Розробити рекомендації стосовно оптимізації розвитку професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі.

Об'єкт дослідження - професійна взаємодія.

Предмет дослідження - особливості професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі.

Методи дослідження - для досягнення мети та реалізації завдань було використано комплекс методів:

теоретичні – аналіз наукової літератури з метою уточнення змісту основних понять, узагальнення та систематизації теоретичних положень розвитку психологічних особливостей професійної взаємодії; теоретичне моделювання - для розробки професійної взаємодії та виявлення психологічних чинників її розвитку; порівняння - для розкриття сутності визначення базових понять досліджуваної проблеми;

емпіричні – анкетування, бесіда, опитування, психодіагностичні методики, константувальний експеримент для вивчення професійної взаємодії якості обслуговування клієнтів; обробки даних – визначення середніх значень, відсоткових співвідношень, t – критерій Стюдента для визначення значущості відмінностей між групами; коефіцієнт рангової кореляції Спірмена для виявлення кореляційних зав'язків між досліджуваними показниками психологічних характеристик професійної взаємодії для перукарів та клієнтів.

Для емпіричного дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі використано такі *методики*:

- анкета спрямована на фіксацію психологічних особливостей взаємодії досліджуваних, якості обслуговування клієнтів в салонах краси та розуміння респондентами основних психологічних характеристик, важливих при міжособистісній взаємодії (Подана у додатку А).

- методика «Діагностика міжособистісних стосунків (за Т. Лірі)» для діагностики стилю і структури міжособистісних стосунків та їх особливостей, а також діагностики респондентів уяви про своє „Я”, ставлення до самого себе;

- тест опитувальник К. Томаса на визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації для діагностики під час взаємодії працівника з клієнтом;

- методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) використовувалась для діагностики каналів емпатії, що складають структуру емпатії, описану в даній методиці.;

Обробка даних здійснювалася за допомогою пакета статистичних програм для SPSS 13.0 for Windows та пакета програм Microsoft Office for Windows XP Professional.

Наукова новизна дослідження полягає у розширенні розуміння регулятивної системи особистості, в розробці та обслуговуванні комплексу діагностичних засобів вивчення її компонентів – професійної взаємодії

уперше:

- розроблено діагностичну авторську анкету, спрямовану на виявлення основних психологічних особливостей професійної взаємодії, що мають прямий вплив на якість обслуговування клієнтів та експериментально доведено її ефективність; розширено понятійну базу типологізації перукаря і сформовано нові типи перукарів;

удосконалено:

- техніку застосування методик для індивідуальної профілактичної та психокорекційної роботи; а також психокорекційних програм, де передбачено формування стратегій професійного розвитку;

дістали подальшого розвитку:

- теоретичні уявлення щодо шляхів розв’язання проблеми психологічних особливостей професійної взаємодії, а також корекцію професійної взаємодії працівників перукарської сфери.

Практичне значення дослідження полягає в обґрунтуванні методологічних основ емпіричного дослідження регулятивних підсистем

особистості перукаря. Наукові результати можуть бути використані у практичній діяльності перукарських навчальних закладів, салонах краси, психологів, центрів розвитку молоді.

Апробація результатів дослідження. Результати дипломної роботи було представлено у доповіді на II Міжнародній конференції «Держава, регіони, підприємництво, інформаційні, суспільно – правові, соціально – економічні аспекти» (м. Київ, 7 грудня 2023 року). Психологічні аспекти розвитку держави, регіонів, підприємств та бізнесу.
<https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2023/paper/view/1934>

Проведено майстер клас для студентів психологів і працівників перукарської сфери на тему: *«професійно – комунікативна компетентність фахівця перукарської справи»*.

Структура та обсяг дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (104 найменувань, з яких 9 іноземними мовами) та додатків. Загальний обсяг дипломної роботи становить 120 сторінок, основний обсяг - 86 сторінок. Робота містить 20 таблиць, 8 рисунків, 10 додатків (на 23 сторінках).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ПІДХОДІВ В ДОСЛІДЖЕННІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ПРОФЕСІЯХ ТИПУ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»

1.1. Концептуальні підходи дослідження професійної взаємодії в психології та суміжних науках

Проблема взаємодії розглянута з різних точок зору психологічного, соціологічного, педагогічного, філософського підходу і виявилася предметом дослідження відомих наукових робіт (А. Белкин, А. Добрович, І. Зимня, І. Кон, Я. Коломінський, А. Меренков, Л. Петровська, І. Риданова, О. Шевлюкова та ін.). Науковці розглядали різні види взаємодії: соціальну (Ф. Розанова, О. Хайруліна), інформаційну (Т. Чапль), соціальнополітичну (Н. Кашей), міжкультурну (А. Аванесова, Н. Данилевський, М. Каган).

Проблематику взаємодії розглядали як теорію соціальної дії (М. Вебер, Т. Парсонс та ін.), яка в різних варіантах описувала індивідуальний акт дії, а також компоненти взаємодії: люди, зв'язок між ними, вплив один на одного. Головне своє завдання вона вбачала в пошуку домінуючих чинників мотивації дій. Широкий контекст людської діяльності, на думку її прихильників, є результатом одиничних дій (елементарних актів), які і утворюють системи дій. Елементами акту (одиничної дії) є діяч (той, хто здійснює діяння); інший (той, на кого спрямоване діяння); норми, згідно з якими організовується взаємодія; цінності, яких дотримується кожний з учасників; ситуація, в якій здійснюється дія.

Американські соціальні психологи Дж. Тібо і Г. Келлі. обґрунтували модель діадичної взаємодії (взаємодія в діаді), сутність якої зводиться до таких положень: — будь-які міжособистісні взаємини є взаємодією, реальним обміном поведінковими реакціями в межах певної ситуації; — взаємодія з більшою вірогідністю продовжуватиметься і позитивно оцінюватиметься учасниками, якщо вони матимуть вигоди з неї; — для з'ясування наявності чи

відсутності вигоди кожен учасник оцінює взаємодію з точки зору знаку і величини результату, який є сумою винагород і втрат внаслідок обміну діями; взаємодія продовжуватиметься, якщо винагороди її учасників перевищуватимуть втрати; процес отримання вигоди учасника ускладнюється можливістю учасників впливати один на одного, тобто контролювати винагороди і втрати.

Подальші дослідження в межах цієї теорії стосувалися типів контролю і особливостей соціальної поведінки учасників взаємодії.

Розгляд взаємодії з позицій концепції символічного інтеракціонізму пов'язаний з ім'ям американського соціального психолога Дж. Міда. Взаємодія в ній розглядається як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу. Вирішальну роль вона відіграє у становленні людського «Я», але не тому, що люди є сукупністю простих реакцій на думки інших, а тому, що в ситуаціях взаємодії формується особистість, усвідомлює себе, діючи разом з іншими. Моделлю таких ситуацій є гра, в якій індивід обирає для себе так званого значущого іншого й орієнтується на те, як він ним сприймається. Головна ідея концепції символічного інтеракціонізму полягає в таких положеннях: особистість формується у взаємодії з іншими людьми; механізмом цього процесу є контроль дій особистості, що має у своїй основі уявлення оточення про людину. Згідно з цією концепцією суспільство — це сукупність індивідів, котрі взаємодіють один з одним у значущих соціальних ситуаціях. Спрощено цей зв'язок можна розглядати за такою схемою: «Я — соціальна ситуація — символічна інтерпретація ситуації — інша людина».

Структурний опис взаємодії представлений і в транзакційному аналізі Е. Берна, який розглядав її через динаміку міжособистісних позицій партнерів, позначивши їх як Дитина, Дорослий, Батько. Їх взаємодія є ефективною, якщо транзакції збігаються (мають «додатковий» характер), тобто коли, наприклад, комунікатор звертається до реципієнта як Дорослий і той відповідає в такій самій позиції. Показником ефективності є також адекватне розуміння ситуації й адекватний стиль дії в ній.

За твердженнями Г. Андрєєвої [4], взаємодія як організація спільної діяльності людей сприяє розкриттю смислу їх конкретних дій. Інтерактивний аспект спілкування полягає в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й діями, які допомагають партнерам здійснювати спільну діяльність. Взаємодія фіксує обмін інформацією, організацію спільних дій, тобто комунікація організовується у процесі спільної діяльності, з її приводу. Розрив спілкування (його аспекта) з діяльністю відмежовує ці процеси від широкого соціального фону, на якому вони відбуваються. Тобто втрачається змістовий чинник спілкування. Єдиною умовою «вловлення» цього змістового моменту є взаємодія як форма організації конкретної діяльності людей.

Сутність взаємодії, — зазначає С. Кожушко [39**Ошибка! Источник ссылки не найден.**] — полягає в нерозривності прямої і зворотної дій, органічному поєднанні змін суб'єктів, що впливають один на одного. Вона є цілісною, внутрішньо диференційованою, саморозвиваючою системою. Таке розуміння взаємодії передбачає взаємну зміну керуючих та керованих дій, переконує в необхідності розгляду змін взаємодіючих суб'єктів і самого процесу взаємодії як зміни її станів [38**Ошибка! Источник ссылки не найден.**, с.247]. Науковці (А. Гайдабрус, А. Гур'єв, А. Ерьоміна, І. Масаліда, А. Петров, О. Петрова, В. Черкаєв) взаємодію визначають складним типом зв'язку між дією різних предметів, що мають причини та спричиняють наслідки.

У психологічному сенсі взаємодія, за Е Роговим, є міжособистісним як випадковим або навмисним, приватним або публічним, тривалим або короткочасним, вербальним або невербальним особистісним контактом двох або більше людей, наслідком якого є взаємні зміни їх поведінки, діяльності, відносин, установок.

Взаємодія — це система взаємно обумовлених індивідуальних дій, пов'язаних причинною залежністю, за якої поведінка кожного з учасників виступає одночасно і стимулом, і реакцією на поведінку інших.

Міжособистісну взаємодію представляють як співпрацю, спільну діяльність (Б. Ломов [4242], О. Леонтьєв [41], А. Журавльов), співпереживання (Дж. Хоманс, Е. Гофман, Я. Щепанський [93]), спілкування (Г. Андрєєва [4]).

У структурі взаємодії виокремлюють трансакції (Е. Берн), інтеракції (Дж. Мід, Р. Блумер), впливи (А. Журавльов), контакт, відносини, дії (Я. Щепанський [9393]); взаємний інтерес (Г. Андрєєва [4], емоції і проблеми (Р. Бейлс), В. Семикін констатує, що в структурі взаємодії різні автори виокремлюють одні і ті самі компоненти, називаючи їх по-різному: практичний (В. М'ясищев [49]), поведінковий (Я. Коломинський), регулятивний (Б. Ломов [42]) — включає результати діяльності і вчинки, міміку, жестикуляцію, пантоміму й мовлення; другий — афективний, що включає те, що пов'язане з емоційним станом і переживаннями особистості; третій — гностичний (В. М'ясищев [49]), когнітивний (Я. Коломинський), інформаційний (Б. Ломов [42]), що характеризує активність особистості, що приймає й переробляє інформацію.

Взаємодія як процес безпосереднього або опосередкованого взаємовпливу об'єктів (суб'єктів), що породжує їх взаємну обумовленість і зв'язок. Вона охоплює не лише дві особистості, але й частини груп, групи в цілому.

Взаємодія є процесом цілеспрямованим, предметним, організованим керованими і змінними щодо мети способами і зворотним зв'язком, що сприяє взаємопов'язаній і взаємообумовленій зміні суб'єктів. В професійній діяльності фахівців взаємодія відбувається в суб'єкт-суб'єктних відносин.

Термін *«професійна взаємодія»* містить поняття «професіоналізм».

Професіоналізм можна визначити як «ступінь оволодіння індивідом професійних навиків». Професіонал — (лат. *professio* — спеціальність, заняття) — індивід, який володіє високим рівнем теоретичної підготовки і сформованості системи узагальнених умінь та навичок для роботи за обраною професією. Критерієм професіонала виступає його здатність успішно

виконувати роботу (професійну діяльність) різної складності. Діапазон складності конкретного виду праці (зміст, обсяг, послідовність виконання робіт) зумовлює певний рівень кваліфікації [83**Ошибка! Источник ссылки не найден.**].

І. Багаєв визначає професіоналізм як інтегровану якість, властивість особистості, що формується в діяльності, це і процес, і результат діяльності. До структури професіоналізму науковець відносить такі складові: професіоналізм знань, професіоналізм спілкування, професіоналізм самовдосконалення [7].

Професійна взаємодія — це цілеспрямований, соціально-зумовлений, динамічний процес безпосереднього або опосередкованого одночасного впливу суб'єктів один на одного в результаті виконання певної професійної діяльності, при спрямовуючій ролі суб'єкта, що володіє сукупністю теоретичної та практичної підготовки, метою якого є реалізація змісту професійної діяльності одного і задоволення потреб іншого [39, с. 252].

Професійна взаємодія є основою встановлення найрізноманітніших **Ошибка! Источник ссылки не найден.** відносин у професійному середовищі. Вона проявляється у формі спільної діяльності, спілкування, емоційного співпереживання.

Спільна діяльність як форма професійної взаємодії передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини, істотними характеристиками яких, за С. Головіним [9] є просторово-часова присутність учасників, їх особистий контакт, наявність єдиної мети, органів організації і керівництва, розділення процесу діяльності між учасниками, розвиток міжіндивідуальних зв'язків. У процесі спільної діяльності виникають комунікації, емоційні впливи, конструктивні дії у вирішенні сумісних завдань.

У психології взаємодію поділяють на два основні типи. Це відома дихотомічна схема «кооперація-конкуренція», науково обґрунтована ще на початку ХХ ст. Г. Зімме́лем, Р. Парком, Л. Фон Візе, а в соціальній психології — М. Дойчем [97]. Іноді цю дихотомію позначають іншими

термінами, наприклад, розглядають як згоду й конфлікт, пристосування й опозицію, асоціацію й дисоціацію. Виділено такі типи взаємодії, як асиміляція, пристосування, змагання й конфлікт [99].

Конкурентний тип взаємодії найбільш часто досліджується як змагання (ігрове суперництво) і конфлікт. На думку Д. Каца й Р. Шенка, змагання — це конфлікт відповідно до правил, тобто обмежений конфлікт [99]. Хоча елементи конфлікту й наявні в змаганні, вони обмежуються правилами, які служать або спільним інтересам учасників, або інтересам якоїсь третьої сторони [3]. У цілому визнано, що ігрові конфліктні процедури можуть бути використані для виявлення деяких закономірностей конфліктної взаємодії [97]

Н. Грішина, аналізуючи моделі конфлікту, виділила три типи взаємодії: співробітництво, кооперацію й конкуренцію [20, с. 21—23]. Підставою для запропонованої типології є розбіжності в параметрі «мета — засоби». При співробітництві його учасники хочуть не лише вирішити проблему, а й домовитися, дійти до взаєморозуміння; при кооперації — просто вирішити проблему; при конкуренції — «перемогти».

Типи взаємодії в конкретних ситуаціях реалізуються в певному стилі поведінки. Розрізняють три основні стилі дій: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний [4].

А. Івашов і Є. Заїка виділяють чотири типи поведінки в ході спілкування: гармонійне, якому властива природність, енергійність, увага до індивідуальності партнера; формальне, що характеризується перевагою нормативності, аналітичності, тенденції до деіндивідуалізації партнера; відгороджене, якому властиві низька продуктивність, енергійність, неухважність до партнера; конфліктне, пов'язане зі схильністю до неадекватної поведінки, що нерідко граничить із патологічним [26].

Р. Бейлс запропонував тип взаємодії розглянути за допомогою спостереження конкретних видів взаємодії в соціальній групі. Взаємодія як процес, що розгортається в часі й просторі, має низку етапів у розвитку. Серед них виділяють просторовий контакт; психологічний контакт, у якому

реалізується зацікавленість суб'єктів у цьому акті взаємодії: соціальний контакт, що розглядається як спільна діяльність і власне взаємодія як низка контактів [93].

На думку М. Рибаків, яка виділила п'ять стадій у процесі взаємодії. Це перцептивна; суб'єктна самопрезентація; взаємопрояв; інформаційне узгодження; діяльна спільність. Указуючи на те, що в процесі взаємодії формується індивідуальне відношення, вона виділяє в ній підготовку до сприйняття, сприйняття, враження, розуміння, фіксацію відносин, підготовку до вираження відносин [74].

Уперше питання про функції взаємодії поставив Б. Ломов [42, с. 132] аналізуючи спілкування як вищу форму взаємодії людей, він виділив основну функцію спілкування. Призначення взаємодії складається в засвоєнні конкретним індивідом досвіду, виробленого людством, завдяки чому переборюється обмеженість індивідуального досвіду. Крім того, функцією спілкування є забезпечення формування спільності індивідів, що виконують спільну діяльність

Ним же сформульовані три основні класи функцій спілкування як взаємодії: інформаційно-комунікативний, регуляційно-комунікативний та афективно-комунікативний. Перший клас містить у собі ті функції, які описуються як передача-прийом інформації. Інший клас функцій взаємодії відноситься до регуляції поведінки в широкому сенсі слова, у процесі якої здійснюється стимуляція й взаємна корекція поведінки. Афективно-комунікативна функція належить до детермінації емоційної сфери людини (наприклад, функція емоційної розрядки).

В. М'ясищев указував, що характер взаємодії залежить від тих міжособистісних взаємин, які склалися між людьми, а також від зовнішніх обставин і становища взаємодіючих [49, с. 216]. В узагальненому вигляді ці умови містять умови спілкування й діяльності, ступінь взаємозв'язку учасників; цільове й функціональне призначення групи; час і місце взаємодії; індивідуально-психологічні характеристики учасників; їхні статево-вікові

розбіжності; стан взаємовідносин сторін взаємодії; стан соціальної мікро- й макросередовища взаємодії. Практично всі соціально-психологічні явища, що виникають у соціальній групі, починаючи з діади, тією чи іншою мірою пов'язані й породжені або детерміновані взаємодією. Серед ключових ефектів взаємодії найбільш часто досліджуються такі як сумісність, згуртованість, злагодженість, спрацьованість. До позитивних результатів взаємодії зазвичай відносять успішність спільної діяльності, стійкість міжособистісних зв'язків, адекватність взаєморозуміння й пізнання, задоволеність спілкуванням і результатами спільної діяльності. Негативними результатами неефективної взаємодії можуть бути невиконання завдання, зниження продуктивності спільної діяльності, деформація й навіть розрив міжособистісних відносин. Наслідками такої взаємодії є негативні психічні стани суб'єктів взаємодії, зниження продуктивності індивідуальної діяльності.

Психічні прояви учасників соціальної взаємодії приводять до того, що на кожному з його рівнів утворюються свої, властиві лише йому соціально-психологічні явища. Так, при взаємодії хоча б двох особистостей виникають взаємне сприйняття, спілкування, взаєморозуміння тощо [67].

В теоретичних положеннях О. Донцова в рамках концепції про предметно– ціннісну єдність як провідного чинника інтеграції колективу, визначає показники стану колективу. Зокрема, дослідник пропонує таку класифікацію: цілісність (взаємозалежність, гармонійність); організованість (взаємодія, керованість); ефективність (продуктивність, задоволеність); цілеспрямованість (ціннісне і нормативне орієнтування); згуртованість (сумісність, довірливість); динамічність (мобільність, стійкість); самостійність (автономність, незалежність, свобода, захищеність). У ході професійної взаємодії та інформаційного обміну між членами колективу утворюються певні уявлення. У зазначених процесах соціокультурні функції набувають стійких культурних форм: взірці взаємодії і поведінки, цінності, норми.

Г. Давидов розглядає спілкування як комунікативний процес, комунікативну взаємодію. При безпосередній взаємодії декількох осіб у спільності (кооперації, організації) виникають взаємовідносини, загальний (колективний) настрій, колективна думка. Взаємовідносини, груповий настрій і думка можуть виникати й при взаємодії двох людей, не лише декількох суб'єктів. При взаємодії людей, обумовленій суспільним поділом праці, виникають традиції, психологія націй, інших більших соціальних груп.

Отже, професійну взаємодію пропонуємо конкретизувати наявністю мети, предмету, способу здійснення, зворотного зв'язку. Взаємодія виявляється у формі спільної діяльності, спілкування, співпереживання.

2.1. Професійна сфера як чинник взаємодії людини

Професійна сфера є однією із найважливіших сфер життя людини, де відбувається взаємодія між людьми чи групами людей, що відтворюють всі прояви психологічних характеристик.

Професія відображає певні види продуктивної праці і пов'язується з історично й економічно зумовленим суспільним поділом праці. З соціального погляду професія призначена для функціонування в суспільстві різних видів професійної праці з метою задоволення різноманітних потреб і виражає об'єктивний аспект їх значущості (професії виникають, розвиваються, відмирають відповідно до суспільних потреб) [45].

У науковій психолого-педагогічній літературі професія визначається як комплекс трудових обов'язків, регламентованої організації дій особистості (К. Гуревич, 1970), система вимог, норм, ролей, правил, обов'язків, що висуваються до людини сферою професійної діяльності (Б. Паригін, 1971), певний вид трудової поведінки людини (Є. Климов, 1983).

На думку Є. Климова, поняттю професії відповідають як мінімум такі взаємопов'язані реальності, як спільнота людей, зайнятих в певній галузі праці, як сукупність трудових постів, як процес діяльності в конкретній предметній галузі, як якісна визначеність людини [34, с. 144].

Західні вчені розробили критерії визначення професії як такої порівняно з ремеслом. Американський соціолог Н. Халл виділяє якісні особливості професії, вважаючи, що не кожен вид спеціалізованої діяльності набуває статусу професії, а лише той, що неодмінно «санкціонований» суспільством, а також вимагає систематичної підготовки у профільних навчальних закладах спеціальних знань, умінь, навичок, набутих в інституційній формі [98].

Згідно з «ідеальною моделлю професії» Е. Хойлі професією виступають провідні соціальні функції, що вимагають високого ступеня майстерності як у стандартних, так і в нових ситуаціях діяльності; знання та досвід, що є не «рецептурними», а систематичними, набутими в процесі тривалого навчання, під час якого вони інтегруються у професійні цінності, відображаючи вищість

інтересів замовників та відбиваючи етичний код професії; способи вирішення професійних ситуацій на основі знань і умінь, що вимагають свободи професіоналів у поєднанні з їх високою відповідальністю та громадським контролем; престиж професії, який підтримується відповідним рівнем матеріальної винагороди [71, с. 22].

Перебування людини в професії, на думку Є. Климова, характеризується виробленням певного способу життя, способу думок, стереотипів сприйняття світу, соціальним типом людини, в результаті чого професійні норми, цінності, установки макросоціального рівня привласнюються індивідом як членом даної соціально-професійної групи, трансформуються в його особистісні ціннісні орієнтації, створюють суб'єктивну картину світу [36, с. 372-373].

Тому, виходячи із суб'єктивної позиції людини, професія стає соціально замовленою предметною галуззю застосування духовних і фізичних сил особи, що дозволяє одержувати матеріальну винагороду за свою працю і задовольняти власні життєві потреби. Професія не тільки гарантує матеріальне благополуччя людини, а й стає чинником, середовищем її розвитку, унікальним засобом особистісної самореалізації.

Термін «професіоналізм» походить від базового поняття «професія» (від лат. *professio* — говорити публічно, повідомляти про свою справу), яке в цілому визначається в літературі як рід трудової діяльності, заняття людини, що є основним джерелом її існування і вимагає оволодіння комплексом спеціальних знань і професійних умінь, досвіду роботи [17, с. 995].

З поняттям професії широко використовується термін професіоналізм як наукова категорія «спеціальність». Спеціальність (від лат. *specialis* — особливий), на думку багатьох дослідників в галузі психології праці, конкретизує вузьке і нестійке коло робіт у межах однієї базової професії, тобто професії можуть поділятися на підтипи, групи споріднених спеціальностей [32, с. 196]. Такий поділ професії на різні спеціальності, а також подальша спеціалізація є наслідком розвитку процесів диференціації професійної діяльності людини, поглиблення поділу праці, що відображає істотну

відмінність конкретних професійних функцій, встановлює вимоги до спеціальних знань, умінь, навичок, виявляє їх особливості порівняно із більш загальними видами професійної сфери.

Спеціальність, за визначенням енциклопедії професійної освіти, — це необхідна суспільству обмежена галузь докладання фізичних і духовних сил людини, що пов'язується з постійно виконуваною трудовою діяльністю, сукупністю знань, умінь, навичок, набутих у результаті фахової освіти, і дозволяє вирішувати певний клас професійних завдань, визначати напрями підготовки й зміст професійного навчання [94, с. 164]. Український варіант значення понять професії, спеціальності доповнюється близьким терміном «фах» (фахівець). Запропонований логічний ланцюг понять «праця — професія — спеціальність — (фах) — спеціалізація» відображає і підкреслює розгалуженість і рядопокладання видів праці людини в професії. Крім того, поняття професіоналізму пов'язується з якісними характеристиками професійної праці, яким найбільше відповідає термін «кваліфікація» (від лат. *qualis* — якість, *facio* роблю). Кваліфікація фахівця є найважливішою соціально-економічною характеристикою і виражає рівень вирішення професійних завдань певного ступеня складності. Кваліфікаційні можливості людини, міра її готовності до праці залежать як від індивідуальних властивостей, отриманої професійної освіти, так і від стажу, накопиченого досвіду роботи, реальних результатів професійної діяльності, що розкриваються через ступені і рівні кваліфікації [21, с. 29-30]. Після входження людини в реальну професійну діяльність її кваліфікація визначається рівнем ефективності і продуктивності цієї діяльності на основі набутого досвіду, реальних результатів роботи, що зумовлені, насамперед, внутрішніми ресурсами фахівця, а також впливом професійного середовища. Досягнуті результати праці використовуються при встановленні кваліфікаційних вимог до певних посад, виконання посадових обов'язків. Посада розглядається в літературі як «трудоий піст» [33] місце в певній організаційно-виробничій структурі, що відповідає рівню кваліфікації фахівця

і визначає його права та обов'язки (посада, робоче місце може бути і вакантним). Основою для встановлення рівня кваліфікації фахівця служать описово-аналітичні моделі професіографічного плану професійно-кваліфікаційні характеристики. Існуюча впорядкована система професійно-кваліфікаційних вимог відображає нормативні критерії професіоналізму як достатнього рівня оволодіння людиною нормами (еталонами) професії, що задовольняє суспільні запити названого К. Марковою «нормативного професіоналізму» [45, с. 39]. Такі характеристики стають основою при розробленні державних стандартів у галузі класифікації професій і професійної освіти.

Як зазначає О. Леонт'єв, діяльність містить у собі ті внутрішні суперечності і перетворення, що породжують людську психіку, особистість, які у свою чергу виступають умовами, органами здійснення діяльності [41]. Через діяльність суб'єкт, людина здійснює взаємозв'язок з об'єктом, об'єктивною дійсністю, світом. Через діяльність відбувається певний перехід від суб'єкта, особистості до об'єкта, світу. Цей перехід реалізується у формі опредмечування і розпредмечування. В ході опредмечування здійснюється активне перетворення оточуючої об'єктивної дійсності, створення предметного світу, фактично його психологізація, персоналізація. При розпредмечуванні психологізованого об'єктивного світу відбувається протилежний процес — зміна самого суб'єкта, особистості, за рахунок «вбирання», «всмоктування» людиною в себе все більш широкого об'єму предметного світу.

Для психології праці важлива її психологічна структура. О. Леонт'єв пов'язує рівні аналізу будови діяльності з її мотивом, метою та умовами, наявності яких розгортається діяльнісна активність людини [41]. Усього ним виділено три рівні побудови діяльності: а) мотиву людини відповідає цілісна діяльність — як система дій і операцій людини; б) меті адекватна окрема дія як складова діяльності; дії утворюють певну послідовність — відповідно до диференціації основної мети на проміжні цілі; в) умовам діяльності

відповідають операції — як способи виконання дій. Діяльність складається з певної диференційно-інтегративної системи дій і операцій. При цьому дії можуть переходити, розгортатись як в окрему діяльність, так і автоматизуватись і згортатись в операції. Відповідні переходи пов'язують дії й операції, операції і діяльність залежно від того, чим вони детермінуються мотивами, цілями або умовами.

У системно-психологічній характеристиці професійної діяльності можуть бути виділені такі складові: потреби і мотиви праці, предмет праці, інформаційна основа праці, мета праці (завдання), знаряддя праці з вироблення продукту, фізичне і соціальне середовище, суб'єкт праці.

Потреби — це стани організму, індивіда й особистості, в яких виявляється необхідність людини в тому чи іншому предметі, без якого неможливе нормальне її існування. Потреба знаходить себе в певному мотиві, тобто у предметі.

За Є. Клімовим, предмет праці — це система властивостей і взаємовідношень речей, явищ, процесів, якими людина, що працює на певному трудовому посту (або робочому місці), має мисленево або практично оперувати (розпізнавати, враховувати, упорядковувати, перетворювати, зберігати, відшуковувати, переміщати тощо) [32; 36]. Найбільш змістовну кваліфікацію розподілу професій за видами в прояві відтворення професійної взаємодії дав Є. Клімов, поділяючи їх на: соціономічні, технономічні, біономічні, сигнономічні, артономічні [33; 34].

Він запропонував класифікувати професії за такими ознаками: *предметом*, те з чим людина буде працювати; *метою* — що вона буде з ним робити; *знаряддя праці* — чим вона буде впливати; *умови праці* — де вона буде працювати.

Якщо розглядати відмінності у предметах, то всі професії поділено на п'ять типів: «людина-природа». «людина-людина», людина-техніка», «людина-знакова система», «людина-художній образ». У будь-якій професії є елементи взаємодії людей.

Людина — природа (біономічні) — предметом праці є живі організми, рослинний і тваринний світ, біологічні процеси, земля, вода: біолог, ветеринар, зоотехнік, тваринник, агроном, овочівник, садівник, лісник, геолог, океанолог тощо. В основі цих професій лежить робота з природними об'єктами і явищами. Професії пов'язані з вивченням живої і неживої природи, з доглядом за рослинами і тваринами, з профілактикою і лікуванням захворювань рослин і тварин.

Людина — техніка (технологічні) — предметом праці є машини, апарати й установки, технічні системи, матеріали й енергія: інженер, машиніст, шофер, кранівник, слюсар, радіомеханік, токар, тощо. Ці професії об'єднують в собі ті види діяльності, в яких відбувається активна взаємодія з різноманітними приладами, машинами, механізмами.

Людина — людина (соціономічні) — предметом праці є самі люди, групи людей чи колективи: офіціант, продавець, лікар, вчитель, вихователь, юрист, екскурсовод тощо. Соціономічні професії припускають постійну роботу з людьми і пов'язані з медичним обслуговуванням, з навчанням і вихованням, з побутовим обслуговуванням, з правовим захистом.

Людина — знакова система (сигномічні) — предметом праці є схеми, цифри, умовні знаки, формули, слова, шифри, коди, таблиці: програміст, статист, економіст, коректор, друкарка, комірник, обліковець, кресляр, топограф. В якості знакової системи виступають цифри, числові значення, коди, символи, тексти.

Людина — художній образ (артономічні) — предметом праці є художні образи, їх роль, елементи та особливості, засоби їх побудови: ювелір, фотограф, актор, письменник, музикант, художник, перукар. Представників артономічних професій «людина — художній образ», а також область їх діяльності називають мистецтвом. У цьому, як і в слові «художник» (від старослов'янського «худог» — майстерний), втілилася оцінка особливостей майстерності таких спеціалістів. Художній образ — результат розумової, пізнавально-духовної та практичної діяльності людини. Професії даного типу

пов'язані зі створенням, проектуванням, моделюванням художніх творів, з відтворенням, виготовленням різних творів мистецтва.

Мета діяльності — це заздалегідь уявлюваний результат трудової діяльності людини. Мета виникає у свідомості людини на основі активізації попереднього ланцюгу процесів актуалізації суб'єктивних потреб, їх об'єктивізації у мотивах, інформаційно-пізнавального пошуку, орієнтації у предметній дійсності. За відсутності безпосередньої можливості задоволення потреб і мотивів визначається мета, яка може бути тією чи іншою мірою віддаленою й загальною, чи більш близькою й конкретною [72].

За метою, або передбачуваним результатом, що визначає професійне завдання, Є. Клімовим вирізняються такі професії, як: гностичні, пов'язані з тим, як розпізнати, розрізнити, визначити, оцінити, розібратись, перевірити; досліджувані професії — як віднайти, придумати, знайти нове знання, зразок, варіант; перетворюючі — відповідно до завдання обробити, упорядкувати, організувати, вплинути, обслужити, транспортувати тощо.

Знарядями праці, за Є. Клімовим, виступають не тільки обробляючі інструменти, але і будь-які засоби, що підсилюють здібності людини у взаємодії з предметом праці. Це і вимірювальні інструменти, і устаткування, і автомати, і апарати, і «функціональні засоби організму й особистості» (засоби мови, поведінки, правила вирішення теоретичних і практичних завдань тощо). Фізичне середовище може бути комфортним, нормальним, екстремальним, шкідливим, небезпечним для життя працівника. Соціальне середовище характеризується складом та специфікою групи, її організацією, груповими нормами, системою підпорядкування, психологічним кліматом, груповою згуртованістю та ін.

Суб'єкт праці — це особистість працівника з певною професійною підготовкою, рівнем професійної майстерності тощо. Суб'єктом праці виступає особистість працівника або колектив особистостей, що виконує суспільно організовану трудову діяльність [8].

Психологічне значення праці Є. Климов вважає функціональним предметом аналізу і виявляє ряд психологічних ознак категорії праці. До них учений [37, с. 8 — 13] відносить свідоме передбачення соціально цінного результату, усвідомленість обов'язковості досягнення соціально фіксованої мети, свідомий вибір, застосування, вдосконалення або створення знарядь, засобів діяльності, усвідомлення міжлюдських «живих» та опредмечених виробничих залежностей.

Професіоналів соціономічних видів праці характеризує здатність бачити та утримувати у власній свідомості такі властивості, що відображають умонастрої, поведінку людей, спосіб їхнього життя й активності, а також спосіб упорядкування складного життя людини і суспільства [35, с. 302]. Основною особливістю соціономічних професій є взаємодія, яка потребує встановлення ділових контактів, налагодження зв'язків з метою обміну духовними і матеріальними цінностями, пізнання людей і управління ними. Крім орієнтації в соціальних ситуаціях і мовній комунікації, високої відповідальності і принциповості, емоційної чутливості й здатності до спільної діяльності, цій категорії фахівців властива “здвоєність” предмета праці — необхідність також оволодіння конкретними знаннями й уміннями у певній предметній галузі [35, с. 305]. Водночас Є. Климов підкреслює значення для цих професій особливої спрямованості розуму, здатності “відчувати душу” іншої людини, бути спостережливим до прояву її почуттів, характеру, поведінки, уміти уявити, змодельовати її внутрішній світ, бути спроможним до співпереживання, саморегуляції, до оптимістичного прогнозування в умовах нестандартних соціальних ситуацій [35, с. 305 – 310].

Розвиток мотиваційної структури особистості значною мірою впливає на мотиви вибору професії. Вибір професії, як вважає Є. Ільїн, належать до тривалих мотиваційних процесів особистості [27, с. 270].

Професія типу «людина-людина» є проявом професійної взаємодії, де люди наповнюються радістю спілкування, пізнання нового і мають вдячний відгук з боку інших. Професії цього типу поєднують різні спеціалізації

споріднених напрямків, такі як виховання, навчання, охорону здоров'я, управління, правовий захист, сервісне обслуговування, культуру і творчість. Це дозволяє планувати, розвиватись, підвищує рівень людини як професіонала так і культурного, духовного рівня людини в загальному розумінні.

Обрання професії було вдалим, є необхідним знання притаманних даних людині значень сталих індивідуальних рис особистості, а також знання значень цих рис, необхідних для виконання різних професій. Відповідно, повинна існувати система класифікації професій, у якій були б подані бажані для різних професій значення згаданих рис (детальніше див. [104, с. 236–237]).

I. Вільш на основі аналізу сталих індивідуальних рис особистості та їх функцій у різних професіях, запропонувала: 1) трактувати сукупність сталих індивідуальних рис особистості людини у сфері інтелектуальних функцій як основний критерій при обранні професії. При цьому наявність вираженого таланту є підставою для обрання галузі професійної діяльності; 2) використовувати сукупність сталих індивідуальних рис особистості людини у сфері міжособистісних стосунків таким чином: а) при обранні в межах професії певної ролі (творця, виконавця або організатора) зважати на значення емісійності людини; б) при обранні роботи з людьми зважати на те, що ця робота вимагає високої толерантності (з огляду на необхідність особистісного прийняття усіх клієнтів або підопічних) та низької піддатливості (з огляду на необхідність непоступливості їм там, де вона є потрібною, аби запобігти небажаним наслідкам). Водночас робота з речами не ставить таких жорстких вимог до значень толерантності й піддатливості [104, с. 256–257].

У професіях типу «людина-людина», які Є. Клімов визначив як «гностичні», переважає пізнавальна («гностична») діяльність. У роботі даних спеціалістів паралельно постають два завдання: а) дослідження, вивчення умов, обставин; б) організація праці людей, вжиття заходів, спрямованих на виправлення недоліків (керівник підрозділу, майстер цеху, вчитель, лікар тощо).

«Гностикооперативні» професії, в свою чергу, поділяються на два види: керування людьми і обслуговування людей. В управлінській діяльності головне завдання — зрозуміти громадські цілі і спрямувати зусилля на їх досягнення. В обслуговуючій – і задовольнити потреби людини.

Управління людьми, у свою чергу, поділяється на дві підгрупи. В одній домінують завдання керівництва, організації дій колективу (керівник установи, закладу, майстер цеху), в другій головну роль відіграють навчання, виховання (вчитель, вихователь дитячого садка, спортивний тренер, майстер профтехучилища). Завдання управління і виховання в роботі представників цих двох підгруп тісно переплітаються, однак, переважає одне з них.

В даному дослідженні нас цікавить професійна взаємодія фахівців соціономічної сфери типу «людина-людина», де відбувається безпосереднє спілкування та співпраця з людьми в процесі професійної діяльності. До соціономічних професій зараховують соціальних педагогів, учителів, вихователів, керівників навчальних закладів та ін. [8, с. 66]. Ці професії дотичні до сфер медичного та побутового обслуговування, юриспруденції, навчання тощо [10, с. 25]. У фахівців цих професій суб'єктами професійної взаємодії є сама людина в ролі якої є колеги, покупці, клієнти. Працівник чи майстер, виконуючи певні дії впливає на іншого працівника чи клієнта, тобто на інших суб'єктів професійної взаємодії.

Висновки до розділу 1:

Взаємодія як соціально-психологічне явище являє собою процес впливу суб'єктів один на одного, взаємну обумовленість та опосередкованість їхньої спільної діяльності або спілкування. На сьогодні поняття взаємодії є одним із головніших аспектів для більш детального вивчення та аналізу для досліджень в психології, що містить в собі структури, механізми і закономірності, функції, чинники, ефекти й результати. Процеси взаємодії здійснюються за допомогою певних психологічних механізмів і засобів, що варто для подальшого дослідження. в професіях типу людина-людина.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ В СФЕРІ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ПЕРУКАРСЬКОЇ СПРАВИ

2.1. Організація дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами

Професійна взаємодія завжди була і є актуальною проблемою для досліджень багатьох науковців. Різновиди взаємодій розглядали: емпатійну взаємодію О. Кайріс [29; 30], суспільну О. Васильченко [14], Аналізуючи роботи присвячені даній темі, ми об'єктивно підійшли в визначенні основних психологічних чинників даного феномену. Напрацювання сучасних психологів спровокували дослідити та проаналізувати характеристики які являються інструментом даної проблематики. Сучасні умови розвитку вимагають активності та досконалості від працівників перукарської сфери, створення нових концептуальних підходів до визначення саморозвитку. Професійна сфера перукаря відповідальна, потребує великого енергетичного ресурсу, професійних навиків та умінь.

І. Сингаївська зазначає: «Значна частина виконання правил і законів розвитку бізнесу забезпечується керівниками, які мають бути компетентними у сферах взаємодії між співробітниками, переговорів, конструктивного ділового та управлінського спілкування, вирішення конфліктів та їх профілактики, вміння розуміти в психологічних особливостях людей, ефективної мотивації співробітників, в створенні сильної команди тощо» [76]. Погоджуючись з автором можемо стверджувати що керівництво (майстер) виходить з підмайстра де започатковується професійна кар'єра керівника, яка об'єднує знання особистісного досвіду з колективними напрацюваннями. Важливо першими кроками в колективах перейматися формуванням молодого покоління, розвивати навички комунікацій, закладати цінність спілкування М. Філоненко [88] та толерантності в часи сьогодення.

Проблеми толерантності розкривають автори Ю. Карпюк [31], О. Петрунько [60], психологічну організаційну культуру А. Апішева [6], О. Дубасенюк [22].

Так, проблеми психологічної готовності працівників в сучасних умовах вимагають психологічних чинників прояву емпатії (О. Петрунько [59], Т. Попова [64], комунікативно - мовленнєвої компетентності Т. Ханецька [90], С. Шевченко [92], управління міжособистісними конфліктами І. Сорока [82]/

О. Яновська [95] в наукових працях вбачає ділову комунікацію як чинник професійної компетентності, що призводить до результативності діяльності трудового колективу та підвищує культуру спілкування спеціаліста.

Отже, теоретичний аналіз наукових праць дозволив нам визначити основні психологічні характеристики професійної взаємодії перукарів з клієнтами що мають значну перевагу в порівнянні з іншими і впливають на потенціал успіху таких взаємодій.

Дослідження проходило в кілька етапів.

На *першому етапі* було здійснено теоретико–методологічний аналіз психологічної літератури, присвяченої проблемам психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами та клієнтів з перукарями; визначено емпіричні референти; розроблено принципову схему емпіричного дослідження та сформований пакет психодіагностичних методик.

На *другому етапі* було здійснене емпіричне дослідження. Термін проведення червень – жовтень 2023 року. Цей етап виконувався при сприянні Академії професійної освіти спеціалістів індустрії краси «Партнер плюс», які допомагали в його організації та проведенні. Також, були запрошені до участі бажаючі перукарі салонів краси та їх клієнти.

Дослідження здійснювалося за допомогою також *методик*:

- авторська анкета спрямована на фіксацію психологічних особливостей взаємодії досліджуваних, якості обслуговування клієнтів в салонах краси та розуміння респондентами основних психологічних характеристик, важливих при міжособистісній взаємодії;

- методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) використовувалась для діагностики каналів емпатії, що складають структуру емпатії, описану в даній методиці;

- методика «Діагностика міжособистісних стосунків (за Т. Лірі)» для діагностики стилю і структури міжособистісних стосунків та їх особливостей, а також діагностики респондентів уяви про своє „Я”, ставлення до самого себе;

- тест опитувальник К. Томаса на визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації для діагностики під час взаємодії працівника з клієнтом;

На *третьому етапі* – здійснено аналіз та інтерпретацію отриманих даних психологічних характеристик професійної взаємодії; проведено кореляційний аналіз для з'ясування зв'язку між параметрами психологічних характеристик у респондентів.

На *четвертому етапі* – було проведене формувальне дослідження та розроблено рекомендації щодо корекції параметрів психологічних характеристик професійної взаємодії перукарської сфери у респондентів.

Вибірка дослідження. Дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії з клієнтами у перукарській сфері проходило на базі Академії професійної освіти спеціалістів індустрії краси «Партнер плюс», міста Києва та окремих салонів краси і їх клієнтів. Опитування проходило за бланками опитувальників та інтернет ресурсу Google Forms.

У дослідженні брали участь студенти Академії професійної освіти спеціалістів індустрії краси «Партнер плюс» з навчального курсу «перукарська справа», співробітники салонів краси та їх клієнти. Всього у дослідженні взяло участь 90 осіб, але частина бланків опитувальників виявилась заповнена неналежним чином (пропуски питань, відмова від виконання проєктивної методики, тощо). Після перевірки всіх бланків для аналізу було залишено 80 комплектів. Отже, результати обраховувались та аналізувалися для групи 80 осіб віком від 18 до 58 років 3 них 40 перукарів та 40 клієнтів.

Важливими психологічними характеристиками, що можуть окреслити професійну взаємодію між перукарем та клієнтом є комунікативні навички і спілкування, прояв емпатії та співчуття, вміння долати конфліктні і стресові ситуації. А тому, для проведення дослідження були підібрані найкращі методики, що дали змогу продемонструвати ці здібності.

Розглянемо докладніше *методики дослідження*.

Авторська анкета для клієнтів салону краси (додаток А) на визначення рівня задоволеності клієнта перукарськими послугами у взаємодії з перукарем. Була розроблена Н. Попович, О. Васильченко спеціально для нашого дослідження доповнює ключові методики дослідження та допомагає визначити такі поняття «*цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем*», «*не задоволений клієнт взаємодією з перукарем*», «*клієнт, що хотів би покращення обслуговування*»

Анкета складається з тверджень що зібрані в 37 питань. Дозволяє охопити весь спектр базових потреб клієнта та виявити запити основних психологічних чинників що забезпечать високий рівень обслуговування та конкурентоспроможність майстра, підвищать рівень сервісу та допомагає діагностувати клієнта на зацікавленість послугами салону.

Методика «діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) (додаток Б).

В. Бойко виділяє шість каналів, що входять до структури емпатії.

Раціональний канал емпатії. Коли одна людина спрямовує свою увагу і мислення по відношенню до іншої, а інша це відображає своїм станом, поведінкою. Так би мовити, процес інтуїтивного емоційного відображення партнера. Раціональний канал емпатії не включає логіку або мотивацію інтересу до іншого.

Емоційний канал емпатії. Здібність людини взаємодіяти з оточуючими через емоції - співпереживати, зливатися з почуттями іншої людини, резонувати. Здатність людини «входити» в енергетичне поле партнера. Завдяки цьому людина може відчувати внутрішній світ партнера, прогнозувати поведінку і за бажанням впливати на нього.

Інтуїтивний канал емпатії. Це коли людина здібна бачити поведінку іншої людини без попередньої інформації про неї, спираючись на власний досвід, що зберігається в півсвідомості. Тобто, оцінювати партнера інтуїтивно ніж осмислено.

Установки емпатії, що полегшують або ускладнюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії може погіршуватися, коли людина не зацікавлена партнером, уникає особистісних контактів, переконуючи себе не звертати увагу до проблем, переживань іншого. Така поведінка погіршує сприймання емоційної чуйності і роботу інших емоційних каналів. І навпаки, канали емпатії діють ефективніше, коли перешкод з боку особистості не виникає. Це навмисні перешкоди, бар'єри установлені самою людиною.

Проникаюча здатність в емпатії характеризується комунікативною властивістю людини що дозволяє створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності. Ми своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяєм інформаційно-енергетичному обміну або ж перешкоджаєм йому. Напруження, підозра партнера, неприродна поведінка зашкоджує прояву емпатії, послаблює чуттєвість. В той час, розслаблення підсилює спроможність бути більш відвертим та налаштованим до сприйняття інших. Спроможність людини посприяти чи блокувати прояв емпатії через комунікацію.

Ідентифікація підсилює прояв емпатії. Характеризується вмінням гнучкості, легкості, рухливості в сприйнятті іншого. Здатність до наслідування завдяки співпереживанню та вмінню поставити себе на місце свого партнера.

Методика «Діагностика міжособистісних стосунків» (за Т. Лірі) (додаток Д). для дослідження стилю міжособистісних стосунків та їх особливостей та визначити уявлення респондентів про своє „Я”, ставлення до самого себе.

Методика розроблена Т. Лірі в 1954р. ідеально підходить для визначення переважаючого типу взаємодії між людьми в малих групах. За основними двома характеристиками домінування - підпорядкування і

дружелюбність - агресивність характеризують людей під час міжособистісної взаємодії.

Опитувальник містить 128 лаконічних тверджень, що дають можливість респонденту оцінити себе в міжособистісній взаємодії. Твердження згруповані по 16 і входять до 8 октант, які відповідають восьми типам міжособистісних стосунків та характеризують поведінку людини у взаємодії з іншими.

Кожній з восьми октантів відповідає певний тип міжособистісних стосунків: (I) авторитарний, (II) незалежний (домінуючий), (III) агресивний, (IV) недовірливий (скептичний), (V) покірливий (сором'язливий), (VI) заздрісний, (VII) співпрацюючий, (VIII) альтруїстичний.

Потім за двома спеціальними формулами визначаються показники з двох основних факторів: домінування і приязності.

Методика К. Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н. Гришиної (додаток К) для визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

К. Томас запропонував п'ять стратегій поведінки людей в конфліктних ситуаціях: боротьбу (суперництво), співпрацю, компроміс, уникнення, пристосування. Більшість з них є деструктивними, оскільки не приводять до задоволення двох сторін. Тільки співпраця вважається продуктивним з точки зору ефективності вирішення конфлікту. В опитувальнику пропонується 30 запитань, що вміщують 12 суджень відповідних п'ятьом стратегіям поведінки в конфлікті.

К. Томас запропонував модель регулювання конфліктів: кооперацію, де акцентується увага на інтересах опонента і напористості – відстоювання власних інтересів. Автор виділяє п'ять способів регулювання конфліктів: а) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому; б) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого; в) компроміс; г) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей; д)

співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін [23; 47, с. 169].

Стиль боротьби (суперництво) - коли людина в конфлікті ставить свої інтереси вище свого опонента, не враховуючи інтереси інших. Така поведінка може бути продуктивною за умови, що людина має певний статус та володіє важелями управління.

Стиль уникнення (відхід від конфлікту) - це тип поведінки людини не налаштованої до участі у конфліктах, робить все можливе щоб відповідальність в вирішенні питань перекласти на партнера. Причини такої поведінки можуть вказувати на м'який характер, відсутності здорової агресивності, на не зацікавленість результатом конфлікту, або ж, що вона може розраховувати на відкладення часу для вирішення конфлікту з тим, щоб винайти рішення.

Стиль компромісу (згідливість) – цей тип поведінки закликає учасників конфлікту до знайдення спільного нового рішення відмінного від їх попередніх рішень, враховуючи взаємні інтереси двох сторін.

Стиль поступливості (приспосовання) – для даного типу поведінки характерною є поведінка людини коли вона погоджується з опонентом, практично не враховуючи власних інтересів. Тобто, готова визнати перемогу іншого можливо з причин, що невпевнена в своїй позиції і не хоче ще більше погіршити ситуацію.

Стиль співробітництва (колаборація) – тип поведінки коли «однин одному іде на зустріч». Цей тип конфлікту приносить позитивне рішення для кожного учасника враховуючи інтереси двох сторін.

2.2. Емпіричне дослідження особливостей професійної взаємодії в перукарській справі

Першим етапом емпіричного дослідження нами було проведено вивчення психологічних особливостей професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі. Дослідження почалося з вхідного анкетування, яке спрямоване на фіксацію психологічних особливостей взаємодії клієнтів з перукарями та містило певні питання стосовно сервісу обслуговування і надважливих характеристик перукаря, що впливають на взаємодію і викривають рівень задоволеності клієнта. Для цього було застосовано авторську анкету розроблену нами спеціально для теми дослідження. Результати представлено у доповіді на II Міжнародній конференції «Держава, регіони, підприємництво, інформаційні, суспільно – правові, соціально – економічні аспекти» (м. Київ, 7 грудня 2023 року). Психологічні аспекти розвитку держави, регіонів, підприємств та бізнесу. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2023/paper/view/1934>

Отримані результати було проаналізовано за допомогою контент аналізу та визначено найпоширеніші важливі характеристики такої взаємодії як для перукарів, що можуть бути водночас клієнтами, так і для клієнтів, які не мають відношення до перукарської справи. Нами визначено, що основними базовими психологічними характеристиками що впливають на якість професійної взаємодії між клієнтом та перукарем виявилися асоціації до понять «цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем», «не задоволений клієнт взаємодією з перукарем», «клієнт, що хотів би покращення обслуговування».

Проаналізуємо результати контент аналізу.

Поняття *«цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем»* асоціюється у респондентів з поняттями «комунікативна компетентність», (65% згадувань), «прояв емпатії і співчуття» (7,5% згадувань), «вміння слухати» (65% згадувань), «професійна компетентність» (70% згадувань). Результати представлено в таблиці.2.1.

Таблиця 2.1

Результати опитування «цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем»

Назва характеристики	Перукар		Клієнт	
	Частота згадувань	Відсотки (%)	Частота згадувань	Відсотки (%)
комунікативна компетентність	12	30	26	65
прояв емпатії та співчуття	4	10	3	7,5
вміння слухати	22	55	26	65
професійна компетентність	34	85	28	70
всього	40		40	

Таблиця 2.2

Результати опитування «цілком не задоволений клієнт взаємодією з перукарем»

Назва характеристики	Перукар		Клієнт	
	Частота згадувань	Відсотки (%)	Частота згадувань	Відсотки (%)
агресивність	26	65	22	55
розчарованість	28	70	22	55
нав'язування мені свого бачення	12	30	15	37,5
неохайність	14	35	18	45
допитливість	26	65	16	40
ціна	14	35	18	45
неочікуваний результат	12	30	26	65
всього	40		40	

Поняття «*цілком не задоволений клієнт взаємодією з перукарем*» асоціюється у респондентів з поняттями «агресивність» (55% згадувань), «розчарованість» (55% згадувань), «нав'язування мені свого бачення» (37,5% згадувань) «неохайність» (45% згадувань), «допитливість» (40% згадувань), ціною (45%) та неочікуваним результатом (65%). Результати представлено у таблиці 2.2

Поняття «*клієнт, що хотів би покращення обслуговування*» асоціюється у респондентів з поняттями «емпатія» (15% згадувань), «довіра» (45% згадувань), «мова» (37,5% згадувань), «впевненість» (92,5% згадувань,) «час» (92,5% згадувань), «інформація» (45% згадувань), «професійна майстерність» (70% згадувань). Результати представлено у таблиці 2.3

Таблиця 2.3

Результати опитування «клієнт, що хотів би покращення обслуговування»

Назва характеристики	Перукар		Клієнт	
	Частота згадувань	Відсотки (%)	Частота згадувань	Відсотки (%)
емпатія	6	15	5	12,5
довіра	14	35	18	45
мова	6	15	15	37,5
впевненість	32	80	40	100
час	40	100	37	92,5
інформація	14	35	18	45
професійна майстерність	34	85	28	70
всього	40		40	

З отриманих результатів можна зробити висновки, що успішність професійної взаємодії задоволеного клієнта асоціюється у респондентів з гарними навичками міжособистісного спілкування та гармонійним

врівноваженим станом, впевненістю своєї майстерності, а «не задоволений клієнт взаємодією з перукарем», окрім неочікуваної ціни, з його відсутністю, втратою довіри. Клієнт, що хотів би покращення обслуговування акцентує увагу на підвищенні рівня мовного аспекту та прояву толерантності в такій взаємодії.

Не задоволений клієнт взаємодією з перукарем, окрім розчарованості, відсутності гарної професійної комунікації в міжособистісному спілкуванні та прояву емпатії, асоціюється з високою ціною та неочікуваним результатом.

Клієнт, що хотів би покращення обслуговування - з високою майстерністю та високим рівнем прояву емпатії, часом обслуговування та зручним розташуванням, і досить високою обізнаністю в інформаційному колі питань забезпечення сервісного ресурсу.

Далі для діагностики рівня емпатії було застосовано опитувальник *діагностики рівня емпатії В. Бойко* (додаток Б). Показники емпатії розподілені в структурі емпатії по шести каналам. Спочатку визначено середнє значення респондентів за каналами емпатії, після визначені значення за каналами емпатії окремо для кожної групи досліджуваних та порівняно за допомогою критерію Стюдента.

Наведемо результати респондентів у таблиці 2.4 та проаналізуємо їх.

Таблиця 2.4

Показники рівня емпатії для респондентів за опитувальником В. Бойко.

Канали емпатії	М	σ
1. Раціональний канал	3,19	0,29
2. Емоційний канал	3,07	0,31
3. Інтуїтивний канал	2,67	0,31
4. Установки емпатії	3,09	0,29
5. Проникаюча здатність емпатії	2,55	0,25
6. Ідентифікація в емпатії	2,62	0,29

З таблиці видно, що перевагу має *раціональний канал* емпатії і може свідчити про те, що респонденти можуть досить вдало володіти відображенням один одного в прояві поведінкових манер. Тобто, взаємодіяти на рівні дзеркального відображення. Найнижчі результати у респондентів за каналом *проникаюча здатність* в емпатії це пов'язано з тим, що респонденти у взаємодії мають проблеми з комунікацією, оскільки цей канал сприяє спілкуванню та відвертості. Поганий рівень комунікативної компетенції викликає напруження у побудові конструктивного діалогу, викликає ряд не порозумінь і знижує рівень довіри, ставить бар'єри для досягнення бажаного результату.

Далі ми окремо підраховали результати для перукарів і клієнтів.

Наведемо результати у таблицях 2.5 -2.6, розрахунки (додаток В), (додаток Г), рисунках 2.1 - 2.2 та проаналізуємо їх.

Результати перукарів представлено у таблиці 2.5 та на рисунку 2.1.

Таблиця 2.5

Показники рівня емпатії для перукарів за опитувальником В. Бойко.

Канали емпатії	М	σ
1. Раціональний канал	2,86	0,32
2. Емоційний канал	3,19	0,34
3. Інтуїтивний канал	2,86	0,36
4. Установки емпатії	2,81	0,31
5. Проникаюча здатність емпатії	2,67	0,28
6. Ідентифікація в емпатії	2,76	0,35

З результатів поданих у таблиці 2.5 можна бачити, що у перукарів перевага *емоційного каналу*, але показники всіх інших каналів знаходяться відносно на одному рівні. Тобто, це підтвердження того, що творчі професії вибирають люди чуттєві здатні сприймати інших та світ через емоції,

Спілкування для таких людей сприймається яскравіше на більш глибоких рівнях проживання.

Результати клієнтів представлено у таблиці 2.6 та на рисунку 2.2.

Таблиця 2.6

Показники рівня емпатії для клієнтів за опитувальником В. Бойко

Канали емпатії	М	σ
1. Раціональний канал	3,52	0,27
2. Емоційний канал	2,95	0,28
3. Інтуїтивний канал	2,48	0,26
4. Установки емпатії	3,38	0,27
5. Проникаюча здатність емпатії	2,43	0,22
6. Ідентифікація в емпатії	2,48	0,24

З результатів поданих у таблиці 2.6 можна бачити, що у клієнтів *раціональний канал* займає основне місце і він вище середніх значень. Друге посідає *установки емпатії*. Можемо констатувати що клієнти розглядають взаємодію з перукарем з настороженістю та долею недовіри. Причинами можуть бути як невдалі зустрічі з перукарями, так і недостатній рівень сервісу. Найнижчий показник *проникаючої здатності в емпатії* ще більш підтверджує наші думки. Це потребує більш глибокого дослідження .

Далі ми порівняли показники перукарів та клієнтів за допомогою критерію Стюдента. Результати подано у таблиці 2.7.

Розглянемо отримані результати.

В першу чергу слід виділити, що показники результатів перукарів та клієнтів досить різняться, але втім, у перукарів більш гармонічний розвиток всіх каналів емпатії в порівнянні з клієнтами. У перукарів в першу чергу більш розвинутий емоційний канал емпатії (**3,19**), це свідчить про те, що вони здатні співпереживати, зливатися з почуттями клієнтів, готові до сприйняття інформації, відкриті та налаштовані до розуміння клієнта на більш

глибинному рівні відчуття. У клієнтів під час взаємодії з перукарями основним є раціональний канал прояву емпатії (**3,52**). Тобто, клієнти у взаємодії з перукарем налаштовані ділитися своїми почуттями та зацікавлені в діалозі і розкритті своїх бажань для гарного результату.

Таблиця 2.7

Порівняння показників каналів емпатії у перукарів та клієнтів за
опитувальником В. В. Бойко

Канали емпатії	Перукарі		Клієнти		t – критерій Стьюдента
	М	σ	М	σ	
1. Раціональний канал	2,86	0,32	3,52	0,27	1,34
2. Емоційний канал	3,19	0,34	2,95	0,28	1,42
3. Інтуїтивний канал	2,86	0,36	2,48	0,26	1,43
4. Установки емпатії	2,81	0,31	3,38	0,27	1,32
5. Проникаюча здатність емпатії	2,67	0,28	2,43	0,22	1,16
6. Ідентифікація в емпатії	2,76	0,35	2,48	0,24	1,37

У перукарів друге місце посідають раціональний (**2,86**) та інтуїтивний канали емпатії (2,86), це дозволяє перукарям окрім налаштування на клієнта ще досить не погано володіти можливістю зчитувати настрій на рівні інтуїції, відчувати запити, складати психологічний портрет не володіючи попередньою інформацією про клієнта.

У клієнтів на другому місці установки емпатії (**3,38**), що свідчить про те, що клієнти стримують себе в розкритті, мають психологічні бар'єри, що шкодять взаємодії з перукарями, не завжди готові до відвертого спілкування. Причини можуть бути різні: попередній досвід, психологічні особливості людини, характер, темперамент, майстер не викликає довіру, тощо.

У перукарів установки емпатії менше виражені (**2,81**), а це означає, що перукарі більш відкриті до діалогу та готові сприймати інформацію від

клієнта, налаштовані до співпраці, готові допомагати клієнту з проблемами їх запити.

Найнижчі показники проникаючої здатності в емпатії в обох групах (перукарі (2,67), клієнти (2,43)) свідчать про те, що з обох сторін у взаємодії перукарів і клієнтів слабе місце має комунікативний зв'язок. Комунікація сприяє розвитку емпатії, вміння слухати і говорити може зробити нашу взаємодію більш гостинною, де буде відчуватися зацікавленість в один одному та приведе до більш результативної взаємодії визначення основних запитів клієнта.

Узагальнені дані показників у відсотках для перукарів у структурі емпатії з розподілом по каналам емпатії зображені на рисунку 2.1.

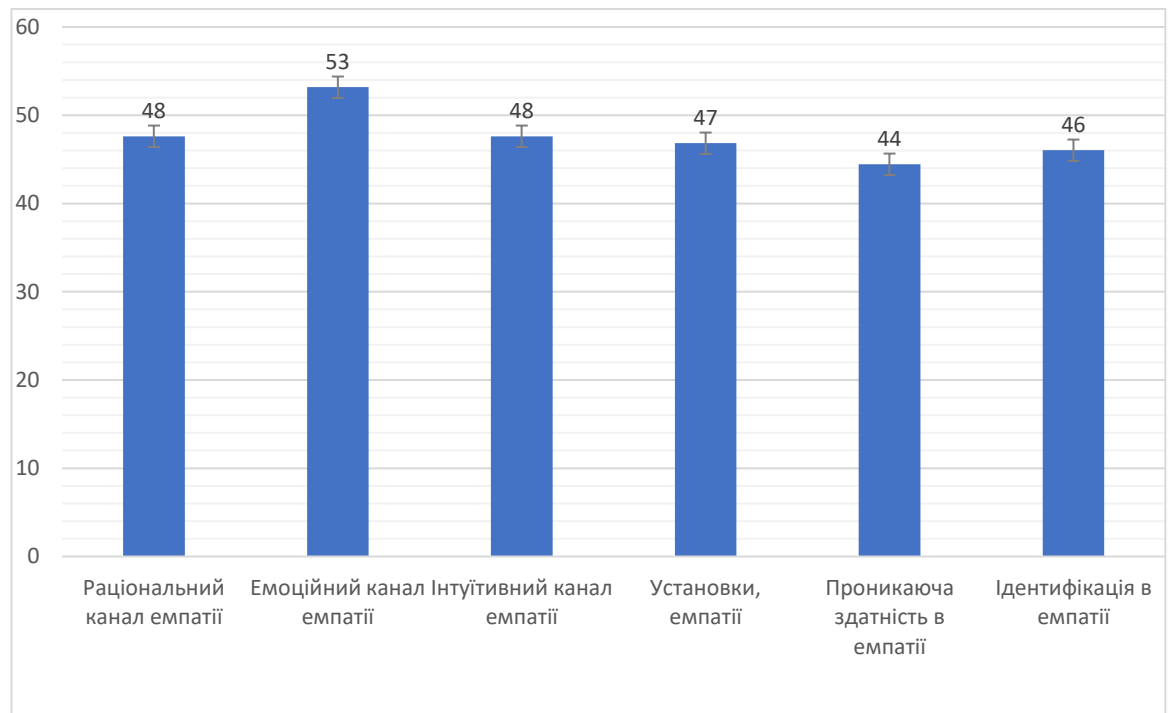


Рис. 2.1 Гістограма розподілу каналів емпатії перукарів в структурі емпатії В. Бойко

Узагальнені дані показників у відсотках для клієнтів у структурі емпатії з розподілом по каналам емпатії зображені на рисунку 2.2.

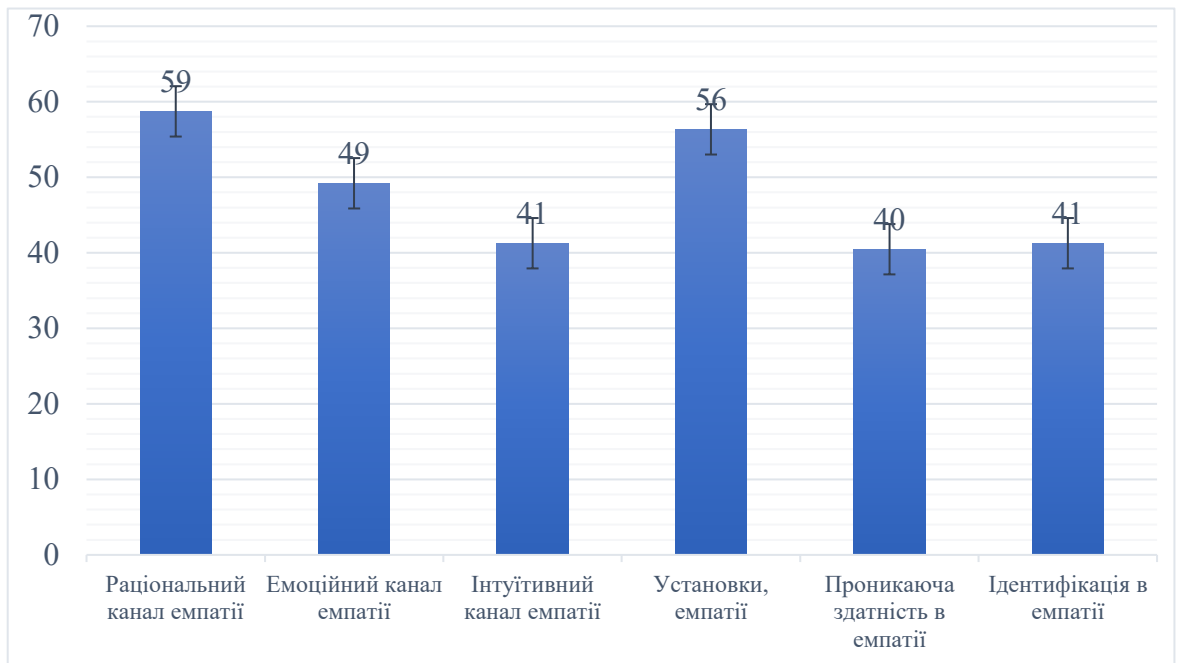


Рис. 2.2 Гістограма розподілу каналів емпатії клієнтів у структурі емпатії В. В. Бойко

Дані отриманих результатів перукарів (додаток В), клієнтів (додаток Г).

З графічних діаграм видно, що більшість респондентів обох груп мають середній рівень наявності емпатії.. При цьому серед перукарів спостерігається, що *емоційний* канал значно вищий (53%), *інтуїтивний* та *раціональний* канали емпатії (48%), натомість у клієнтів вищі показники за шкалою *раціонального каналу* (59%), та *установки* (56 %), що ускладнюють дію всіх каналів, що свідчить про бажання уникнення контакту та низьким рівнем довіри перукареві. Такі показники можуть свідчити про те, що клієнти мали поганий досить невдалий досвід під час взаємодії з перукарями, а тому потрібно більше аналізу для подальшої роботи.

Отже, можемо констатувати, що перукарі більш схильні до відвертості, налаштування до комунікації та володіють високим рівнем прояву емпатії в стосунках з клієнтами, а клієнти, в свою чергу налаштовані більш підозріло та недовірливо в прояві до перукаря. Такі результати потребують подальшого уточнення та аналізу більш точних нюансів оцінки такої взаємодії.

Для подальшого дослідження діагностики взаємодії перукарів з клієнтами ми застосовували *опитувальник діагностики міжособистісних стосунків за Т. Лірі*. (додаток Д), для виявлення типів взаємодій респондентів.

Лірі виділив сім типів міжособистісних стосунків: авторитарний, незалежно – домінуючий, агресивний, недовірливий скептичний, покірливий сором'язливий, заздрісний, співпрацюючий, альтруїстичний. Кожний тип має відповідні психологічні особливості та більш ширше дозволяє поглянути на взаємодію перукаря з клієнтом, виявити сильні та слабкі сторони, проблеми з якими потрібно працювати.

Отже, розглянемо та проаналізуємо подані результати наших респондентів.

Наведемо результати у таблицях 2.8 - 2.9, розрахунки (додаток Е), (додаток Ж), рисунках 2.3 і 2.4 та проаналізуємо їх.

Таблиця 2.8

Показники типів міжособистісних стосунків для респондентів за опитувальником Т. Лірі

Октант	Тип міжособистісних стосунків	М	σ
I	Авторитарний	6,19	0,38
II	Незалежно-домінуючий	5,20	0,35
III	Агресивний	4,62	0,32
IV	Недовірливий скептичний	5,07	0,33
V	Покірливий сором'язливий	5,56	0,36
VI	Заздрісний.	5,68	0,35
VII	Співпрацюючий	4,60	0,35
VIII	Альтруїстичний	4,56	0,40

Розглянемо отримані результати. Як можна бачити із даних, наведених у таблиці 2.8 респонденти надають перевагу *авторитарному типу* взаємодії.

Також наступними переважаючими є *заздрисний, покірливий сором'язливий*. Найнижчі показники *співпрацюючий тип* та *альтруїстичний тип* взаємодії.

Співпрацюючий тип є основним і ефективним у взаємодії людей. Такий тип приводить до порозуміння двох сторін, допомагає об'єднатися для досягнення спільної мети, запобігає конфліктам. Важливим аспектом цього типу є комунікація та кооперація. Тому є необхідним в першу чергу звернути увагу саме на чинники цього типу. Вміння домовлятися, об'єднуватися допоможуть визначити запити клієнтів, налаштувати їх до спілкування, пом'якшити агресивність і заспокоїти вирішенням проблем.

Альтруїстичний тип взаємодії привабливий, але не завжди приносить задоволення. Повинна бути міра такого альтруїзму у стосунках з іншими. Люди швидко розпізнають слабкі сторони та готові використати це в своїх корисних цілях. Як кажуть в народі: здоровий альтруїзм - розумна річ. Все повинно бути в балансі. Інтереси принесені в жертву несуть розчарованість та втрату натхнення, енергії і приводять до вигорання. З однієї сторони альтруїстичні стосунки безкорисні і тому не є ефективними в професійній діяльності перукаря з клієнтом, в соціальному житті такі стосунки можуть мати місце і бути доцільними, допомагають стосунки зробити більш відвертими, відгукнутися до чужих проблем, зробити людей більш добрішими, чуттєвими. Доля альтруїзму необхідна перукареві в команді. Бути більш відкритими до проблем своїх колег, допомагати їм, ділитися досвідом є запорукою командної роботи. На жаль, альтруїзм не мотивує, тому не дивно отримати такі показники.

Агресивний тип взаємодії є неприпустимим стилем взаємодії для перукаря і клієнта. Агресивність відштовхує, зашкоджує взаєморозумінню, блокує прояв емпатії, порушує гармонійний процес роботи, спричиняє конфліктність, знецінює напрацьований досвід. Категоричність в судженнях викликає протиріччя ефект нав'язування своєї думки, викликає неповагу. Здорова доля агресивності може бути застосована для досягнення нових сумісних рішень, пошуку реалізації завдання.

Далі ми окремо підраховували результати для перукарів і клієнтів.

Результати перукарів представлено у таблиці 2.9 та на рисунку 2.3.

Таблиця 2.9

Показники типів міжособистісних стосунків для перукарів за опитувальником Т. Лірі

Октант	Тип міжособистісних стосунків	М	σ
I	Авторитарний	6,15	0,38
II	Незалежно-домінуючий	5,18	0,35
III	Агресивний	4,62	0,32
IV	Недовірливий скептичний	5,07	0,33
V	Покірливий сором'язливий	5,56	0,36
VI	Заздрісний	5,67	0,35
VII	Співпрацюючий	4,57	0,36
VIII	Альтруїстичний	4,56	0,40

Розглянемо результати перукарів подано у таблиці 2.9.

З даних наведених у таблиці 2.9 можна бачити, що *авторитарний тип* домінує над іншими типами. З однієї сторони це досить непогано, тому що перукар повинен володіти ситуацією, керувати процесом, вести діалог в відповідне русло, вчасно почати хід виконання завдань та завершити процес, бути організованим не відволікатися на пусті балачки. Організованість є невід'ємною складовою авторитету. Брати на себе відповідальність приводить до дбайливості в роботі перукаря. З іншої сторони, амбіційність та енергійність приводить до владності, може відвернути клієнтів і колег. І тут потрібна міра.

Друге місце за результатами перукарів належить *заздрісному типу* взаємодії.

С. Головін визначає: «Заздрість - це вияв мотивації досягнення, за якої чийсь реальні чи уявні переваги у надбанні соціальних благ сприймаються

суб'єктом як загроза цінності «Я» і супроводжуються афективними переживаннями та діями.» [81]; А. Адлер дає чітке визначення такої характеристики: «заздрість – це реакція на нерівність людей за дефіциту власної самооцінки, пов'язана з почуттям безсилля і безпорадності.» [2] Ми погоджуємося, що *заздрісний тип* – це завжди руйнівний тип взаємодії. Невпевненість і безпорадність призводить до помилок які, нажаль, коштують дорого. Перукарська справа потребує клопіткої праці, впевненості, вміння приймати і знаходити рішення, активності, терпіння, професійних навиків і стійкої психіки, організованої командної роботи.

Ще один тип взаємодії у перукарів що привертає нашу увагу *покірливий сором'язливий тип взаємодії*. Цей тип може бути привабливим для клієнта, але перукаря може привести до хаосу і конфлікту. В результаті буде втрачено ресурс часу та енергії, заплутати в рішеннях, не визначити запит клієнта і не досягти результату.

Розглянемо результати клієнтів подано у таблиці 2.10.

Таблиця 2.10

Показники типів міжособистісних стосунків для клієнтів за опитувальником Т. Лірі

Октант	Тип міжособистісних стосунків	М	σ
I	Авторитарний	6,23	0,38
II	Незалежно-домінуючий	5,23	0,35
III	Агресивний	4,62	0,32
IV	Недовірливий скептичний	5,07	0,33
V	Покірливий сором'язливий	5,56	0,36
VI	Заздрісний.	5,70	0,35
VII	Співпрацюючий	4,63	0,35
VIII	Альтруїстичний	4,56	0,40

Розглянемо результати клієнтів.

З таблиці 2.10 видно, що у клієнтів також перевага до авторитарного типу у взаємодії з перукарями. Різниця в тім, що клієнт завжди має перевагу та частіш за все домінує у взаємодії. Авторитарний тип взаємодії з перукарями звична справа для багатьох клієнтів особливо коли він відчуває невпевненість майстра. Схильність до покірливості та сором'язливості свідчить про невизначеність своїх бажань та перекладання відповідальності на перукаря. Заздрість може бути викликана вправністю майстра швидко вирішувати завдання що стали проблемою для клієнта.

Отримані результати і їх порівняння за допомогою критерію Стьюдента подано в таблиці 2.11.

Таблиця 2.11

Порівняння результатів типів міжособистісних стосунків перукарів та клієнтів за опитувальником Т. Лірі

Октант	Тип міжособистісних стосунків	Перукарі		Клієнти		t – критерій Стьюдента
		М	σ	М	σ	
I	Авторитарний	6.15	0,38	6,23	0,38	3,46
II	Незалежно-домінуючий	5,18	0,35	5,23	0,35	3,20
III	Агресивний	4,62	0,32	4,62	0,32	2,93
IV	Недовірливий скептичний	5,07	0,33	5,07	0,33	3,03
V	Покірливий сором'язливий	5,56	0,36	5,56	0,36	3,27
VI	Заздрісний	5,67	0,35	5,71	0,35	3,19
VII	Співпрацюючий	4,57	0,36	4,63	0,35	3,22
VIII	Альтруїстичний	4,56	0,40	4,56	0,40	3,65

Порівнюючи результати з таблиці 2.5 можна відмітити, що обидві групи респондентів мають порівняно схожі показники в послідовності їх зростання. Оскільки, маємо практично однакові показники з незначними відхиленнями можемо стверджувати, що обидві групи респондентів взаємодіють практично

на одному рівні прояву психологічних чинників у взаємодії. Маємо наступне для розгляду та аналізу в порівнянні: *перше місце* займає *авторитарний тип взаємодії* перукарі (6.15), клієнти (6,23). Клієнти займають лідерську позицію та схильні керувати процесом взаємодії з перукарями. Тут можна зробити припущення - можуть виникати конфліктні ситуації. Перукарям слід проаналізувати слабкі сторони та розуміти свою відповідальність, забезпечити себе від неочікуваних ситуацій.

Найнижчі показники *співпрацюючого типу* та *альтристичного типу*. Необхідно розвивати знання комунікативної компетенції, зміцнювати та опрацювати професійні навички, не боятися своєї щирості, проявляти увагу та зацікавленість до протилежної сторони. Гостинність і опіка це те, що потрібно кожній людині.

Для визначення значимості факторів X - домінування і Y - приязності їх взаємозв'язку ми застосували Двовибірковий F-тест для дисперсії (Критерій Фішера) для перукарів і клієнтів. Результати наведено у таблицях 2.12 -2.13, додаток (Е), додаток (Ж) та рисунках 2.3.

Таблиця 2.12

Двовибірковий F-тест для дисперсії (Критерій Фішера) для перукарів

Джерело варіації	Сума квадратів	Число ступенів свободи	Дисперсія на 1 ступінь свободи	F-критерій
Модель (звичайна)	29.94	1	29.94	0.86
Залишкова	2847.95	82	34.73	1
Загальна	2877.89	84-1		

Показники розподілу отриманих балів від опитуваних перукарів зображені на рисунку 2.3.

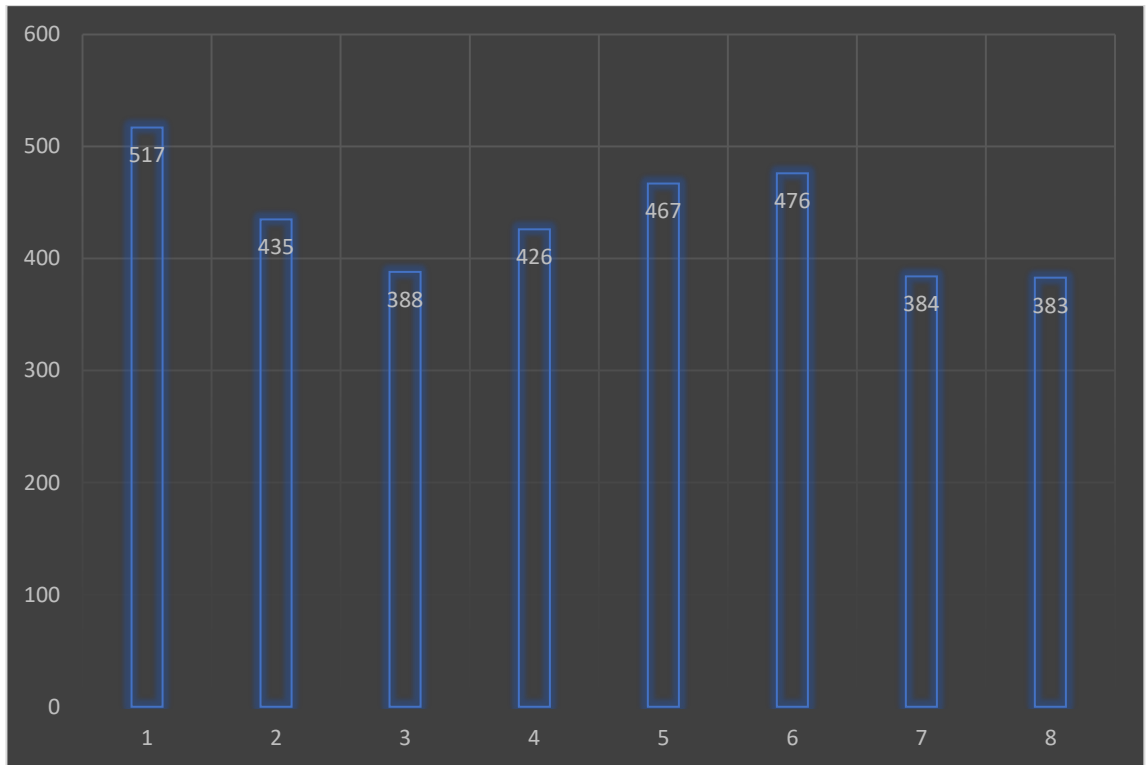


Рис. 2.3 Гістограма розподілу балів перукарів

Показники діаграми частоти розподілу отриманих балів від опитуваних перукарів зображені на рисунку 2.4.

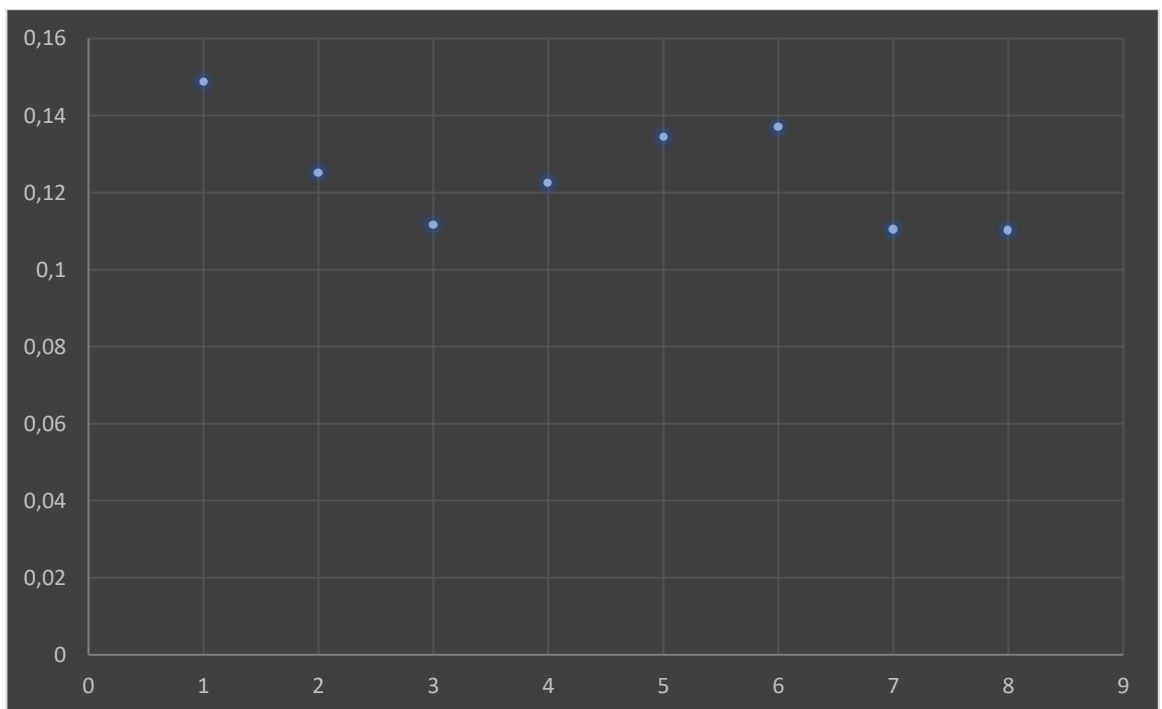


Рис. 2.4 Точкова діаграма частоти розподілу балів перукарів по октантам

Таблиця 2.13

Двовибірковий F-тест для дисперсії (Критерій Фішера) для клієнтів

Джерело варіації	Сума квадратів	Число ступенів свободи	Дисперсія на 1 ступінь свободи	F-критерій
Модель (звичайна)	14.87	1	14.87	0.43
Залишкова	2819.27	82	34.38	1
Загальна	2834.14	84-1		

Показники розподілу отриманих балів від опитуваних клієнтів зображені на рисунку 2.5.

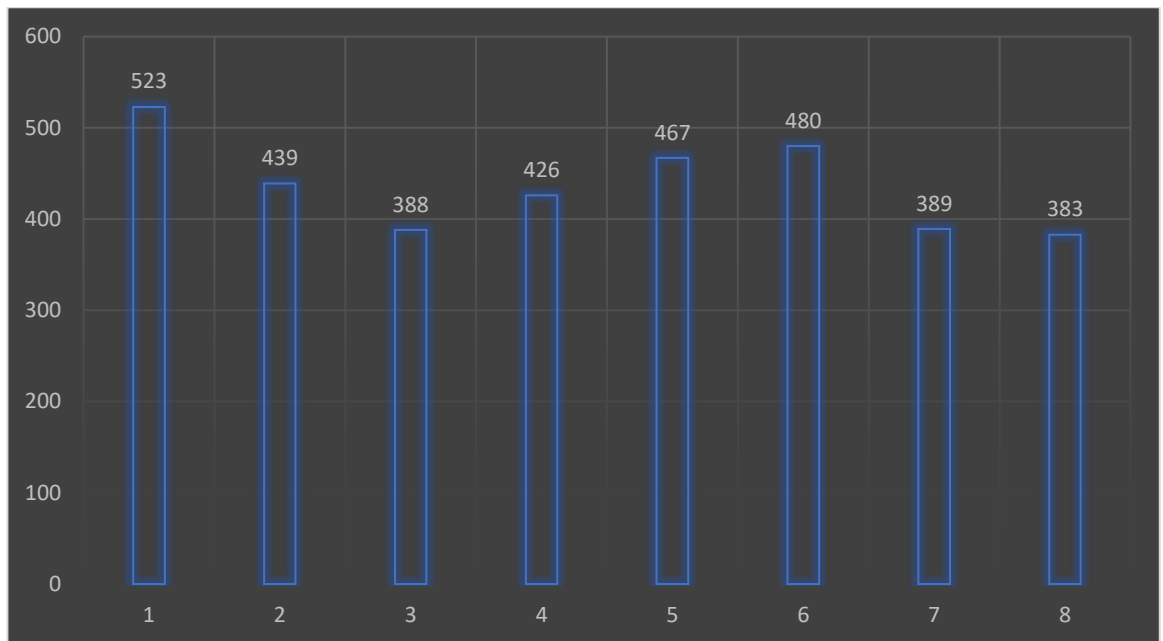


Рис. 2.5 Гістограма розподілу балів клієнтів по октантам

Показники розподілу отриманих балів у опитуваних клієнтів зображені на рисунку 2.6.

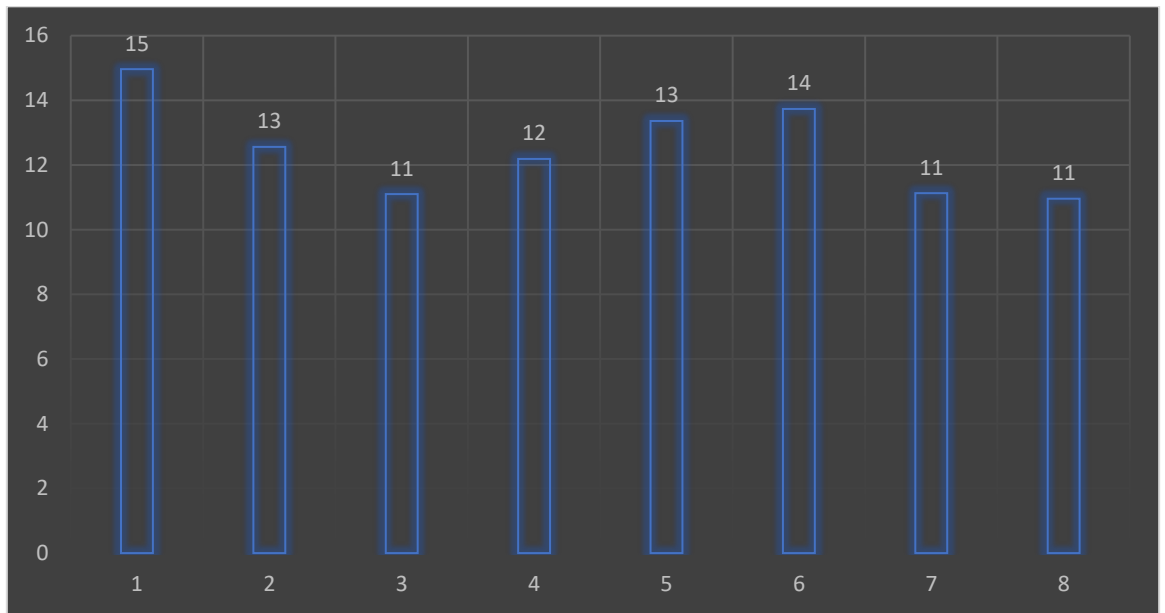


Рис. 2.6 Гістограма розподілу балів клієнтів по октантам у відсотках

За даними результатами прослідковується та напрошується висновок, що більшість перукарів та клієнтів мають найвищі показники за першим октантом - схильні до авторитарного стилю управління; на другому місці показники за шостим октантом - можуть заздрити та бути безпорадними; на одному рівні показники за третім, сьомим і восьмим октантом – можуть проявляти агресивність та налаштовані до співпраці і прояву альтруїзму.

Видно, що клієнти схильні до домінування, а перукарі до приязності (дружелюбності).

Отже, можна зробити **висновок**, що більшість перукарів і клієнтів схильні з однієї сторони до оптимістичності, мотивації, швидкого реагування, високої активності та швидкості в процесі міжособистісної взаємодії, з іншої сторони схильні до впливу один на одного здатні до прояву підкоряти своїй волі.

Методика виявилась гарним інструментом для групової роботи. Робота в групі про обговорювання побажань стосовно сервісу, як зі сторони перукарів так і зі сторони клієнтів стимулює дискусію, дозволяє висвітлювати основні питання, виробляти спільні рішення, проговорювати свої невдоволення та викривати інтереси і можливості.

Отже, може бути рекомендована для роботи з перукарями для проведення корекційних і профілактичних занять надання якісного сервісу, який забезпечить високу ефективність салону краси, підвищить рівень комунікативної компетентності та забезпечить успішну реалізацію і втілення своїх самих прогресивних креативних ідей.

За отриманими результатами чітко було виявлено, що у клієнтів *домінування* в міжособистісній взаємодії з перукарем більш проявлене ніж *приятність*, і навпаки, перукар є більш взаємозалежним, а тому *приятність* стає для нього чітким вираженням прояву поведінки і однією із осн про овних психологічних особливостей в міжособистісній взаємодії.

Домінування у клієнтів свідчить про бажання лідерства у спілкуванні з перукарями, керуванням діалогу.

Приязність у перукарів фактор дружелюбності засвідчує про налаштованість у взаємодії з клієнтами дружніх відносин, прояву доброзичливості, співпраці, встановлення оптимістичних гармонійних стосунків, готовність брати відповідальність за свої вчинки.

Робота з цією методикою проводилася не лише для діагностики перукарів і клієнтів, а й для встановлення психологічного контакту, близькості і довіри з респондентами. Під час проведення індивідуальної діагностики проводилось спільне обговорення у формі дискусій і діалогів.

Виявлено, що серед перукарів є такі, що не недостатньо отримували уваги, батьківської любові та турботи в дитячому віці, виховувались в неповних сім'ях. Це значно вплинуло на їх самоцінність, а тому вибір професії було здійснено як змога закрити потребу міжособистісного спілкування та швидкої нагороди, компенсації уваги та визнанням від клієнта. Також, схильність до групової взаємодії та співпраці в команді надає перукарям більш впевненості, переваг і покращення результатів. Оскільки, в певних не стандартних критичних конфліктних ситуаціях, вони відчують підтримку і захист, розраховують на прояв емпатії і співпереживання зі сторони колег.

Для аналізу стратегій поведінки респондентів в конфліктних ситуаціях було використано *опитувальник К. Томаса*. (додаток К)

Наведемо результати у таблицях 2.14 -2.17, розрахунки (додаток Л), (додаток М), рисунках 2.8 - 2.9 та проаналізуємо їх.

Таблиця 2.14

Показники схильності респондентів до конфліктної поведінки за опитувальником К. Томаса

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації	М	σ
Суперництво	7,30	0,21
Співпраця	9,23	0,24
Компроміс	8,00	0,21
Уникнення	10,40	0,26
Пристосування	6,80	0,17

З даних, наведених у таблиці 2.14 можна бачити, що у респондентів показник *уникнення* (**10.40**) має значну перевагу в порівнянні з іншими показниками стилів поведінки в конфліктах.

Можна припустити, що респонденти не схильні брати на себе відповідальність у конфліктах, стараються уникати непорозумінь. Скоріш за все учасники конфлікту не здатні до агресивності та натиску за стилем свого характеру. Для вирішення конфлікту краще залучити третю особу, врахувати інтереси двох сторін, відкладення в часі, розглянути інше рішення що задовольнить обидві сторони конфлікту..

Пристосування (**6,80**) у респондентів має найнижчі результати. Така стратегія поведінки в конфлікті здатна прояснити ситуацію за рахунок надання переваги партнеру. Її обирають більшість людей невпевнених в своїх результатах, не володіють досконалістю в професії та не розуміють один одного. Перевага іде на користь супернику за рахунок поступливості.

Далі ми окремо підраховували результати для перукарів і клієнтів.

Результати представлено у таблицях 2.15 та 2.16

Таблиця 2.15

Показники схильності перукарів до конфліктної поведінки за
опитувальником К. Томаса

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації	М	σ
Суперництво	7,00	0,20
Співпраця	9,13	0,24
Компроміс	8,33	0,22
Уникнення	10,73	0,27
Пристосування	6,93	0,17

З таблиці 2.15 видно, що перукарі дотримуються *уникнення* (**10,73**) в конфліктах. Такий вибір свідчить про можливу недосконалість професійного досвіду, поганого самоконтролю, організованості, не рішучості в прийнятті рішень, безвідповідальності, не вміння вибудувати діалог, не розуміння потреб клієнта.

Співпраця (**9,13**) вибір перукарів, що займає друге місце за стратегією поведінки в конфліктах з клієнтами. Це досить вдалий вибір як вважає сам автор методики К. Томас. Співробітництво вибирають люди, які поважають власні інтереси і готові враховувати інтереси інших. Це дипломатія і толерантність, це пошук спільних рішень, це об'єднання заради спільної мети.

Компроміс (8,33) вважається непоганим вибором вирішення конфлікту, оскільки не дозволяє ще більше погіршити відносини двох сторін, але і остаточно сторони не задовольняють свої потреби не знаходять вирішення гострих питань. В подальшому клієнт може змінити перукаря, а салон втратити клієнта.

Суперництво (7,00) також викликає масу непорозумінь між перукарем і клієнтом, спричиняє протистояння двох сторін. Кожний в конфлікті відстоює власні інтереси не враховуючи інтереси іншого, нав'язує свою власну думку.

Пристосування (6,93) є найнижчим показником вибору перукарів поведінки у конфлікті. З однієї сторони, такий вибір не вдалий для вирішення конфлікту, він веде до наслідків втрати натхнення в праці, втрати творчих ідей і втрати мотивації, негативно впливає на розвиток майстра. З іншої сторони, такий підхід можливий для збереження взаєностосунків з клієнтом, забезпечення подальшої взаємодії, розуміння важливості рішення для клієнта, коли перукар не впевнений в своїй правоті, або ж коли має обмаль часу і шансів для доказів.

Таблиця 2.16

Показники схильності клієнтів до конфліктної поведінки за опитувальником К. Томаса

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації	М	σ
Суперництво	7,60	0,22
Співпраця	9,33	0,24
Компромiс	7,80	0,21
Уникнення	10,07	0,26
Пристосування	6,67	0,16

З таблиці 2.16 видно, що клієнти вибирають основною стратегією поведінки в конфлікті *уникнення (10,07)*. Для клієнтів це перевага, можливість вирішення конфлікту відкласти в часі що дозволить з часом оцінити результат майстра та підібрати шляхи подолання конфлікту.

Співпраця (9,33) дозволяє клієнту бути об'єктивним для розв'язання проблемних питань враховуючи свої можливості і можливості майстра.

Пристосування (6,67) зручна стратегія поведінки для клієнта, дає перевагу відмовитися від принципальності та зберегти стосунки для покращення результатів в майбутньому.

Отримані результати і їх порівняння за допомогою критерію Стьюдента подано в таблиці 2.17.

Таблиця 2.17

Порівняння результатів схильності перукарів та клієнтів до конфліктної поведінки за опитувальником К. Томаса

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації	Перукарі		Клієнти		t – критерій Стьюдента
	М	σ	М	σ	
Суперництво	7,00	0,20	7,60	0,22	1,16
Співпраця	9,13	0,24	9,33	0,24	1,32
Компроміс	8,33	0,22	7,80	0,21	1,18
Уникнення	10,73	0,27	10,07	0,26	1,60
Пристосування	6,93	0,17	6,67	0,16	0,94

Порівнюючи результати в таблиці 2.17 видно, що перукаря і клієнти мають практично однакові показники вибору стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Проаналізуємо їх результати в послідовності пріоритетності.

Уникнення перукарі(**10,73**) схильні більше до поступливості та не зацікавлені у конфліктах в порівнянні з клієнтами (**10,07**). Уникнення перукарем використовується в ситуаціях де вирішення спірних питань можуть ще більше спричинити проблем, коли це потребує від майстра додаткового часу і енергетичного ресурсу, коли у клієнта є більше переваг і владності, коли питання для майстра не має актуальності і такого значення як для клієнта.

Співпраця перукарі (**9,13**) налаштовані до пошуків нових рішень, прояву симпатії взаєморозуміння з клієнтами, показник у клієнтів (**9,33**) вище і означає більшу зацікавленість в розв'язанні непорозумінь. Можна стверджувати, що клієнти приходять з позитивним настроєм в заклади краси та розраховують на задовільні результати.

Компроміс перукарі (**8,33**), клієнти (**7,80**). Вирішення конфлікту з частковим задоволенням своїх інтересів. Тут можуть бути домовленості, що

приведуть до більшої поваги у взаєминах, ще більшої уваги та розумінні один одного. Таке вирішення конфлікту може бути вигідним рішенням для майстра виправити свої помилки в майбутньому, для клієнта є надія отримати очікувані результати. Недоліком є терпіння і час.

Суперництво перукарі (7,00), клієнти (7,60). Результати доводять, що амбітність не на користь майстру в цій ситуації. Суперник в ролі клієнта завжди має перевагу. Боротьба як метод вирішення конфлікту погана ідея, але і не гірша між клієнтом та перукарем. Всім знайома відома крилата фраза Г. Селфрідж (1909 р.) власника лондонських універмагів – «Клієнт завжди правий». Вона була слоганом його кампанії. До цього часу цей вираз «битує» серед працівників сфери послуг як спосіб уникнення конфлікту і підсилення значимості клієнта, але сучасність виправно доказує зворотню сторону. Серед клієнтів фраза існує як захист примх та абсурдних претензій, сподівань на розпахнуті двері. Доля необ'єктивності можливостей вирішення проблем клієнта змушує його вибирати таку стратегію в конфлікті. Перевага на користь клієнта за такої думки знецінює майстерність перукаря, полишає його мотивації та натхнення, знецінює досвід, робить працівника нещасним.

Пристосування перукарі (6,93), клієнти (6,67). Люди які здатні зріло оцінювати ситуацію щоб не розпалювати ворожнечу, здатні володіти своїми емоціями, контролювати свої дії та вчинки, відповідати або ж максимально налаштуватися на співучасника конфлікту. Або ж навпаки, люди які маніпулюють почуттями інших за для спокою та комфорту.

Показники розподілу отриманих балів від опитуваних перукарів за методикою Томаса зображені на рисунку 2.7.

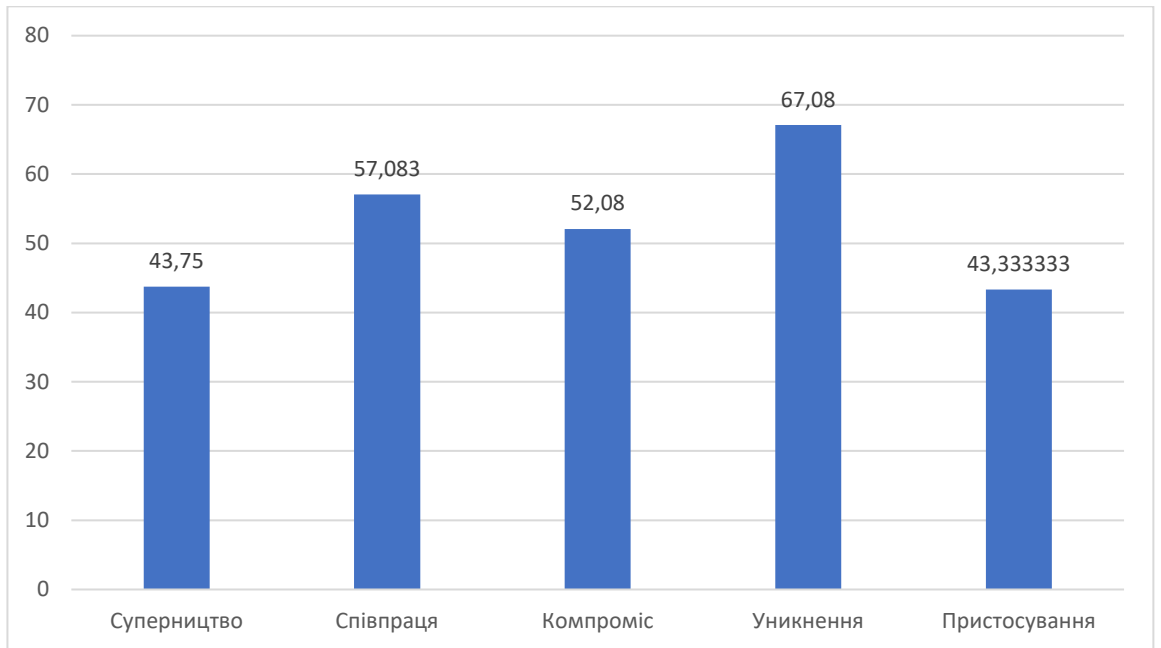


Рис. 2.7 Відсоткове співвідношення стилів поведінки в ситуації конфлікту за показниками перукарів

Показники розподілу отриманих балів від опитуваних клієнтів зображені на рисунку 2.8.

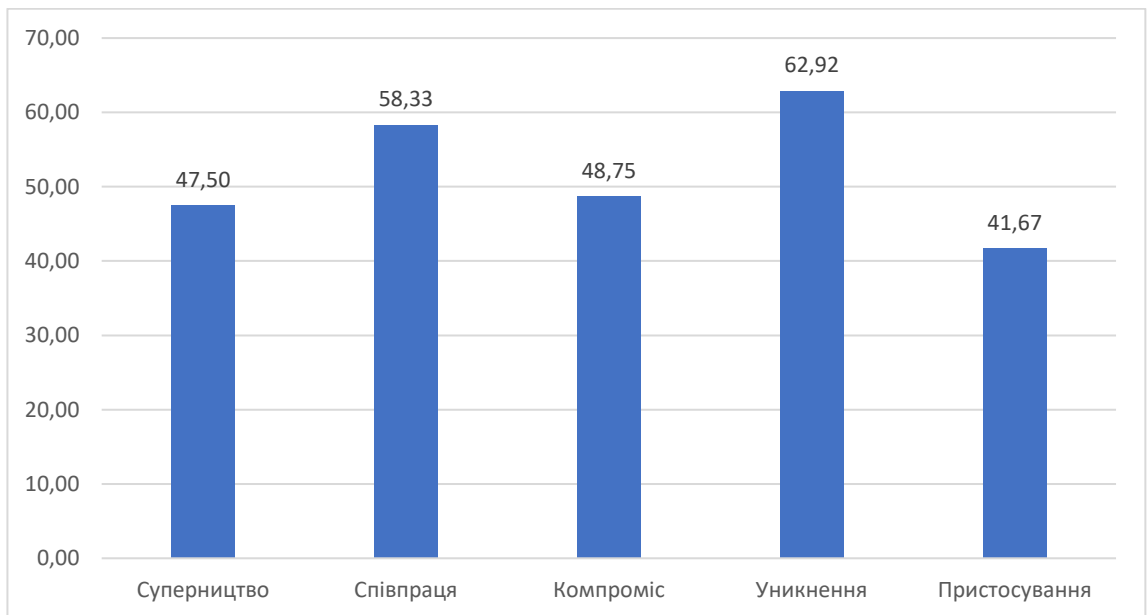


Рис. 2.8 Відсоткове співвідношення стилів поведінки в ситуації конфлікту за показниками клієнтів

За даними результатами прослідковується та напрошується висновок, що показники перукарів і клієнтів мають незначні відхилення.

У перукарів за показниками більш виражений стиль уникнення в конфліктній ситуації(67%), що свідчить про те, що вони не охоче ідуть до вирішення проблем, а відповідальністю в конфліктних ситуаціях нехтують та перекладають на партнерів. В ролі таких можуть бути і клієнти, і керівництво. На другому місці стиль співпраці (57%), це тип поведінки забезпечує відстоювання власних інтересів, не зашкоджуючи іншій стороні.

У клієнтів також домінує стиль уникнення (62%) в конфлікті, друге місце займає стиль співпраці (58%). Незначно вище показник аніж у перукарів. Тому можна зробити висновок, що взаємодія перукарів з клієнтами частіше відбувається на згоді і домовленості, аніж на розбіжностях. Мабуть такі якості як людяність, толерантність стають більш в моді.

Слід відзначити, що результати за стилем поведінки компроміс незначно відрізняється в двох групах. У перукарів (52%), у клієнтів (48,7%). Отже, схильність вирішувати гострі питання і суперечки шукають вирішенням третіх сторін.

Для того, щоб проаналізувати вплив психологічних особливостей на професійну взаємодію перукаря з клієнтом для цього було здійснено кореляційний зв'язок між методиками.

Результати представлені в таблицях 2.18 і 2.19

Таблиця 2.18

Коефіцієнти кореляційного зв'язку між методиками для перукарів

-	В. Бойко	К. Томас	Т. Лірі
В. Бойко	1		
К. Томас	-0,03	1	
Т. Лірі	-0,10	-0,99	1

За даними таблиці 2.18 видно, що у перукарів найбільшій зв'язок між показниками за методиками К. Томаса та Т. Лірі, це свідчить про те, що міжособистісна взаємодія перукарів з клієнтами залежить від вміння

управляти ситуацією, чітко ставити завдання та дотримуватися їх виконання, має значний вплив на прояв конфліктності.

Отже, від перукарів залежить результативність таких стосунків. Доведено, що стиль управління впливає на результат. Результати можна покращити відповідальністю, професійною, комунікативною компетентністю, бути чесним та щирим, проявляти симпатію, розвивати емпатію через співчуття, проявляти гостинність і опіку, бути впевненим, зосередженим на виконанні завдань.

Слабкий зв'язок за показниками методики В. Бойко з іншими показниками методик звертає увагу на низький рівень емпатії. Необхідно дорожувати та розвивати відкритість, щирість, бути чесним, розвивати інтуїцію, співчуття, людяність, терпіння для розуміння потреб клієнта. Ставити себе на місце іншого, вміння слухати, цікавитися зворотнім відгуком, співпереживати посприє розумінню клієнтів, розширить клієнтську базу, буде гарним інструментом для підтримки колег і надійним захистом в складних ситуаціях.

Таблиця 2.19

Коефіцієнти кореляційного зв'язку між методиками для клієнтів

-	В. Бойко	К. Томас	Т. Лірі
В. Бойко	1		
К. Томас	0,22	1	
Т. Лірі	0,88	-0,22	1

За даними таблиці 2.19 видно, що у клієнтів найбільше пов'язані між собою показники за методиками Т Лірі та В. Бойко. Це означає, що емоційний стан клієнта повністю залежить від взаємодії з перукарем. Дослідження довело, що клієнт чуттєво реагує на дію перукаря, він налаштований сприймати інформацію та взаємодіяти за умови що перукар зможе його

розташувати до себе. Важливими чинниками для клієнта є прояв емпатії зі сторони перукаря. Емпатія інструмент управління клієнтом.

Показники методик К. Томаса та Т. Лірі мають між собою певні суперечності і доводять, що конфліктність настороженість у відносинах є рушійною силою стосунків клієнта з перукарем. З таблиці 2.19 видно, що слабкий зв'язок між показниками за методиками К. Томаса та В. Бойко говорить про те, що клієнти також можуть посприяти гармонійному спілкуванню за умови що перукар буде налаштований дружелюбно в такій взаємодії, проявить максимальну увагу і від його вміння комунікативними навичками посприє довірі клієнта. Попередній негативний досвід клієнта може впливати на прояв його емпатії, спричиняти непорозуміння, викликати напругу. блокувати майстру визначити запит для задоволення бажань клієнта,

Висновки до розділу 2:

Професійна взаємодія є складною діагностичною проблемою, що потребує теоретичних розробок науковців, саме тому є необхідність в вивченні і удосконаленні, а також підборі психодіагностичних методик для подальших досліджень. У емпіричному дослідженні розкрито організаційно – методичні засади діагностичного дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії перукарської сфери перукарів з клієнтами за окремими показниками, подано аналіз результатів дослідження структури емпатії, виявлено стиль поведінки в конфліктних ситуаціях, стилю управління в міжособистісній взаємодії, проаналізовано динаміку змін в професійній взаємодії перукаря з клієнтом.

За допомогою контент аналізу результатів анкетування клієнтів і перукарів, що можуть бути клієнтами також, визначено базові психологічні характеристики професійної взаємодії. Поняття «цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем» асоціюється у клієнтів з «комунікативною компетентністю» (65%), «прояв емпатії і співчуття» (7,5% згадувань), «вміння слухати» (65% згадувань), «професійна компетентність» (70% згадувань); «не задоволений клієнт взаємодією з перукарем» асоціюється з поняттями

«агресивність» (55% згадувань), «розчарованість» (55% згадувань), «нав'язування мені свого бачення» (37,5% згадувань) «неохайність» (45% згадувань), «допитливість» (40% згадувань), ціною (45%) та неочікуваним результатом (65%); «клієнт, що хотів би покращення обслуговування» асоціюється у респондентів з поняттями «емпатія» (15% згадувань), «довіра» (45% згадувань), «мова» (37,5% згадувань), «впевненість» (92,5% згадувань), «час» (92,5% згадувань), «інформація» (45% згадувань), «професійна майстерність» (70% згадувань).

За допомогою опитувальників діагностичних методик визначено і проаналізовано вплив психологічних чинників і зв'язок між ними.

Аналіз кореляційного зв'язку визначив, що спосіб взаємодії перукарів з клієнтами впливає на конфліктність, а прояв емпатії здатний стабілізувати та покращити стосунки попередніх невдач, викликати довіру, підсилити свою професійність, посприяти швидкому більш чіткому визначення запитів клієнта, гармонізувати стан та створити атмосферу гостинності.

Визначено, що сильними психологічними інструментарієм перукаря є розвинення комунікативних навичок і емпатії. Високий рівень емпатії здатний прискорити час та зробити працю більш продуктивною.

Визначено, що для клієнтів важливими психологічними особливостями взаємодії є комунікація, майстерність, організованість, професійність майстра.

Певні висновки посприяли в подальшому нашого дослідження сформулювати розширити типологізацію перукаря та додати рекомендації щодо покращення психологічних особливостей розвитку професійної взаємодії з клієнтами.

РОЗДІЛ 3

ТИПОЛОГІЗАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ У ПЕРУКАРСЬКІЙ СПРАВІ

3.1. Обґрунтування типологізації професійної взаємодії перукаря

В часи еволюційних змін світу, проходження трансформацій і реорганізацій суспільства, в основу якого закладено основні і базові характеристики людини, навколишнє середовище вимагає від нас звертати увагу на внутрішню духовну частину розвитку людини. Світ, що прискорює потребу втілення нових рішень, технологій, вимагає більше креативності, логіки та прагматики. На жаль, це позбавляє нас емоційності, емпатичності і співпереживання, змушує більше віддалятися від розуміння власних бажань, розуміння себе, свого оточення, позбавляє чути свій внутрішній голос. Вибір людини здійснюється не за покликом серця і інтуїції, а виходячи з логічного та інтелектуального мислення.

Часи змінюються та вимагають кардинальних змін, нових підходів до взаємодії на різних рівнях, особливо, професійної та міжособистісної взаємодії. що не можуть проходити без розуміння себе, вибору свого призначення, виходячи з власного поклику серця.

Нам потрібні не тільки висококваліфіковані працівники, але і виносливі, стресостійкі до певних умов, витривалі, самоорганізовані, збагачені комунікативними навичками та вміннями вести діалоги, бажанням контактувати, розвивати свою чуттєву сферу, вміти співпереживати, проявляти високий рівень відповідальності і симпатії через емпатію, володіти високим рівнем обізнаності в професійному діловому спілкуванні, володіти знаннями виходу з кризових та конфліктних ситуацій. Для цього потрібно збагачувати свій внутрішній світ, розпізнавати його, зміцнювати через знання та їх розуміння.

Звісно, що змінюється типологізація людини, в основі якої віра, почуття, емоції, особливі психологічні характеристики, набір якостей, що яскраво

характеризують її весь внутрішній світ. А найважливіше, роблять її індивідуальністю не схожою на інших.

В свої часи типологію особистості створювали і змінювали постійно, орієнтуючись на систему, порядок, вимоги сьогодення, залежно від потреб і сфер пристосування.

Тип – це позначення комплексу окремих рис, за наявності (відсутності) яких людина може бути віднесена до даного типу.[43].

Наша душа потребує красивих простих речей і взаєморозуміння.

Професійна сфера людини вимагає певних орієнтирів на зосереджені психологічних характеристик, стимулює мотивацію їх розвитку залежно від напрямку своєї реалізації. Розглядаючи типологію людини для професійної взаємодії, слід відмітити науковців, що зробили свій внесок в основу базової типології в психології.

Е. Кречмер [40], німецький психіатр психолог типологію людини розкриває через поєднання характеру і будови тіла, так звану конституціональну типологію, ціннісну типологію було запропоновано Е. Шпрангером у 1928 р., К. Юнгом [56], опубліковано працю про психологічні типи індивідуальності, де він виділяє дві особистісні установки (екстраверсію і інтроверсію) і чотири типи орієнтації (мислення, відчуття, почуття, інтуїція).

Залежно від професійної сфери людини, виникають вимоги до працівників. Е. Климов [37] класифікує всі професії за критеріями, як предмет праці, знаряддя праці, мета праці і умов праці, де розглядаються різні типи особистості і відповідають певним наборам психологічних характеристик. Залежно від предмета праці професії поділяються на п'ять типів.

Оскільки, в нашому дослідженні типологія працівника відноситься до типу професій «людина-людина», то головним предметом є люди. Для успішної реалізації працівника необхідно ряд особливих психологічних характеристик. Спробуємо описати ці типи на основі нашого дослідження.

Перукарська справа це поле втілення творчих ідей, креативу, нестандартних ситуацій, переживань, задоволення, мотивації і натхнення.

У всі часи людина прагнула до досконалості в своїй зовнішності, багато часу приділяла своїй красі та маскуванню внутрішнього світу від сторонніх.

На сьогодні ніяка техніка не може замінити працю перукаря, витіснити цю професію в розряд непотрібних. Це місце де ми відпочиваємо, дозволяємо собі відволіктися від побутових проблем, насолодитися піклуванням про нас та задовольнити потребу в красі. А тому, так важливо і цікаво досліджувати певні особливості психологічних характеристик, що впливають на професійну взаємодію перукаря з клієнтом.

Перукар окрім професійних навичок і знань, повинен добре вміти володіти самоконтролем свого емоційного стану, бути в гарному настрої, вміти налагоджувати комунікацію, розбиратися в психології людей, креативно і нестандартно мислити, інтелектуально розвиватись, швидко приймати рішення і мати багато любові в серці, щоб нею ділитися з клієнтами, бути чуйним та відкритим до діалогу. Уміння слухати та почути не менш важливе за уміння бачити та мислити, зрозуміти клієнта щоб втілити його бажані образи та не розчарувати.

До переліку основних вимог в роботі перукаря можна додати такі особливості психологічних характеристик: гарний настрій, людяність, щирість, емпатія, комунікативна компетентність, лідерство, високий потенціал, логізм дій, рівновагу, інтуїцію, тощо.

Пропонуємо детальніше розглянути типологізацію особистості професійної взаємодії перукаря.

На наш погляд, опираючись на ряд спостережень та проведення аналізу психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами, можемо виділити основні типи перукарів та групувати їх за певними ознаками психологічних особливостей взаємодії з клієнтами стосовно комунікативної активності, емпатії, конфліктності, здатності до самоконтролю, професійних навичок, організації за часом, вигорання.

Тип перукаря *«стратегічний»* - такий перукар максимально ефективний, витривалий до навантажень і прибутковий для салону краси. Добре володіє ситуацією у взаємодії з клієнтом, бере на себе досить значиму частину відповідальності, орієнтовний на запит і потреби клієнта, зосереджений на організаційному процесі роботи, передбачливий, враховує всі неочікувані ситуації, конфліктів не виникає. Такий майстер тримається лідерської позиції, чітко визначає цілі завдяки конструктивному діалогу, завжди послідовний в виконанні завдань і успішно їх досягає. Завдяки своїй майстерності і професійній компетентності в максимально короткі строки впевнено приступає до справи. Добре володіє ситуацією та вкладається в визначений час. Клієнт у взаємодії з ним відчуває себе захищеним та впевненим, також може відпочити і розслабитись. Сервіс представляється на високому професійному рівні. Максимум ефективності та мінімум затрат енергетичного ресурсу. Приваблює клієнта своєю комунікативною та професійною компетентністю, а також організацією процесу роботи.

Тип *«мислительний»* - такий перукар у взаємодії з клієнтом вдумливий, зосереджений на ідеї. Майстер потребує більше часу для прийняття рішення, якщо ж його буде не достатньо, то можливі неочікувані результати. Пропонує декілька варіантів розв'язання проблеми, уточнює деталі, схильний до аналізу, творчий, добре розвинуте образне мислення, винахідливий і відповідальний. Недоліком може бути наявність спонтанності, зміна рішення в процесі виконання роботи, за недостатньою кількістю часу для обговорювання цілі, що призводить до неочікуваних, хоча, і не поганих результатів. Зазвичай мало приділяє уваги спілкуванню в процесі роботи, але більше схильний до творчого обговорення ідеї на початку взаємодії. Роботу виконує помірно, любить спостерігати за процесом роботи своїх колег і всього салону загалом. Рідко вкладається за часом, спокійний, врівноважений, емпатичний, в конфлікті поступається клієнту, добре підпорядковується адміністрації, замовчує свої протиріччя, що призводить до образ та розчарувань. В колективі тримається опосередковано.

Тип *«маніпулятивний»* - такий перукар більш за все досягає успіху завдяки розумінню психологічних рис клієнта, аніж майстерності. Здатний легко вести діалог, досить обізнаний в психологічному сенсі, Завдяки проникливості і емпатії легко налаштовується на клієнта, переймаючи його поведінку, вміє добре настроюватися на співбесідника та може впливати на рішення клієнта для досягнення бажаного результату. Завжди в бесіді емоційний, енергійний, добре виходить з будь - якої ситуації, зазвичай уникає конфліктів, або ж добре вміє виплутатись з складних ситуаціях. По часу - більше в плюсі, аніж в мінусі, завжди шукає таких рішень, що економлять час. За такими цікаво спостерігати. Їх завжди виділяє досить емоційний яскравий сміх, голос, мінливий настрій. Досить адаптивний в колективах, знання сприймає поверхнево, а тому і результати можуть бути не досконалими. Емоційно реагує на зауваження, емоційно рухливий, здатний швидко втрачати енергію, схильний до вигорання. Проявляє інтерес до всього нового, знаннями цікавиться поверхнево без заглиблення і деталізації, легко втрачає постійних клієнтів. Виконує «спринт» роботи на короткі дистанції, на досить тривалі по часу, об'ємні, проєктивні роботи не вистачає витривалості і терпіння. Результати можуть бути досить вдалимими, але без глибокого замислу. Миттєвість та спонтанність прийняття рішень призводить до креативного творчого процесу і пошуку нових ідей. Привертає увагу клієнтів, що цінують креатив, мають певну рішучість та готові до кардинальних змін.

Тип *«оптимістичний»* - завжди в гарному настрої за любых обставин. Такий майстер відразу викликає довіру клієнта і налаштовує його на оптимістичний лад. З таким перукарем клієнт відчувається важливою персоною, відчуває гостинність і опіку, отримує масу цікавої інформації, отримує розширену консультацію відносно догляду за волоссям, відволікається від буденності життя, погружається в ілюзію щастя. Тут ведуться задушевні бесіди, включається креативний підхід, знаходяться самі сміливі рішення для втілення задумів клієнта. Перукар завжди зосереджений на клієнті і сам процес роботи викликає масу задоволення, додає ентузіазму та

позитиву, відбувається здоровий енергетичний обмін. Час проходить непомітно, клієнту хочеться продовжити зустріч. Візит завершується обміном позитивних вражень і записом на наступний раз. Недоліком такої взаємодії може бути зайве спілкування не по темі, що призводить до витрати енергетичного ресурсу та часу, хоча, «оптимістичний» тип завжди досить швидко відновлюється та знову готовий до взаємодії. Такий перукар відкритий до знань, добре працює в команді, виникаючі непорозуміння з легкістю вирішує тут і зараз. Зазвичай, це трапляється рідко, якщо взагалі трапляється.

Тип *«покірний»* - такий перукар виглядає більш не впевненим, та насправді це не завжди так. У взаємодії з клієнтом він займає позицію «готовий до всього». Звісно, впевненості йому б не зашкодило, та такий майстер добре вміє дослухатися клієнта, добре обізнаний в перукарській справі свого рівня, гармонійний, не поспішає, делікатний в спілкуванні, вміє співпереживати, переймається проблемами, дуже емпатичний, інколи виглядає тривожним. В роботі відчувається напруга від зусиль таких переживань, така ретельність потребує максимум зусиль, що призводить до втрати натхнення. Не вистачає навиків керівництва процесом, знань і умінь комунікативної компетенції, досвіду, професійної підготовки. Такий майстер не є прибутковим для салону, але з часом може показати досить позитивні ефективні результати, якщо в нього вкладатися та розвивати, може бути надійним працівником салону і перспективним фахівцем, здібний до пізнання нового і добре розвивається в команді. Клієнт може відчувати не впевненість майстра та починає керувати процесом, що призводить до втрати часу та невдалого результату.

Тип *«хаотичний»* - цей тип перукаря вбирає в себе всі самі неочікувані непередбачуваності. В такого майстра нема послідовності, він дуже часто знаходиться в стані розгубленості, йому необхідна допомога та контроль адміністрації і колег щоб скерувати та розпочати робочий процес, уточнення деталей. Недостатня професійна компетентність призводить до поганої самоорганізації технологічним процесом виконання роботи, що створює кіпу перешкод, неохайності, не завершеності самої роботи. У такого майстра

присутня спонтанність, нема послідовності, щось падає, щось б'ється, виникають конфлікти з клієнтами, з колективом, привертає багато уваги зі сторони адміністрації салону, не ефективний в команді. Єдине що його спасає, що в хаосі, все ж таки, знаходить шляхи вирішення проблеми. Потребує повної «перезагрузки» знань на всіх рівнях компетентностей.

Тип «*харизматичний*» - такий майстер завжди привертає до себе увагу не тільки зі сторони клієнта, але і зі сторони перукарів. До такого майстра приходять досить впевненні і такі ж харизматичні клієнти. Взаємодія з таким перукарем клієнтом сприймається як ціла церемоніальна процесія. Вона забирає практично всю увагу чуть не всього салону, обволочує не аби яким шармом, що вітає в просторі майстра і передається на оточення. Завжди спокійний, впевнений, розмірений, індивідуальність в поєднанні професійного досвіду, інтелектуальності, творчих задумів. Такий майстер завжди спонукає клієнта своїм баченням до прийняття нових рішень, має не аби який вплив на клієнта завдяки своїй професійній авторитетності серед колег. Манера вести діалог задає ритм перевтілення клієнта в самі яскраві образи. Це дійсно відбувається магія, те, що називається мистецтвом. Відбувається гармонізація, медитація через поєднання розкриття самовираження клієнта його бажань і прояв їх в образі. Тріумф отримують всі. Так народжується стиль, де зрозуміла суть закладеної концепції самої ідеї майстра, його втілення і самовираз клієнта через майстра. Новий візит до такого майстра це прелюдія, загадка, надія на оновлення та сюрприз для клієнта. Від такої взаємодії надихаються і майстер, і клієнт, тому візит викликає заздалегідь масу ендорфінів - гормону щастя. Великим плюсом для салону так і для клієнта є те, що майстер відразу «втілює» цілісний образ в поєднанні форми та кольору, пропонує косметику для догляду за волоссям, активно «просуває» всі послуги салону краси, його клієнти поповнюють та зміцнюють клієнтську базу, стають значимим прибутковим ресурсом закладу. Майстер регулярно відвідує виставки, семінари, майстер класи, цікавиться новинками моди, володіє сучасними техніками фарбувань, стрижок, активно здійснює та рекламує салонні послуги

і косметичні продукти для догляду за волоссям. Недоліком може бути проявлений егоцентризм, конфліктність з колегами та адміністрацією салону краси.

Далі ми узагальнили характеристику кожного з описаних типів перукарів за показником «професійна взаємодія» Психологічні портрети типів перукарів представлено у таблиці 3.1. У таблиці зазначається, що та чи інша психологічна характеристика має високий або низький рівень, то мається на увазі не її абсолютне значення, а відносне (порівняно з іншими типами).

Таблиця 3.1

Психологічний портрет типів перукарів за показником «професійна взаємодія»

Рівень психологічної характеристики	Тип перукаря						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
емпатія	С	В	В	В	В	В	В
комунікація	В	С	С	В	С	Н	В
конфліктність	Н	Н	В	Н	В	В	Н
самоконтроль	В	С	В	В	Н	Н	В
професійні навички	В	В	С	В	Н	Н	В
організація процесу (час)	В	С	С	С	Н	Н	В
вигорання	Н	С	С	Н	В	В	Н

Н- низький рівень; С – середній рівень; В – високий рівень

Тип перукаря: I - стратегічний; II - мислительний; III - маніпулятивний; IV - оптимістичний; V - покірний; VI - хаотичний; VII - харизматичний

З таблиці 3.1 видно, що комунікативні навички мають значний вплив на підвищення ефективності та продуктивності перукаря у взаємодії з клієнтом,

а також на самоорганізацію процесу роботи, що не може не впливати на час. У професійного майстра комунікативні навички займають одне із провідних складових його роботи, як інструмент керування процесом самоорганізації та саморегуляції в процесі виконання завдань. Вміння вести діалог, домовлятися, виявляти та скеровувати діалог в відповідному руслі для визначення бажань клієнта потребує неабияких знань комунікації та психологічних характеристик людини, її мотивів, потреб, цінностей. Окрім професійних навичок, слід враховувати емпатію, як вміння слухати, співпереживати, проявляти зацікавленість проблемою клієнта, вміння вчасно попередити негативні наслідки взаємодії. Також, погано розвинуті навички чітко доносити інформацію приведуть до конфліктних ситуацій, низькі показники самоорганізації призводять до не вкладання по часу що залишить присмак розчарування в перукареві, вплине на безліч показників якості роботи. В результаті призводить до витрати зайвої енергії і як наслідок - вигорання, втоми, погіршення настрою.

Список можна продовжити, поповнюючи його новими типами перукарів. У всіх типів є свої плюси і свої недоліки. Ідеального перукаря не буває. Всі дуже різні і тим привабливі. На типологію перукаря впливають і особистісні психологічні риси, і характер особистості, і виховання, і розвиток. Одне можна сказати, що ми всі дуже різні і такі унікальні, що кожен із нас знаходить свого перукаря для приємної взаємодії, для отримання в першу чергу позитивних емоцій, відчуття значущості, гостинності, піклування. Наше дослідження показало, що основні психологічні особливості професійної взаємодії потрібно підсилювати та розвивати. Необхідно працювати на більш глибокому рівні виховання особистості як фахівця перукарської справи. Для цього в навчальних закладах розробляти програми, де буде приділено увагу комунікації перукарів з клієнтами, діловому спілкуванню, проводити бесіди, семінари в салонах краси. Вимоги до працівника перукарської справи надзвичайно високі, оскільки, ця професійна діяльність пов'язана з взаємодією людей, охоплює різні їх психологічні аспекти, але з тим вона становиться

більш популярною, більш привабливою для людей, які замислюються присвятити себе цій професії, або тих хто вже став на цей шлях

Підсумком вищезазначеного ми прийшли висновків, що основними психологічних особливостями професійної взаємодії перукаря з клієнтами є цінність живого спілкування що вміщує в себе, окрім професійних навиків, емоційність почуттів, переживання, надихає, мотивує, створює цілий світ очікувань і сподівань.

3.2. Рекомендації щодо покращення професійної взаємодії перукарів з клієнтами

В працях українських психологів визначено, що на ефективність та результативність професійної взаємодії працівників соціономічних професій впливає: морально-психологічний стан (МПС) В. Зубченко [2525], ресурсне забезпечення протидії емоційному вигорянню у фахівців соціономічних професій, «синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» Г. Никифорова [46], професійній діяльності вчителя Т. Форманюк [89], засоби подолання І. Сингаївська [79], психологічні умови корекції дезадаптивної поведінки розкриває О. Васильченко [13]. Психологи звертають увагу на умови формування особистості на підготовчих етапах самовизначення в професійних напрямках О. Васильченко [16], навантаженнях психіки системами регулювання освіти і соціального життя. Професійний підхід в організації процесів діяльності захистить від психологічних навантажень, витрат надмірної енергії та убезпечить від нервового напруження, стресу і вигорання.

О. Петрунко зазначає наступне: «соціальний оптимізм вважається психологічним механізмом ціннісної взаємодії з референтним оточенням в основі якого є переконання, як система поглядів на світ, що опосередковує ставлення індивіда до референтного оточення і способи взаємодії з ним. Соціальний характер уявлень людини про світ і взаємодію є однією із форм організацій цих уявлень в індивідуальній і масовій свідомості імпліцитній моделі світу.» [61] Це наводить нас на роздуми поглянути на взаємодію більш свідомо і більш глибоко щоб проаналізувати взаємодію як основний механізм, що має безліч чинників регуляції цього процесу. Людина здатна до осмислення своєї поведінки у стосунках та спираючись на власні цінності і орієнтуючись на розвиток здібна впливати формувати своє оточення. Результат залежить від розвитку людини як особистості на всіх рівнях балансу духовного та матеріального.

Система цінностей фахівця і психологічних впливів керівництва О. Васильченко [11;15], є відображенням побудови міжособистісних стосунків, створює підхід в формуванні командної групової роботи (В. Горбунова [19], І. Багаєва [7], П. Горностаї [55], Л. Карамушка [85]), розвиває творчість (В. Загвязинський [24], О. Петрунко [62]), лідерство О. Нежинська [51], мотивацію В. Нестерчук [53], виявляє нові чинники управлінської діяльності І. Сингаївська [77], скеровує нові перспективи завдання, адаптує систему праці під сучасність і своєчасність тим самим забезпечує психологічну готовність до конкуренції В. Чудаков [91], спрощує рівень конфліктності, будує психологічну культуру взаєморозуміння.

Психологічне формування молодого покоління О. Васильченко [12] **Ошибка! Источник ссылки не найден.** здатне розвинути особистість С. Максименко [57], педагогіку праці В. Рибалка [73], професійну успішність І. Сингаївська [80] створити нові чинники психологічної адаптації, сприяти розширенню поглядів в побудові типологій особистості.

Основою трудової діяльності фахівця є комунікативна властивість що включає спілкування фахівця в міжособистісній взаємодії та взаємодії в групах і впливає на закономірність результату.

І. Сингаївська акцент ставить на діловому спілкуванні та зазначає наступне: «Особливості спілкування у трудовому колективі відіграють важливу роль у професійному зростанні кожного індивіда, у самовираженні, а також у повноцінному функціонуванні організації в цілому. У цьому типі спілкування особливе місце займає морально-етична сторона питання. Як керівники, так і підлеглі у професійній діяльності повинні дотримуватись всіх норм та правил ділового спілкування, адже воно суттєво відрізняється від звичайного. Етично правильно побудоване спілкування у будь-якому професійному середовищі сприяє зростанню темпів розвитку, згуртуванню колективу, досягненню поставлених цілей та високих результатів.» **Ошибка! Источник ссылки не найден.** Ми у свою чергу повністю погоджуємося з автором, проте, хочемо додати що спілкування як основа самовираження

формує та забезпечує розвиток не тільки самого індивіда, а має не аби який вплив на розвиток цілої групи та колективу, має значення для побудови та зміцнення авторитету у взаємодії з клієнтами.

І. Сингаївська дає чітке визначення, що: «Ділове спілкування — багатофункціональний процес практичної взаємодії між людьми, що породжується потребами спільної діяльності. Окрім цього, ділове спілкування є специфічною формою спілкування, обміном інформацією через системи знаків і символів, коли інформація передається цілеспрямовано, а приймається вибірково, і взаємодія здійснюється у відповідності із певними правилами і нормами.» [77] Відносно діяльності працівників сфери послуг визначаємо, що перукар у взаємодії з клієнтом бере на себе відповідальну керуючу функцію ділового спілкування спрямовуючи діалог на визначення потреб клієнта, враховуючи його інтереси. Таким чином, ділове спілкування перукаря включає ряд психологічних особливостей вербального і невербального характеру сприйняття клієнта.

Увагу діловому спілкуванню приділяє О. Яновська [95] підкреслюючи значення комунікації трудових колективів.

А. Барето [96] описує психічні страждання людей виникають через відсутність і обезцінення досвіду в спільноті, спираючись на академічні знання. Це веде до глобальної проблеми людей, спричиняє непорозуміння, відсторонення від проблем інших, співпереживання носить нову форму комунікацій.

Інформаційний медіапростір Т. Пономаренко [101], розвиток гендерної ідентичності дітей Г, Татаурова – Осика [103], з однієї сторони, захвачує більшу долю живого спілкування і готує неочікувані проблеми, з іншої, дає нові можливості для створення психологічної безпеки суспільства. М. Перес Родрігіс [100] висвітлює зміни в підході розробок можливостей освіти, створення медіакомпетентності, а тому є необхідним враховувати це в програмах розвитку фахівців.

Комунікація фундамент на якій вибудовується професійна взаємодія перукаря з клієнтом, вона є детермінантом успіху майстра. Ефективність залежить від ряду чинників (Г. Абаніна [1], Л. Кайдалов [28], О. Нежинська [52], І. Писаревський [63]).

Перукарська справа це поле втілення творчих ідей, креативу, нестандартних ситуацій, переживань, задоволення, мотивації і натхнення.

У всі часи людина прагнула до досконалості в своїй зовнішності, багато часу приділяла своїй красі та маскуванню внутрішнього світу від сторонніх.

На сьогодні ніяка техніка не може замінити працю перукаря витіснити цю професію в розряд непотрібних. Це місце де ми відпочиваємо, дозволяємо собі відволіктися від побутових проблем, насолодитися піклуванням про нас та задовольнити потребу в красі. Тому так важливо і цікаво досліджувати певні особливості психологічних характеристик, що впливають на професійну взаємодію перукаря з клієнтом.

Перукар окрім професійних навичок і знань повинен добре вміти володіти самоконтролем свого емоційного стану, бути в гарному настрої, вміти налагоджувати комунікацію, розбиратися в психології людей, креативно і нестандартно мислити, інтелектуально розвиватися, швидко приймати рішення і мати багато любові в серці щоб нею ділитися з клієнтами, бути чуйним та відкритим до діалогу. Уміння слухати та почути не менш важливе за уміння бачити та мислити, зрозуміти клієнта щоб втілити його бажані образи та не розчарувати.

До переліку основних вимог в роботі перукаря можна додати такі особливості психологічних характеристик: гарний настрій, людяність, щирість, емпатія, комунікативна компетентність, лідерство, високий потенціал, логізм дій, рівновагу, інтуїцію, тощо.

Професійна взаємодія перукаря витримує великі навантаження, та зміни, потребує великого ресурсу поповнення енергії. Надихатися та втілювати мрії клієнтів одна із непростих відповідальних складних задач майстра особливо в часи сьогодення. Тому, уміння поводитися в конфліктних ситуаціях,

витримувати тиск, як зі сторони клієнта, так і зі сторони своїх колег, уміння налаштовувати стосунки потребують більш глибокого вивчення проблематики такої взаємодії в конфлікті.

Спираючись на глибокий аналіз даного феномену «професійна взаємодія» та результати емпіричного дослідження, є необхідність в формулюванні певних рекомендацій щодо покращення професійної взаємодії перукарів з клієнтами. Визначено, що успішна комунікація є основою базовою характеристикою що показує результативність взаємодії перукарів з клієнтами. Комунікативні навички поєднують навички активного слухання – це вміння слухати та підтримувати бесіди запитаннями; навички переконання – вміння висловлювати свою точку зору на основі фактів; навички емпатії – прояв співпереживання, вміння розуміти відчувати партнера, завдяки вмінню поставити себе на місце партнера; навички публічних виступів – чітке донесення своєї ідеї, саморегулювання емоцій, самоконтроль, вміння «тримати» аудиторію завдяки інформації спрямованої до потреб інших; навички управління конфліктами – вміння домовлятися завдяки компромісу і дипломатії; навички співпраці – розуміння потреб інших, вміння приймати спільні рішення, генерувати ідеї, підтримувати та мотивувати колег, ставити та досягати загальних цілей.

Рекомендації стосовно розвитку професійної взаємодії майбутніх перукарів базуються на виділених у емпіричному дослідженні психологічних особливостях і можуть бути ефективними для досягнення гармонізації професійної взаємодії перукарів з клієнтами.

До проведення психокорекції зі студентами та працівниками перукарської справи бажано залучити психолога. Допомогою психологам в підготовці роботи з перукарями можуть бути наукові надбання (Н. Панчук [58], А. Неурова [54], Г. Нікіфорова [65], М. Корольчук [70], Є. Єгорова [66], О. Ігнатович [69], Л. Карамушка [84], Е. Міронова [48;75], Н. Фетискин [87]).

Робота може бути проведена в групах або індивідуально. Робота в групах є більш ефективною, оскільки є можливість опрацювання проблемних питань

та отримання зворотнього зв'язку для аналізу проведеної роботи. Опрацьовуючи різні ситуації, перукарі можуть бути підготовлені до неочікуваних ситуацій у взаємодії з клієнтами. Маючи чіткий алгоритм діалогу з клієнтом перукар відчує впевненість та підтримку, уникне конфліктних ситуацій, підвищить рівень професіоналізму.

Розвиток емоційної творчості Л. Тарабакіна [102] посприє комунікативній компетентності студентів перукарів.

Метою роботи можна визначити: *комунікативну компетентність – зв'язок розуміння запитів клієнта та повернення їх до салону краси.*

Мета може бути реалізована через такі завдання:

1. Визначення психологічних проблем кожного перукаря та надання допомоги.
2. Визначення сильних та слабких рис характеру за допомогою тестових завдань, опитувальників.
3. Підвищення рівня комунікативних навичок через спілкування, слухання, мову, визначення запитів партнера, розкриття почуттів.
4. Сприяти розвитку емпатії через відкритість, довіру, доброзичливість.
5. Скорегувати самооцінку через усвідомлення позитивних характеристик своєї унікальності особистості.
6. Формування робочих ситуацій. Опрацювання завдань відповідних до запитів клієнта, враховуючи специфіку роботи перукаря.
7. Відпрацювати навички організації процесу виконання роботи та планування часу.
8. Усвідомлення відповідальності за прийняття рішення та його наслідки.
9. Виробити власний індивідуальний стиль саморегуляції самоконтролю через удосконалення та розвиток сильних типологічних особливостей перукаря для запобігання конфліктних ситуацій.
10. Сприяти розвитку дипломатії та взаєморозуміння роботи в команді.
11. Акцентувати увагу на сервісі обслуговування клієнта.

При роботі з конкретними завданнями слід враховувати психологічні навантаження що приводять до професійного вигорання, а тому важливо пропрацювати захист працівника від втрати енергетичного ресурсу. Рівномірний розподіл завдань, професійний підхід до організації графіку роботи і структури закладу, чітке визначення цілей, гарантована та вчасна виплата заробітної плати, підсилення і підтримка в розвитку майстра професійно розвиватися стане запорукою доброї мотивації працівника.

Для більш поглибленого аналізу і вивчення значущості комунікативної компетентності на практиці для студентів психологів і працівників сфери послуг було проведено майстер клас на тему: *«професійно – комунікативна компетентність фахівця перукарської справи»*. Отримані відгукки довели важливість розвитку комунікації як основної базової характеристики професійної діяльності перукаря.

Виходячи з результатів даного дослідження, можна сформулювати рекомендації працівнику перукарської справи для самокорекції.

- важливо визначити свої сильні та слабкі сторони в професійній сфері;
- визначити рівень комунікативної компетенції;
- звернути увагу на питання самоконтролю та ресурс свого часу;
- дотримуватися організації та самоорганізації;
- розвивати емпатію через дружелюбність та співчуття;
- опрацювати моделі поведінки в конфліктних ситуаціях та винаходити способи їх уникнення (аналізувати, знаходити компромісні рішення);
- вчитися аналізувати свої дії, брати на себе відповідальність;
- навчатися колективній роботі через взаємодію з колегами;
- визначити рівень своєї самооцінки через самоцінність;
- підсилювати свій авторитет через чесність з самим собою та клієнтами;
- звернути увагу на світ красивого через свою дбайливість та охайність;
- вивчати психологію людей;
- вивчати мови та розвиватися інтелектуально.;
- працювати, в першу чергу, на результат;

- подумайте про необхідність відвідування психологічних консультацій, групової терапевтичної роботи, або корекційно – розвивальних програм, спрямованих на оптимізацію професійної взаємодії перукаря з клієнтом через покращення психологічних характеристик.

Нами було досліджено та розроблено анкету для клієнтів (додаток А), яка могла б бути гарним доповненням до корекційних програм оптимізації розвитку професійної взаємодії особистості майбутніх перукарів і стандартів корпоративної культури підприємств. Також, важливо більше приділяти уваги живому спілкуванню в колективах, групах, створювати дискусії по обговорюванню нового сучасного і майбутнього сервісу в нашій країні, виховувати та розвивати внутрішню сторону особистості, навчатися комунікації для гармонії у всіх сферах життя, залучати до співпраці психологів, практикувати та розвивати ораторську майстерність, напрацювати навички тайм менеджменту.

За цих умов було проведено майстер клас для студентів психологів і працівників перукарської сфери на тему: *«професійно – комунікативна компетентність фахівця перукарської справи»*. Отримані відгуки принесли позитивні результати і підтвердили необхідність даних занять для розширення знань в розвитку комунікативної компетентності перукарів. засвідчили про потребу включення психологічних тренінгів, інтерактивних методів до навчальних дисциплін студентів перукарів і працівників перукарських закладів.

Висновки до розділу 3:

Отже, аналіз результатів та емпіричне дослідження психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами доводить, що важливими складовими успішності майстра перукаря є ряд психологічних характеристик, які впливають та доповнюють вивчення типології особистості перукаря, поглиблюють знання професійної взаємодії і можуть бути гарним доповненням в побудові корекційних програм оптимізації розвитку професійної взаємодії особистості майбутніх перукарів.

На основі спостережень і базових психологічних характеристик визначено та сформовано типи перукарів: «стратегічний»; «мислительний»; «маніпулятивний»; «оптимістичний»; «покірний»; «хаотичний»; «харизматичний».

Для проведення психокорекції зі студентами та працівниками перукарської справи розроблені рекомендації стосовно розвитку професійної взаємодії майбутніх перукарів на основі виділених у емпіричному дослідженні психологічних особливостей і можуть бути ефективними для досягнення гармонізації професійної взаємодії перукарів з клієнтами.

Розроблені рекомендації перукарям для самокорекції удосконалення комунікативної компетентності щодо покращення їх базових складових для ефективного професійного росту та прибуткового бізнесу.

ВИСНОВКИ

1. У результаті емпіричного дослідження було впорядковано понятійну базу професійної взаємодії у професіях типу «людина – людина» на основі аналітичного підходу. Ми розмежували терміни «взаємодія» та «професійна взаємодія», розглянули їхню сутність і тлумачення, з'ясували зміст поняття «соціономічні професії», акцентували увагу на особистісному потенціалі та його складових, що є підґрунтям професійної взаємодії. Виділено вихідне поняття «психологічні особливості», яке становить основу визначення базових понять досліджуваного феномену (взаємодія, професійна взаємодія). Теоретично обґрунтовано та проаналізовано критерії успішності професійної взаємодії працівників соціономічних професій. Визначено поняття професії сфери особистості як ядро простору особистості, де перетинаються всі особистісні психологічні властивості, що визначають характер процесів взаємодії, і яке задає спрямованість, забезпечує стійкість, стабільність та цілісність особистості. Варто зазначити, що критерій успішності професійної взаємодії фахівця пов'язаний із комунікативною успішністю, що проявляється в контактності, комунікативної сумісності та адаптованості робочих та творчих колективів.

Обґрунтовано психологічні чинники розвитку професійної взаємодії у професіях типу «людина – людина», стосовно майбутніх фахівців це: уявлення людини про структуру і функціонально – динамічні психологічні особливості професійної взаємодії особистості як мету і зміст її розвитку у майбутніх працівників, здатність працівників досліджувати різноманітними методами й методиками діагностування за окремими емпіричними показниками свої власні індивідуальні особливості професійної взаємодії, оволодіння способом моделювання типологій особистості за показниками психологічних особливостей ефективної самореалізації себе в межах відповідного типу професій; становлення системи цінностей і смислів, для орієнтацій в

соціальному і професійному житті з підсиленням та укріпленням позитивного досвіду.

2. Проаналізовано, підібрано та виявлено, на нашу думку, найбільш ефективні методи і методики для поглибленого емпіричного досліджування проблеми психологічних особливостей професійної взаємодії. З урахуванням психологічних чинників розроблено та продіагностовано авторську анкету для опитування клієнтів салону краси з метою виявлення ціннісних орієнтацій типу особистості працівника салону і клієнта. За результатами анкетування контент аналізом було визначено основні асоціації щодо поняття *«цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем»*, *«цілком не задоволений клієнт взаємодією з перукарем»*, *«клієнт, що хотів би покращення обслуговування»*.

Успішність професійної взаємодії задоволеного клієнта асоціюється у респондентів з гарними навичками міжособистісного спілкування та гармонійним врівноваженим станом, впевненістю своєї майстерності, а «не задоволений клієнт взаємодією з перукарем», окрім неочікуваної ціни, з його відсутністю, втратою довіри. Клієнт, що хотів би покращення обслуговування акцентує увагу на підвищенні рівня мовного аспекту та прояву толерантності в такій взаємодії.

Не задоволений клієнт взаємодією з перукарем, окрім розчарованості, відсутності гарної професійної комунікації в міжособистісному спілкуванні та прояву емпатії, асоціюється з високою ціною та неочікуваним результатом.

Клієнт, що хотів би покращення обслуговування - з високою майстерністю та високим рівнем прояву емпатії, часом обслуговування та зручним розташуванням, і досить високою обізнаністю в інформаційному колі питань забезпечення сервісного ресурсу.

Визначено за діагностичними методиками зв'язок емпатії, конфліктності і міжособистісної взаємодії.

Результати емпіричного дослідження довели, що у перукарів конфліктність сильно впливає на міжособистісну взаємодію з клієнтами, а рівень емпатії в прояві до клієнта прямопропорційний ефективності

результатів такої взаємодії. Визначено, що для клієнтів важливими психологічними особливостями взаємодії є комунікація, майстерність, організованість, професійність майстра.

3. Виявлено на основі даних дослідження структуру та особливості розвитку психологічних особливостей професійної взаємодії перукаря з клієнтом. На основі емпіричних даних зроблено оцінювання особливостей комунікативних характеристик та моделей спілкування перукарів з клієнтами, виявлено залежність взаємин у групах від стилю керівництва та спілкування керівника, визначено соціально-психологічний клімат в колективі, а також проаналізовано психологічні риси особистості, які заважають продуктивності взаємодії перукарів з клієнтами і блокують спілкування в колективі. Поліпшити психологічний клімат в колективі посприє вчасне виявлення психологічних чинників та упередить від конфліктів, підвищить рівень професіоналізму, допоможе розвинути комунікативні навички, зробить більш відкритим дружнім спілкуванням, налагодить зв'язок в команді, гармонізує оточення.

4. Розроблено рекомендації стосовно оптимізації розвитку професійної взаємодії з клієнтами у перукарській справі; обґрунтовано співвідношення окремих показників професійної взаємодії в підході вивчення типології працівників, описано та розширено типологізацію перукаря за показником «професійна взаємодія»; представлено рекомендації перукарям для самокорекції удосконалення комунікативної компетентності.

Результати емпіричного дослідження дали можливість визначити основні переважаючі складові сутності професійної взаємодії перукаря з клієнтами, розширити уявлення про важливість поглибленого вивчення цього феномену «професійна взаємодія», розібратися з факторами впливу типів перукарів на ефективність результатів. Серед більшої кількості майстрів виділені основні типи перукарів: *стратегічний; мислительний; маніпулятивний; оптимістичний; покірний; хаотичний; харизматичний*. Це дозволить перукарям більш досконало поглянути на вимоги до цієї професії,

зробити аналіз психологічних характеристик своєї особистості, проаналізувати сильні і слабкі сторони, завчасно посилити свої надважливі ресурси для досягнення якісних результатів. Для психологів буде гарним підґрунтям в поглибленому вивченні психологічних чинників типів перукарів для розробок програм оптимізації в розробках корекційних робіт зі спеціалістами.

Для поглибленого вивчення комунікативної компетентності та підтвердження її значущості як базової характеристики психологічних чинників професійної взаємодії було проведено майстер клас на тему: *«професійно – комунікативна компетентність фахівця перукарської справи»* і отримано позитивні відгуки ефективності такої взаємодії зі студентами. Відгуки дозволили сформулювати в подальшому мету та визначити завдання для корекційної роботи з перукарями.

Підсумком дипломного дослідження стали розроблені рекомендації розвитку професійної взаємодії перукаря з клієнтами для удосконалення комунікативної компетентності, зазначені рекомендації перукарям щодо покращення їх базових складових в професійному зростанні для досягнення прибуткового бізнесу, для оптимізації розвитку професійної взаємодії особистості майбутніх перукарів. Рекомендації не потребують організації додаткових спеціальних занять та можуть використовуватись в навчально – професійній діяльності студентів-перукарів і перукарів, що хочуть підвищити свій рівень компетентності.

Успішність майстра напряму залежить від уміння спілкування, налагодження комунікацій з клієнтом та колективом. Сумлінність та сумісність в праці над виконанням завдань, чітких послідовних дій зекономить досить часу не тільки для клієнта, але і для самого майстра. Залучення до активної участі в пізнанні себе дасть змогу більше діагностувати клієнтів і налагоджувати стосунки професійної взаємодії. Також, пізнання психологічних чинників особливостей розширить можливості реалізації свого потенціалу, знизить тривожність, збереже енергетичний потенціал та покращить успішність всього

трудового колективу.

Здійснене дослідження не претендує на остаточне і вичерпане вирішення зазначеної проблеми. Вирішення поставлених завдань відкрило ще більше питань, які виходять далеко за межі формату дипломної роботи, що власне, й підкреслює надзвичайну перспективність вивчення особливостей професійної взаємодії на прикладі перукарської справи. Доцільним є подальше розширення аксіоматичної моделі професійної взаємодії у перукарській справі за рахунок виявлення нових показників, удосконалення наявних психологічних особливостей фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абаніна Г.В. Чинники ефективної комунікації в бізнес організаціях / *Актуальні питання сучасної науки та практики* : матеріали науково-практичної конференції (м. Київ, 15 листопада 2018 р.) К.: Університет "КРОК", 2018. С.490-492
http://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-konferentsij/2018-11-15_materiali-%D1%81onference-krok.pdf
2. Адлер А. Наука жить / Альфред Адлер; [Пер. с англ. Е. О. Любченко]. Киев: Port-royal, 1997. С. 56-60.
3. Акофф Р. Л., Эмери Э. О целеустремленных системах. М., 1974. 272 с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 1996. 376 с.
5. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях. СПб.: П., 2006. 304 с.
6. Апішева А. Ш. Психологічні особливості розвитку організаційної культури кафедри вищого навчального закладу: дис, ... канд. психол. наук: 19.00.10 / Київ: Університет «КРОК». 2020. 261 с.
7. Багаева И. Д. Профессионализм педагогической деятельности и основы его формирования у будущих учителей: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.01 / НИИ Профтехобразования АПН. Л., 1991. 35 с.
8. Біла О. О. Феномен інформаційно-комунікативної мобілізації майбутніх фахівців соціономічної сфери у межах проектної діяльності / *Наукові записки* Кіровоградського державного педагогічного університету імені В. Винниченка. 2012. Вип. 103. С. 64—71.
9. Большой психологический словарь /под ред. Б. П. Мещерякова, В. П. Зинченко. М.: Прайм-Еврознак, 2003.672 с.
10. Браніцька Т. Загальна характеристика фахівця соціономічної професії / зб. наук. пр. Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 2012. № 6. С. 25—28.

11. Васильченко О. М., Жебчук І. В. Прихильність та прохання як засоби психологічного впливу в управлінській діяльності керівника закладу загальної середньої освіти / *Психологічний часопис*: зб. наук. пр. 2019. № 5 (11). С. 297-308
12. Васильченко О. М. Бацман Є. Образ Я і уявлення про майбутнє у молоді / *Вчені записки Університету "КРОК"*. 2022. № 3 (67). С. 147-152. DOI <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-67-147-152>
13. Васильченко О. М. Ресурсне забезпечення протидії емоційному вигоранню у фахівців соціономічних професій / *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2016. Т. 7, вип. 32. С. 46-58.
14. Васильченко О. М. Соціальна поведінка особистості у різних сферах суспільної взаємодії / *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія «Психологічні науки». 2016. № 1, т.2. С. 111-116.
15. Васильченко О. М., Жебчук І. В. Переконавання як засіб психологічного впливу в управлінській діяльності керівника закладу середньої освіти / *Психологічний часопис*: зб. наук. пр. 2019. № 5 (9). С. 45-56.
16. Васильченко О. М., Макаренко М. С. Свідомий вибір професійної діяльності, як умова досягнення особистісної зрілості / *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доп. IV Міжнар. конф. (м. Київ, 7 груд. 2022 р.) Київ: Університет «КРОК», 2022. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1266>
17. Великий тлумачний словник сучасної української мови / укл. і гол. ред. В. Т. Бусел. К.: Ірпінь: ВТФ «Перун», 2004. 1440 с.
18. Гамезо М. В., Домашенко І. А. Атлас по психології: Інфор.-метод. пос. М.: РПА, 1998. с.25.
19. Горбунова В. Психологія командотворення: ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку коман: монографія / Вікторія Горбунова. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 380 с.

20. Гришина Н. В. Психология социальных ситуаций. Вопросы психологии. 1997. № 1. С. 121—132.
21. Деркач А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. К. Маркова. М.: Изд-во РАГС, 2000. 124 с.
22. Дубасенюк О. А. Теоретичні і методичні основи виховної діяльності педагога : дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.04 / К., 1996. 444 с.
23. Духновський С. В.. Діагностика міжособистісних стосунків. СПб.: Мова, 2010 21.
24. Загвязинский В. И. Педагогическое творчество учителя / М.: Педагогика, 1987. 160 с.
25. Зубченко В. В., Петер М. В. Діагностика професійного вигорання військовослужбовців / *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доп. II Міжнар. конф. (Київ, 20 листопада 2020 р.). К.: Університет «КРОК», 2020. С. 119-121. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE2020/paper/view/189>
26. Ивашов А. М., Заика Е. В. Методика исследования коммуникативных установок личности. Вопросы психологии. 1991. № 4. С. 162—166
27. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы / Изд-во «Питер», 2000. 512 с. С. 270.
28. Кайдалов Л. Г., Пляка Л. В Психологія спілкування навчальний посібник. Х.: НФаУ, 2011. 132с.
29. Кайріс О.Д. Емпатійна взаємодія як необхідний фактор розвитку самостійної особистості / Метода: *Збірник наукових праць за матеріалами міжвузівської конференції "Сучасність і проблеми самосвідомості учнівської молоді"* / За ред. Бойко М.Ф. К., 1998. С.11–14.
30. Кайріс О.Д. Емпатійна педагогіка: від співчуття до співдії / Педагогіка толерантності. 1999. № 2. С.113–116.
31. Карпюк Ю. Я. Комунікативна толерантність як провідна складова комунікативної компетентності сучасного психолога / *Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції: «Сучасні*

- педагогіка та психологія: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень»* Київ, 2020. С. 104 – 107.
32. Климов Е. А. Введение в психологию труда: учеб. пособие / Е. А. Климов. М.: Изд-во М. ун-та, 1988. 200 с.
33. Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. М: Институт практической психологии; Воронеж: МОДЭК, 1996. 400 с.
34. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения /Е. А. Климов. Р.: Феникс, 1996. 512 с.
35. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения: учеб. пособ. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. А. Климов. М.: Академия, 2005. 304 с.
36. Климов Е. А. Пути в профессионализм (Психологический взгляд): учебное пособие / Е. А. Климов. М.: М. психолого-социальный институт: Флинта, 2003. 320 с.
37. Климов Е. А. Человек как субъект труда и проблемы психологии / Вопросы психологии. 1984. № 4. С. 5-14.
38. Кожушко С. П. Навчання професійної взаємодії студентів-психологів з використанням проектної технології / *Науковий вісник Донбасу*. 2012. № 4. Режим доступу: <http://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN20/index.htm>
39. Кожушко С. П. Професійна взаємодія та її характеристики / Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2013. № 38—39. С. 247—252.
40. Кречмер Э. Строение тела и характер / Психология индивидуальных различий. Тексты. М.: Изд-во М. ун-та, 1982. С.219–247
41. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность /. М.: Политиздат, 1977. 304 с.
42. Ломов Б. Ф. Общение как проблема общей психологии. Методологические проблемы социальной психологии. М, 1975. 268 с.
43. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. К.: Вища шк., 2000. 480 с.
44. Мальцева Л. В. Профдиагностика и профконсультирование в работе психолога: учеб. пособие. Курган: Изд-во Курган. гос. ун-та, 2018. 120 с.

45. Маркова А. К. Психология профессионализма / М.: Международный центр “Знание”, 1996. 308 с.
46. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» (Практикум по психології менеджмента и професіональної діяльності / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. СПб.: Речь, 2001. С. 276-282.
47. Методика діагностики схильності до конфліктної поведінки К. Томаса. Всеосвіта. Відновлено з <https://vseosvita.ua/library/diagnostika-shilnosti-do-konfliktnoi-povedinki-metodika-ktomasa-121591.html>
48. Миронова Е. Е. Сборник психологических тестов / Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2006. Часть II: Пособие С. 127–137.
49. Мясищев В. Н. Психология отношений: избр. психол. труды. М.: Ин-т практ. психологии, 1995. 356 с.
50. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. СПб.: Речь, 2006.
51. Нежинська О.О. Лідерство та керівництво: психологічний дискурс: монографія / О. О. Нежинська. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 264с.
52. Нежинська О. О., Нежинський І. Ю Комунікація, як стратегічний засіб розвитку сучасного суспільства / *Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України за міжнародною участю*: матер. Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених (м. Київ, 29 жовтня 2020 р.) - Київ: ІПК ДСЗУ, 2020. С. 221-224. - http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/ZBIRNYK-_Molodyy-vchenyy_20201.pdf http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/ZBIRNYK-_Molodyy-vchenyy_20201.pdf
53. Нестерчук В. П. Організація та мотивація праці: Навч. посіб. / Європейський ун-т фінансів, інформаційних систем, менеджменту і бізнесу. К.: Вид-во Європейського ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджменту і бізнесу, 1999. 86с.

54. Неурова А. Б., Капінус О. С., Грицевич Т. Л. Діагностика індивідуально – психологічних властивостей особистості: Навчально методичний посібник Львів: НАСВ, 2016. 181 с.
55. Оптимізація групової взаємодії в малих групах: посібник / П. П. Горностай, Л. Г. Чорна, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка, Г. В. Циганенко; за наук. ред. П. П. Горностая; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 126 с.
56. Основи психології: Підручник / За ред. О.В.Киричука, В.А.Роменця. К.:Либідь, 1996. С.29-93; С.111–131.
57. Особистість у розвитку: психологічна теорія і практика: монографія / за ред. С. Д. Максименка, В. Л. Зливкова, С. Б. Кузікової. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 430 с.
58. Панчук Н. П. Психологічна діагностика професійної придатності фахівця: Навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський: ПП «Медобори 2006», 2019. 130 с.
59. Петрунько О.В., Коваленко Ю. І. Емпатія як базова професійна компетентність практичного психолога / *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доп. IV Міжнар. конф. (м. Київ, 7 грудня 2022 р.) Київ: Університет "КРОК", 2022. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1261>
60. Петрунько О.В., Конєва І. М. Формування толерантності у майбутніх психологів / *Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку*: тези доп. II Міжнар. конф. (Київ, 20 листопада 2020 р.). К.: Університет "КРОК", 2020. С.47-49. <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE2020/paper/view/204>
61. Петрунько О. В., Рафіков О. Р. Соціальний оптимізм як психологічний механізм взаємодії з референтним оточенням / *Актуальні проблеми*

- психології*. зб. наук. пр.. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Т. VI: Психологія обдарованості. 2016. Вип. 12. С. 169-178.
62. Петрунько О. В., Хахановська Т. А. Творчість і обдарованість: проблеми діагностики й інтерпретації / Педагогічний процес: теорія і практика. 2015. Вип. 3-4. С. 39-44. Київ: Едельвейс, 2015. С.39-41.
63. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
64. Попова Т. С., Горват-Янушевська І. І. Емпатія та її роль у взаємодії соціального працівника з клієнтом / Наук. пр. [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво Могилянська академія"]. Сер. : Соціологія. 2013. Т. 225, Вип. 213. С. 116–120.
65. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности; под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. СПб.: Речь, 2001. С. 302— 310.
66. Професійна орієнтація: підручник / Єгорова Є. В. та ін.; за ред. О. М. Ігнатович. Кіровоград : ІМЕКС-ЛТД, 2012. 240 с.
67. Психология. Словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. М.: Политиздат, 1990. 494 с.
68. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. К.: Вища школа, 1982. 216 с
69. Психологія професійної діагностики та професійного консультування: практич. посіб. / Ігнатович О. М., Татаурова-Осика Г. П., Шевенко А. М.; за ред. О. М. Ігнатович. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2021. 225 с.
70. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко; за заг. ред. М. С. Корольчука. К.: Ельга, Ніка Центр, 2005. 320 с.
71. Пуховська Л. Сучасні підходи до професіоналізму вчителя в різних освітніх системах / Шлях освіти. 2001. № 1. С. 20-25.

72. Рибалка В. В. Психологія і педагогіка праці особистості: посіб. / В. В. Рибалка. Кіровоград: ІМЕКС-ЛТД, 2013. 136 с.
73. Рибалка В. В. Теорії особистості у вітчизняній психології та педагогіці: навч. посіб. / В. В. Рибалка. Одеса: Букаєв В, 2009. 575 с.
74. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. Вид: М.: Просвещение 1991. 128 с.
75. Сборник психологических тестов. Часть I: Пособие / Сост. Е. Е. Миронова Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2005. 155 с.
76. Сингаївська І. В. Використання інтерактивних методів навчання для розвитку комунікативної компетентності майбутніх працівників готельно-ресторанного бізнесу / *Правничий вісник Університету "КРОК"* : Збірник наукових праць. 2016. Вип. 25. С. 159-165.
77. Сингаївська І. В. Організаційно-психологічні чинники, що впливають на управлінську ефективність: уявлення працівників / *Правничий вісник Університету «КРОК»*. 2019. № 35. С. 148-157
78. Сингаївська І. В., Архипчук І. В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2022. № 3-4(27). С. 142- 148. DOI <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>
79. Сингаївська І. В., Довгань І. Л. Психологічні засоби профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання» у фахівців ЗМІ / *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2022. № 2(66). С. 184- 191. – DOI <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-66-184-191>
80. Сингаївська, І. В. (2014). Аналіз теоретико-методологічних підходів до вивчення проблеми професійної успішності особистості. *Актуальні проблеми психології* : зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка
81. Словарь психолога-практика / сост. С. Ю. Головин. 2-е изд. перераб. и доп. Минск: Харвест, 2009. 976 с.

82. Сорока І. А. Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі: результати впровадження навчального курсу / *Психологічний часопис*. 2022. Т. 8. № 1. С. 18-31. DOI <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.1.2>.
<https://apsijournal.com/index.php/psyjournal/article/view/1410/841>
83. Соціологія: словник термінів і понять / уклад. Є. А. Біленький, М. А. Козловець, В. О. Федоренко; рец. М. В. Левківський, С. П. Щерба. Житомир: Волинь: Рута, 2003. 233 с.
84. Технології роботи організаційних психологів: Навч. пос. /За наук. ред. Л. М. Карамушки. К.: Фірма "ІНКОС", 2005. 366 с.
85. Технологія формування команд в організаціях: навч. посіб. / [Карамушка Л. М., Романовський О. Г., Філь О. А. та ін.]. Харків: НТУ «ХПІ», 2011. 184 с. (Гриф МОН України)
86. Туриніна О. Л. Практикум з психології: Навч. посіб. К.: МАУП, 2007. 328 с.: іл. Бібліогр.: с. 304—305.
87. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. М.: Издательство Института Психотерапии, 2005. 490 с.
88. Філоненко М. М. Психологія спілкування. К: Центр. учбової літератури, 2008. 224с.
89. Форманюк Т. В. Синдром «емоціонального стора́ння» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // *Вопросы психологии*. 1994. №6. С.57-63.
90. Ханецька Т., Федоренко А. Вміння формулювати професійні висловлювання як складова комунікативно-мовленнєвої компетентності майбутнього психолога. / *Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова*. Серія № 12. Психологічні науки. 2021. № 15 (60). С. 99 – 110.
91. Чудаков В. П. Моделі й технологія формування психологічної готовності персоналу організацій до інноваційної діяльності як чинника конкурентоздатності особистості в швидкозмінних умовах [Текст]: зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України / за ред.

- С. Д. Максименка (гол. ред.) та ін. КАЛЧЕВСЬК: ЛАДО, 2013. Том II. Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / За ред. С. Д. Максименко, Л. М. Карамушки. 2013. Вип. 38. С. 314–326. 68
92. Шевченко С. В Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів / Габітус. 2020. №2(18). С. 143 – 148
93. Щепанський Я. Элементарные понятия социологии. М: Прогресс, 1969. 238 с.
94. Энциклопедия профессионального образования: в 3-х т. / науч.-ред. совет: С. Я. Батышев (предс.) и др. Т. 3. М.: Проф. образование, 1999. 488 с.
95. Яновська О. Є. Ділове спілкування як чинник згуртованості й ефективної діяльності трудового колективу / *Актуальні проблеми психології: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія.* Випуск 6 / За ред. С. Д. Максименка. К.: ІВЦ Держкомстат України, 2007. С. 367-374.
96. Barreto A., Grandesso M. Community Therapy: A Participatory Response to Psychic Misery *International Journal of Narrative Therapy & Community Work*, Vol. 2010, No. 4, 2010: 33–41.
97. Deutch M. Distributive justice. A Social-psychological perspective. New Heaven and London: Yale Univ. Press, 1985.
98. Hall H. Occupation and structure / H. Hall. Engle-wood citfs (New York), 1969.
99. Katz D., Schanck R. L. Social Psychology. N-Y: John Wiley & Sons, 1938.
100. Pérez-Rodríguez M. From Digital and Audiovisual Competence to Media Competence: Dimensions and indicators / *Comunicar. Media Education Research Journal*. 2012. № 20(39). P. 25–33. DOI:10.3916/C39-2012-02-02
101. Ponomarenko T. Implementation of Information and Communication Technologies in the Process of Future Psychologists' Training in Consideration of Their Learning Motivation / *International Journal of Information and Education Technology*. 2022. № 12 (4). P. 352–358. DOI: 10.18178/ijiet.2022.12.4.1626

102. Tarabakina L., Ilaltdinova E., Lebedeva I., Fomina N. et al. Emotional creativity as a resource of communicative competence of students / *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 2015. № 6 (7). P. 175 – 175.
103. Tataurova-Osyka G. Psychological features of gender identity in preschool and young children. *Österreichisches Multiscience Journal*. 2020. Vol. 1. № 27. P.43 — 47. URL: http://aus-journal.com/wp-content/uploads/2020/05/Oster_27.pdf (дата звернення: 07.11.2021).
104. Wilsz J. Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy / J. Wilsz. Kraków: Oficyna Wydawnicza «Impuls», 2009. – 524 s.

Перелік джерел:

Всього джерел – 104.

Джерел за останні 5 років – 23 (1; 6; 11; 12; 15; 16; 21; 25; 31; 44; 51; 52; 55; 58; 59; 60; 69; 78; 82; 90; 92; 101; 103).

Джерел українських авторів – 62 (1; 2; 6; 8; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 19; 20; 22; 23; 25; 28; 30; 31; 38; 39; 43; 46; 47; 49; 51; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 58; 59; 60; 61; 62; 63; 64; 66; 68; 69; 70; 71; 72; 73; 76; 77; 78; 79; 80; 82; 83; 84; 85; 86; 88; 90; 91; 92; 95).

Джерел зарубіжних авторів – 9 (96; 97; 98; 99; 100; 101; 102; 103; 104).

Додаток А

Анкета для клієнтів салону краси

Інструкція: виберіть твердження з яким Ви погоджуєтесь та позначте його знаком «+»

1. Ваша стать
 - a) жіноча
 - b) чоловіча
2. Ваш вік _____
3. Я
 - a) клієнт
 - b) перукар
4. Як часто Ви користуєтесь послугами перукаря?
 - a) один раз на місяць
 - b) раз на пів року
 - c) не потребую, сама(сам) впораюся
 - d) за покликом душі (спонтанно)
5. Чи зустрічалися Ви з непорозумінням (конфлікт) з перукарем в процесі взаємодії?
 - a) так, зустрічався (лася)
 - b) ні, завжди був (ла) а задоволений (на)
 - c) не знаю, про що це
 - d) я на це не звертав (ла) увагу
6. На що Ви звертаєте увагу при виборі закладу краси?
 - a) ціна
 - b) відгуки про майстрів
 - c) сервіс та широкий вибір послуг
 - d) місце локації і своєчасність послуги
7. На що Ви опираєтесь при виборі перукаря?
 - a) на досвід та майстерність
 - b) мені байдуже
 - c) цікавість бере вверх , а тому я надаю перевагу новому майстру
 - d) престиж
8. З яких причин Ви надаєте перевагу іншому майстру?
 - a) з вимушеним переїздом
 - b) із-за незадовільного результату
 - c) хочу спробувати щось нове
 - d) цікавить новий погляд
9. Що на Вашу думку потрібно покращити в роботі Вашого майстра - перукаря?
 - a) професійну компетентність
 - b) комунікативну компетентність
 - c) організаційні процеси виконання послуг
 - d) уважність та наполегливість
10. Як Ви вважаєте, що впливає на результат ваших очікувань в салоні краси?
 - a) ваш настрій
 - b) настрій майстра
 - c) атмосфера закладу, де Ви отримуєте послугу
 - d) час на послуги
11. Що Ви вважаєте пріоритетним для себе в виборі закладу обслуговування?
 - a) професійність майстра

- b) місце розташування закладу
 - c) асортимент послуг
 - d) гостинність та сервіс
12. Яка комунікативна якість найбільш важлива для вас під час взаємодії з перукарем?
- a) вміння слухати та дослухатись
 - b) вміння говорити та домовлятись
 - c) прояв емпатії та співчуття
 - d) зворотній зв'язок
13. Як Ви себе відчуваєте при першій зустрічі з перукарем?
- a) насторожено
 - b) боязно за результат
 - c) не рішуче
 - d) налаштований (на) на вдалий результат
14. Що викликає у Вас тривожність в процесі обслуговування?
- a) невпевненість майстра
 - b) напруженість майстра
 - c) недбалість
 - d) неохайність
15. Що викликає у Вас рівень довіри майстра-перукаря?
- a) гостинність
 - b) вміння слухати
 - c) скерованість дій
 - d) впевненість
16. На які психологічні особливості майстра Ви звертаєте увагу під час взаємодії з ним?
- a) чуйність
 - b) відвертість
 - c) охайність
 - d) врівноваженість
17. З яких причин Ви не повернулися б до одного і того ж майстра?
- a) агресивність
 - b) мовчазність
 - c) не вкладання по часу
 - d) неочікуваний результат
18. На Вашу думку, які особливості майстра можуть покращити Ваше обслуговування?
- a) уважність
 - b) мова
 - c) почуття гумору
 - d) толерантність
19. Що може погіршити ваш емоційний стан під час взаємодії з перукарем?
- a) занадто балакучість
 - b) неочікуваний результат
 - c) низький рівень майстерності
 - d) не зацікавленість майстра
20. Чи стрес був присутній в Вашому житті з причин майстра і що могло б його нівелювати?
- a) про що ви, не знаю
 - b) виправлення помилок
 - c) штраф майстру
 - d) не оплата послуги та рекламація

21. Чи дослухався майстер до Ваших побажань щодо отримання послуги?
 - a) ніколи
 - b) завжди
 - c) інколи
 - d) не впевнена
22. Яким був Ваш перший досвід зустрічі з перукарем?
 - a) не пам'ятаю
 - b) не очікувано приємний
 - c) шокуючим
 - d) негативним
23. Які враження Ви отримали від першого візиту в новий заклад краси?
 - a) позитивні
 - b) геть, негативні
 - c) це зовсім мене нічим не здивувало
 - d) час пройшов не помітно
24. Чи потребували Ви ще більшої інформації після обслуговування?
 - a) так, відчув (ла), що не достатньо інформації отримала
 - b) повністю задовільнив (ла) свій запит
 - c) мене це не цікавить, я знаю де її шукати
 - d) було б не погано почути щось нове для себе
25. Як часто Ви погоджувались на зміни стилю з пропозиції майстра?
 - a) не спробував (ла) жодного разу
 - b) спробував (ла) і було не вдало
 - c) не вистачило рішучості, але дуже хотілося б
 - d) нічого такого не пропонувалося
26. Чи вважаєте Ви для себе результативним інформативним консультування у майстра?
 - a) а що так може бути
 - b) не вважаю, що майстер може мені в цьому щось порадити
 - c) маю надію зустріти такого майстра
 - d) відчутно полегшило мені життя
27. Чи були прояви агресії зі сторони майстра коли діалог не налаштувався?
 - a) енергійність відчувалася
 - b) ні, скоріше була присутня покірність
 - c) вміння вести діалог мене здивували
 - d) зацікавленість майстра викликала в мене довіру
28. Які характеристики майстра викликають у Вас високий рівень довіри?
 - a) рішучість та впевненість
 - b) співпереживання
 - c) емпатія
 - d) піклування
29. Яку рису характеру майстра Ви можете вважати слабкою?
 - a) товариськість
 - b) відвертість
 - c) емоційність
 - d) монотонність
30. З чим для Вас не припустимо зіштовхнутися під час обслуговування?
 - a) агресивністю
 - b) непорадністю майстра
 - c) непорозумінням
 - d) непередбачуваною ціною
31. Якою може бути Ваша реакція на непередбачуваний результат?

- a) скарга
 - b) зауваження
 - c) розчарування
 - d) могло бути і гірше
32. Які у Вас найгірші почуття були досвідом невдалої зустрічі з майстром?
- a) роздратованість
 - b) розчарованість
 - c) подавленість
 - d) злість
33. Чого точно Ви не будете терпіти під час взаємодії з перукарем?
- a) діалог майстра з колегою
 - b) нав'язування мені свого бачення
 - c) не охайність
 - d) не компетентність в моєму запиті
34. Які особливості майстра Вас дратують та погіршують Ваш психоемоційний стан?
- a) прискореність та швидкість,
 - b) наполегливість
 - c) допитливість
 - d) спокій та відстороненість
35. Хто та людина, яка сплачує Ваш візит до салону краси
- a) я сам (а)
 - b) мій чоловік (партнер)
 - c) сімейний бюджет
 - d) дід Мороз
36. Щоб ви хотіли побажати майстру про що не можете йому сказати
- a) потрібно бути більш сумліннішим
 - b) менше гаяти часу на «перекури», не відволікатися від справи
 - c) більше приділяти уваги до мене та бути більш зосередженим на деталях
 - d) не вихвалитися своїми професійними навичками, а більше їх реалізовувати
37. Якби Ви вирішували спірне питання з майстром, то Ви?
- a) написали б скаргу
 - b) відказ від сплати послуги
 - c) змінили б майстра на іншого
 - d) це був би мій останній візит до цього закладу

Додаток Б

Методика «діагностика рівня емпатії» В. Бойко

Інструкція.

Якщо Ви згодні з даними твердженнями, поставте поряд з номерами знак «+», якщо не згодні - знак «-».

Текст опитувальника

1. У мене є звичка уважно вивчати особи і поведінку людей, щоб зрозуміти їх характер, нахили, здібності.
2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності, я зазвичай залишаюся спокійним.
3. Я більше вірю доводам свого розуму, ніж інтуїції.
4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами товаришів по службі.
5. Я можу легко увійти в довіру до людини, якщо буде потрібно.
6. Зазвичай я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.
7. Я з цікавості зазвичай заводжу розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками в поїзді, літаку.
8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
9. Моя інтуїція - більш надійний засіб розуміння оточуючих, ніж знання або досвід.
10. Проявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості нетактовно.
11. Часто своїми словами я ображаю близьких мені людей, не помічаючи того.
12. Я легко можу уявити себе будь-якою твариною, відчуті її поведінки і стан.
13. Я рідко міркую про причини вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.
14. Я рідко приймаю близько до серця проблеми своїх друзів.
15. Зазвичай за кілька днів я відчуваю: щось має трапитися з близькою мені людиною, і очікування виправдовуються.
16. У спілкуванні з діловими партнерами зазвичай намагаюся уникати розмов про особисте.
17. Іноді близькі дорікають мене в черствості, неувважності до них.
18. Мені легко вдається, наслідуючи людям, копіювати їх інтонацію, міміку.
19. Мій цікавий погляд часто бентежить нових партнерів.
20. Чужий сміх зазвичай заражає мене.
21. Часто, діючи навмання, я тим не менш знаходжу правильний підхід до людини.
22. Плакати від щастя нерозумно.
23. Я здатний повністю злитися з коханою людиною, як би розчинившись в ньому.
24. Мені рідко зустрічалися люди, яких я розумів би без зайвих слів.
25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.
26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.
27. Мені простіше підсвідомо відчуті сутність людини, ніж зрозуміти його, «розклавши по полицках».
28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у кого-небудь з членів сім'ї.
29. Мені було б важко задушевно, довірливо розмовляти з настороженою, замкнутою людиною.
30. У мене творча натура - поетична, художня, артистична.
31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.
32. Я засмучуюсь, якщо бачу плаче людини.

33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.
34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волію перевести розмову на іншу тему.
35. Якщо я бачу, що у когось з близьких погано на душі, то зазвичай утримуюся від розпитувань.
36. Мені важко зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка результатів.

Нижче наводяться 6 шкал з номерами певних тверджень. Підраховується число відповідей, відповідних ключу кожної шкали (кожен співпав відповідь, з урахуванням знака, оцінюється одним балом), а потім визначається їх загальна сума.

1. Раціональний канал емпатії: +1, +7, -13, +19, +25, -31.
2. Емоційний канал емпатії: -2, +8, -14, +20, -26, +32.
3. Інтуїтивний канал емпатії: -3, +9, +15, +21, +27, -33.
4. Установки емпатії: +4, -10, -16, -22, -28, -34.
5. Проникаюча здатність в емпатії: + 5, -11, -17, -23, -29, -35.
6. Ідентифікація в емпатії: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки з кожної шкалою можуть варіюватися від 0 до 6 балів і свідчать про значимість конкретного параметра (каналу) в структурі емпатії. Вони виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника - рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися в межах від 0 до 36 балів.

Висновки.

Якщо в сумі по всіх шкалах 30 балів і вище - у людини дуже високий рівень емпатії; 29-22 - середній; 21-15 - занижений; менше 14 балів - дуже низький

Додаток В

Таблиця 2.4

Розподіл респондентів за показниками каналів емпатії в структурі емпатії В. Бойко для перукарів

№	Назва каналу емпатії					
	Рациональний	Емоційний	Інтуїтивний	Установки	Проникаюча здатність	Ідентифікація
1	4	5	3	1	3	6
2	2	6	5	5	4	2
3	3	1	6	2	2	6
4	5	4	3	3	3	2
5	3	3	0	3	3	2
6	1	3	1	3	1	1
7	3	4	3	2	2	1
8	2	2	1	0	2	2
9	5	5	3	4	2	4
10	5	2	2	4	4	5
11	3	2	0	3	0	2
12	4	3	4	4	3	1
13	5	5	2	5	3	3
14	2	2	5	4	4	2
15	1	3	3	2	4	5
16	1	1	5	2	3	3
17	3	2	4	4	5	3
18	1	4	4	2	3	3
19	1	3	2	3	3	1
20	4	6	2	0	0	1
21	2	1	2	3	2	3
Сума	60	67	60	59	56	58
Відсотки (%)	47	53	47	46	44	46

Додаток Г

Таблиця 2.5

Розподіл респондентів за показниками каналів емпатії в структурі емпатії В. Бойко для клієнтів

№	Назва каналу емпатії					
	Раціональний	Емоційний	Інтуїтивний	Установки	Проникаюча здатність	Ідентифікація
1	4	5	3	5	3	4
2	2	5	3	5	3	2
3	5	1	4	2	2	4
4	5	4	3	3	3	2
5	3	3	0	3	3	2
6	1	3	1	3	1	1
7	3	3	3	2	2	1
8	2	2	1	2	2	2
9	5	4	3	5	2	4
10	5	2	2	4	3	4
11	3	2	0	5	0	2
12	4	3	3	4	3	1
13	5	4	2	5	3	3
14	2	2	4	4	4	2
15	4	3	3	2	3	4
16	4	1	4	2	3	3
17	3	2	3	5	3	3
18	3	4	4	2	3	3
19	5	3	2	3	3	1
20	4	5	2	2	0	1
21	2	1	2	3	2	3
Сума	74	62	52	71	51	52
Відсотки (%)	59	49	41	56	40	41

Додаток Д

Методика « Діагностика міжособистісних стосунків» за Т. Лірі

Інструкція: Перед вами набір характеристик. Прочитайте кожну з них і відзначте знаком „+” ті, які відповідають вашому уявленню про себе. Будьте уважними. Намагайтеся відповідати якомога точніше і правдивіше.

Завдання. Дайте відповідь на запитання: Яка ви людина ?

- | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1. Інші думають про мене прихильно | 41. Стійка і непохитна, де потрібно |
| 2. Справляю враження на оточуючих | 42. Невблаганна, але безпристрасна |
| 3. Умію розпоряджатися, карати. | 43. Дратівлива. |
| 4. Умію наполягати на своєму | 44. Відкрита, прямолінійна |
| 5. Володію почуттям гідності. | 45. Не терплю, щоб мною командували |
| 6. Незалежна. | 46. Скептична |
| 7. Здатна сама потурбуватися про себе | 47. На мене важко справити враження |
| 8. Можу виявити байдужість | 48. Образлива, вимоглива (педантична, скрупульозна). |
| 9. Здатна бути суворою | 49. Легко соромлюся. |
| 10. Сувора, але справедлива | 50. Невпевнена у собі |
| 11. Можу бути щирою | 51. Поступлива |
| 12. Критична до інших | 52. Скромна |
| 13. Люблю поплакатися | 53. Часто користуюся допомогою інших |
| 14. Часто сумна. | 54. Дуже поважаю авторитет |
| 15. Схильна до недовіри | 55. З охотою приймаю поради |
| 16. Часто розчаровуюся | 56. Довірлива і намагаюся порадувати інших |
| 17. Здатна бути критичною до себе | 57. Завжди люб'язна у спілкуванні |
| 18. Здатна визнавати свою неправоту | 58. Ціную думку оточуючих |
| 19. З охотою підкоряюся | 59. Комунікабельна, товариська |
| 20. Поступлива | 60. Добросердна |
| 21. Вдячна | 61. Добра, вселяю впевненість |
| 22. Захоплююся, схильна до копіювання | 62. Добра, вселяю впевненість |
| 23. Ставлюся до інших з повагою | 63. Люблю турбуватися про інших |
| 24. Шукаю схвалення | 64. Безкорислива, щедра |
| 25. Здатна до співпраці, взаємодопомоги | 65. Люблю давати поради |
| 26. Намагаюся вжитися з іншими | 66. Справляю враження значущості |
| 27. Приязна, доброзичлива | 67. Начальственно наказовий |
| 28. Уважна, ласкава | 68. Люблю керувати та управляти. Владна |
| 29. Делікатна. | 69. Хвалькувата |
| 30. Підбадьорююча. | 70. Зарозуміла, самовдоволена |
| 31. Відгукуюся на заклики про допомогу | 71. Думаю тільки про себе |
| 32. Безкорислива. | 72. Хитра, прагматична |
| 33. Здатна викликати захоплення | 73. Нетерпима до помилок інших |
| 34. Користуюся у інших повагою | 74. Корислива |
| 35. Володію талантом керівника | 75. Щира |

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 36. Люблю відповідальність | 76. Часто неприязна |
| 37. Впевнена у собі | 77. Озлоблена |
| 38. Самовпевнена, наполеглива. | 78. Схильна весь час скаржитися |
| 39. Ділова, практична. | 79. Ревнива |
| 40. Люблю змагатися | 80. Довго пам'ятаю образи |
| 81. Схильна до самокатування | 105. Саркастична, люблю насміхатися |
| 82. Сором'язлива | 106. Зла, жорстока |
| 83. Безініціативна | 107. Часто гніваюся |
| 84. Покірлива | 108. Нечутлива, байдужа |
| 85. Залежна, несамостійна | 109. Злопам'ятна |
| 86. Люблю підкорятися | 110. Пронизана духом суперечності |
| 87. Надаю право іншим приймати рішення | 111. Уперта |
| 88. Легко пошиваюся у дурні | 112. Недовірлива, підозріла |
| 89. Легко піддаюся впливу друзів | 113. Нерішуча |
| 90. Готова довіритися будь-кому | 114. Сором'язлива |
| 91. Доброзичлива до всіх без винятку | 115. Відрізняюся надмірною готовністю підкорятися. |
| 92. Усім симпатизую | 116. М'якотіла. |
| 93. Пробачаю все. | 117. Майже ніколи нікому не заперечую |
| 94. Переповнена надмірним співчуттям | 118. Нав'язлива |
| 95. Великодушна, терпляча до недоліків | 119. Люблю, щоб мене опікали |
| 96. Намагаюся бути покровителем | 120. Надмірно довірлива |
| 97. Прагну до успіху | 121. Намагаюся заручитися позитивним ставленням кожного |
| 98. Очікую захоплення від кожного | 122. З усіма погоджуюся |
| 99. Розпоряджаюся іншими | 123. Завжди приязна |
| 100. Деспотична | 124. Усіх люблю |
| 101. Сноб (оцінюю людей за рангом і достатком, а не за особистісними якостями). | 125. Надто поблажлива до оточуючих |
| 102. Марнослава | 126. Намагаюся втішити кожного |
| 103. Егоїстична | 127. Турбуюся про інших на шкоду собі |
| 104. Холодна, черства | 128. Псую людей надмірною добротою. |

Опрацювання результатів

Після того, як досліджуваний оцінить себе, підраховуються бали за кожним з восьми октантів психограми методики. Кожний плюс оцінюється в 1 бал; таким чином, максимальна оцінка октанта — 16 балів.

1. октант: 1 – 4, 33 – 36, 65 – 68, 97 – 100
2. октант: 5 – 8, 37 – 40, 69 – 72, 101 – 104 .
3. октант: 9 – 12, 41 – 44, 73 – 76, 105 – 108
4. октант: 13 – 16, 45 – 48, 77 – 80, 109 – 112
5. октант: 17 – 20, 49 – 52, 81 – 84, 113 – 116
6. октант: 21 – 24, 53 – 56, 85 – 88, 117 – 120
7. октант: 25 – 28, 57 – 60, 89 – 92, 121 – 124
8. октант: 29 – 32, 61 – 64, 93 – 96, 125 – 128.

Кожному з восьми октантів відповідає певний тип міжособистісних стосунків;

1. Авторитарний.

0-8. Упевнений у собі, наполегливий, може бути хорошим наставником і організатором. Володіє якостями керівника

9-12. Домінантний, енергійний, успішний у справах; любить давати поради, вимагає до себе поваги; може бути нетерпимим до критики; йому властива переоцінка власних можливостей.

13-16. Владний, диктаторський, деспотичний характер; усіх повчає, має дидактичний стиль висловлювань; не схильний сприймати поради інших; прагне до лідерства і керування іншими; сильна особистість з рисами деспотизму.

2. Незалежний — домінуючий.

0-8. Упевнений, незалежний, орієнтований на себе, схильний до конкуренції.

9-12. Самозадоволений, нарцисичний, з вираженим почуттям власної гідності, зверхності над оточуючими, з тенденцією мати особливу думку, відмінну від більшості, і займати особливу позицію у групі.

13-16. Прагне бути над усіма, самовдоволенний, прагматичний. До оточуючих ставиться відчужено; гонористий, хвалькуватий.

3. Агресивний.

0-8. Упертий, наполегливий у досягненні мети, енергійний, безпосередній.

9-12. Вимогливий, прямолінійний, щирий; суворий і різкий в оцінці інших; непримиренний. Схильний в усьому звинувачувати оточуючих; глузливий, іронічний, драгівливий.

13-16. Надмірно наполегливий; неприязний, жорстокий, ворожий по відношенню до оточуючих; нестриманий, запальний, агресивний; може виявляти асоціальну поведінку.

4. Недовірливий — скептичний.

0-8. Реалістичний у судженнях і вчинках; критичний по відношенню до оточуючих; скептик, неконформний

9-12. Виражена схильність до критицизму. Недовірливий до людей, розчарований у них; замкнений, потайливий, образливий; відчуває труднощі в інтерперсональних контактах через підозріливість і страх. Свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

13-16. Відчужений по відношенню до ворожого і злісного світу; дуже підозріливий, украй образливий; схильний сумніватися у всьому; злопам'ятний, постійно скаржитися на всіх (шизоїдний тип характеру)

5. Покірний — сором'язливий.

0-8. Скромний, нерішучий, поступливий; емоційно стриманий; схильний підкорятися; не має власної думки; слухняно і чесно виконує всі свої обов'язки.

9-12. Сором'язливий, легко ніяковіє; схильний підкорятися сильнішому без урахування ситуації.

13-16. Покірливий, схильний до самоприниження; слабовольний, поступається всім і в усьому; завжди ставить себе на останнє місце і осуджує себе, приписує собі провину; намагається знайти підтримку в когось сильнішого.

6. Заздрісний.

0-8. Конформний, м'який; очікує допомоги і поради; схильний до захоплення оточуючими; ввічливий і потребує визнання.

9-12. Слухняний, боягузливий, безпорадний; не вміє чинити опір; щиро вважає, що інші завжди праві.

13-16. Дуже невпевнений у собі; має нав'язливі страхи, побоювання, тривожиться з будь-якого приводу, тому залежить від інших, від чужої думки, занадто конформний.

7. Співпрацюючий.

0-8. Схильний до співробітництва, кооперації; гнучкий і компромісний у прийнятті рішень, вирішенні проблем і конфліктних ситуацій; намагається погоджуватися з думкою оточуючих; свідомо конформний, дотримується умов, правил і принципів „гарного тону”; у відношенні з людьми ініціативний, ентузіаст у досягненні цілей групи; намагається допомагати; хоче відчувати себе в центрі уваги, отримувати увагу і любов; комунікабельний, виявляє теплоту і приязність у стосунках.

9-16. Приязний і люб'язний з усіма; орієнтований на соціальне прийняття і позитивне визнання; прагне задовольнити вимоги всіх, „бути хорошим” для всіх без урахування ситуації; прагне до цілей мікрогрупи; має розвинені механізми витіснення і пригнічення; емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

8. Альтруїстичний.

0-8. Відповідальний по відношенню до людей, делікатний, м'який, добрий; емоційне відношення до людей виявляє у співчутті, симпатії, ласці, вміє підтримати, підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливий і здатний відгукуватися на чужі проблеми.

9-16. Гіпервідповідальний; завжди приносить у жертву свої інтереси; намагається допомогти і співпереживає всім; нав'язливий у своїй допомозі і надто активний по відношенню до оточуючих; неадекватно приймає на себе відповідальність за інших. (Хоча це може бути тільки зовнішня „маска”, яка приховує особистість протилежного типу)

Додаток Е

Таблиця 2.6

Розподіл отриманих балів по октантам від опитуваних перукарів з врахуванням домінування та приязності за методикою Т. Лірі.

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приязність
11	8	9	11	5	6	6	11	6	-4,4
12	8	9	8	3	3	8	8	13,2	-4,5
3	8	5	4	5	3	6	7	2,2	-0,4
2	3	3	5	4	4	6	4	-4,1	3
12	8	10	8	3	3	4	4	13,9	-12,3
15	13	12	14	11	13	14	11	2,6	-0,1
14	8	8	5	8	5	11	14	10,2	7,2
3	5	2	7	4	3	5	3	-3,1	-1,2
5	5	7	8	3	2	7	7	3,4	-2,8
10	7	6	5	6	10	10	8	2,6	8,2
2	2	2	6	7	1	1	2	-7,1	-4,5
8	4	4	1	5	6	10	15	3,7	17,2
6	4	6	5	1	3	7	7	6,4	1,7
8	5	4	2	5	5	9	11	4,4	11,3
1	6	7	6	6	6	5	3	-4,3	-4,1
2	2	4	5	1	2	0	1	0,3	-6,8
1	2	2	1	6	1	5	5	-3,6	5,1
6	6	9	8	6	6	10	8	0,7	1
12	7	9	10	6	6	6	5	6	-7,2
4	2	3	3	5	4	4	6	-2,4	4,5
4	12	8	10	8	3	3	4	0,9	-15,5
11	15	13	12	14	11	13	14	0,5	-1,4
14	14	8	8	5	8	5	11	13,2	-5,1
3	3	5	2	7	4	3	5	-2,6	0,8
7	5	5	7	8	3	2	7	-1	-4,4
8	10	7	6	5	6	10	10	6,5	3
2	2	2	2	6	7	1	1	-7,5	1,8
15	8	4	4	1	5	6	10	16,1	4,1
7	6	4	6	5	1	3	7	4,1	-3,8
11	8	5	4	2	5	5	9	11,8	1,4
3	1	6	7	6	6	6	5	-7,2	2,1
1	2	2	4	5	1	2	0	-4,7	-3,5

Продовж. табл.2.6

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приятність
5	1	2	2	1	6	1	5	0,5	4,6
8	6	6	9	8	6	6	10	-2,1	0,7
5	12	7	9	10	6	6	6	-2,2	-7,3
9	4	4	3	8	3	2	4	2,4	-2
8	3	2	4	5	8	2	3	-1,9	2,8
4	3	2	3	5	7	6	1	-4,5	5,4
3	2	3	2	1	1	1	0	3,4	-4,1
8	2	1	1	2	14	3	3	-2,4	11,8
12	9	9	10	9	12	9	6	0,2	-0,7
5	6	3	7	10	6	1	2	-7,8	-5,5
7	4	2	3	1	4	1	1	5,3	-2,4
7	3	1	5	4	6	4	1	-1,9	2,3
3	3	8	7	5	4	1	1	-2	-10,5
4	6	0	0	1	9	2	0	0,9	4,1
3	5	3	6	13	6	2	1	-12,8	-3,8
4	2	2	4	6	2	1	2	-3,4	-2,4
3	4	4	5	8	5	1	1	-6,4	-5,1
6	4	5	3	2	5	6	3	4,7	1,7
4	0	2	0	0	0	1	0	5,4	-1
2	4	0	3	5	8	2	1	-7,9	3,4
8	5	4	7	6	5	3	2	-0,1	-4,5
8	5	4	3	3	6	2	2	5	-2
4	7	4	4	7	6	2	3	-2,3	-3,4
9	8	4	4	5	8	10	7	4	8,1
8	10	12	10	10	3	8	6	4,3	-11,7
7	5	7	4	11	15	10	8	-8,9	12,8
3	8	3	3	6	7	4	5	-2,3	1,7
7	7	3	2	6	4	5	5	3,8	2
6	6	6	9	10	6	7	7	-6,1	-0,4
3	7	6	2	2	7	5	2	3,8	-1
3	0	7	6	9	7	7	4	-10,2	3,5
5	4	1	3	7	11	6	4	-8,3	10,6
5	2	5	6	10	11	8	4	-12	7,9
5	1	2	2	1	6	1	5	0,5	4,6
8	6	6	9	8	6	6	10	-2,1	0,7
5	12	7	9	10	6	6	6	-2,2	-7,3
9	4	4	3	8	3	2	4	2,4	-2
8	3	2	4	5	8	2	3	-1,9	2,8

Продовж. табл.2.6

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приятність
4	3	2	3	5	7	6	1	-4,5	5,4
3	2	3	2	1	1	1	0	3,4	-4,1
8	2	1	1	2	14	3	3	-2,4	11,8
12	9	9	10	9	12	9	6	0,2	-0,7
5	6	3	7	10	6	1	2	-7,8	-5,5
7	4	2	3	1	4	1	1	5,3	-2,4
7	3	1	5	4	6	4	1	-1,9	2,3
3	3	8	7	5	4	1	1	-2	-10,5
4	6	0	0	1	9	2	0	0,9	4,1
3	5	3	6	13	6	2	1	-12,8	-3,8
4	2	2	4	6	2	1	2	-3,4	-2,4
3	4	4	5	8	5	1	1	-6,4	-5,1
6	4	5	3	2	5	6	3	4,7	1,7
4	0	2	0	0	0	1	0	5,4	-1
517	435	388	426	467	476	384	383	3476	сума
0,14	0,12	0,11	0,12	0,13	0,13	0,11	0,11	частота	

Додаток Ж

Таблиця 2.8

Розподіл отриманих балів по октантам від опитуваних клієнтів з врахуванням домінування та приязності за методикою Т. Лірі

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приязність
11	8	9	11	5	6	6	11	6	-4,4
12	8	9	8	3	3	8	8	13,2	-4,5
3	8	5	4	5	3	6	7	2,2	-0,4
2	4	3	5	4	4	6	4	-3,4	2,3
12	8	10	8	3	3	4	4	13,9	-12,3
15	13	12	14	11	13	14	11	2,6	-0,1
14	8	8	5	8	5	11	14	10,2	7,2
3	5	2	7	4	3	5	3	-3,1	-1,2
5	5	7	8	3	2	7	7	3,4	-2,8
10	7	6	5	6	10	10	8	2,6	8,2
2	3	2	6	7	1	1	2	-6,4	-5,2
8	4	4	1	5	6	10	15	3,7	17,2
6	4	6	5	1	3	7	7	6,4	1,7
8	5	4	2	5	5	9	11	4,4	11,3
1	6	7	6	6	6	5	3	-4,3	-4,1
2	2	4	5	1	2	0	1	0,3	-6,8
1	2	2	1	6	1	5	5	-3,6	5,1
6	6	9	8	6	6	10	8	0,7	1
12	7	9	10	6	6	6	5	6	-7,2
4	3	3	3	5	4	4	6	-1,7	3,8
4	12	8	10	8	3	3	4	0,9	-15,5
11	15	13	12	14	11	13	14	0,5	-1,4
14	14	8	8	5	8	5	11	13,2	-5,1
3	3	5	2	7	4	3	5	-2,6	0,8
7	5	5	7	8	3	2	7	-1	-4,4
8	10	7	6	5	6	10	10	6,5	3
2	2	2	2	6	7	1	1	-7,5	1,8
15	8	4	4	1	5	6	10	16,1	4,1
7	6	4	6	5	1	3	7	4,1	-3,8
11	8	5	4	2	5	5	9	11,8	1,4
3	2	6	7	6	6	6	5	-6,5	1,4
1	2	2	4	5	1	2	0	-4,7	-3,5
5	1	2	2	1	6	1	5	0,5	4,6
8	6	6	9	8	6	6	10	-2,1	0,7
5	12	7	9	10	6	6	6	-2,2	-7,3
9	4	4	3	8	3	2	4	2,4	-2

Продовж. табл.2.8

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приятність
8	3	2	4	5	8	2	3	-1,9	2,8
4	3	2	3	5	7	6	1	-4,5	5,4
3	2	3	2	1	1	1	0	3,4	-4,1
8	2	1	1	2	14	3	3	-2,4	11,8
12	9	9	10	9	12	9	6	0,2	-0,7
5	6	3	7	10	6	1	2	-7,8	-5,5
7	4	2	3	1	4	1	1	5,3	-2,4
7	3	1	5	4	6	4	1	-1,9	2,3
3	3	8	7	5	4	1	1	-2	-10,5
4	6	0	0	1	9	2	0	0,9	4,1
3	5	3	6	13	6	2	1	-12,8	-3,8
4	2	2	4	6	2	1	2	-3,4	-2,4
3	4	4	5	8	5	1	1	-6,4	-5,1
6	4	5	3	2	5	6	3	4,7	1,7
4	0	2	0	0	1	1	0	4,7	-0,3
2	4	0	3	5	8	2	1	-7,9	3,4
8	5	4	7	6	5	3	2	-0,1	-4,5
8	5	4	3	3	6	2	2	5	-2
4	7	4	4	7	6	2	3	-2,3	-3,4
9	8	4	4	5	8	10	7	4	8,1
8	10	12	10	10	4	8	6	3,6	-11
7	5	7	4	11	15	10	8	-8,9	12,8
5	8	3	3	6	7	4	5	-0,3	1,7
8	7	3	2	6	4	5	5	4,8	2
6	6	6	9	10	6	7	7	-6,1	-0,4
3	7	6	2	2	7	5	2	3,8	-1
3	0	7	6	9	7	7	4	-10,2	3,5
5	4	1	3	7	11	6	4	-8,3	10,6
5	2	5	6	10	11	8	4	-12	7,9
5	1	2	2	1	6	1	5	0,5	4,6
8	6	6	9	8	6	6	10	-2,1	0,7
5	12	7	9	10	6	6	6	-2,2	-7,3
9	4	4	3	8	3	2	4	2,4	-2
8	3	2	4	5	8	2	3	-1,9	2,8
4	3	2	3	5	7	6	1	-4,5	5,4
3	2	3	2	1	1	1	0	3,4	-4,1
10	2	1	1	2	14	3	3	-0,4	11,8
12	9	9	10	9	12	9	6	0,2	-0,7
5	6	3	7	10	6	1	2	-7,8	-5,5
7	4	2	3	1	4	5	1	5,3	1,6

Продовж. табл.2.8

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	домінування	приятність
8	3	1	5	4	6	4	1	-0,9	2,3
3	3	8	7	5	5	1	1	-2,7	-9,8
4	6	0	0	1	9	2	0	0,9	4,1
3	5	3	6	13	6	2	1	-12,8	-3,8
4	2	2	4	6	2	2	2	-3,4	-1,4
3	4	4	5	8	5	1	1	-6,4	-5,1
6	4	5	3	2	5	6	3	4,7	1,7
4	0	2	0	0	1	1	0	4,7	-0,3
523	439	388	426	467	480	389	383	3495	
0,15	0,131	0,11	0,12	0,13	0,14	0,11	0,11	частота	
15	13	11	12	13	14	11	11	Відсотки (%)	

Додаток К

Методика К. Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки,
адаптація Н. Гришиної
Тест «Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації»

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Прийомування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Обробка та інтерпретація результатів. Отримані в результаті дослідження дані зіставляються з ключем, який подається у таблиці. За твердження, що збігається з ключем, нарахуйте собі бал. Підсумуйте бали по кожній шкалі. Про Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації будуть свідчити найбільші суми, які Ви отримали за тією чи іншою шкалою. У результаті дослідження Ви визначили Ваш стиль поведінки у конфліктній ситуації.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикросців для себе.
Б. Я намагаюся добитися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягнути свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
26. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.
Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.
29. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху

Додаток Л

Таблиця 2.9

Результати стилів поведінки перукарів в конфліктній ситуації за опитувальником К Томаса

Питання №	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1	0	0	0	18	24
2	0	24	18	0	0
3	18	0	0	0	24
4	0	0	30	0	12
5	0	6	0	36	0
6	24	0	0	18	0
7	0	0	14	28	0
8	6	36	0	0	0
9	6	0	0	36	0
10	8	0	34	0	0
11	0	32	0	0	10
12	0	0	22	20	0
13	36	0	6	0	0
14	16	26	0	0	0
15	0	0	0	26	16
16	30	0	0	0	12
17	2	0	0	40	0
18	0	0	24	0	18
19	0	38	0	4	0
20	0	4	38	0	0
21	0	30	0	0	12
22	34	0	8	0	0
23	0	12	0	30	0
24	0	0	28	0	16
25	8	0	0	0	34
26	0	26	18	0	0
27	0	0	0	34	8
28	22	20	0	0	0
29	0	0	10	32	0
30	0	20	0	0	22
Сума	210	274	250	322	208
Відсотки	43,75	57,08	52,08	67,08	43,33

Додаток М

Таблиця 2.10

Результати стилів поведінки клієнтів в конфліктній ситуації за опитувальником К. Томаса

Питання №	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Прийняття
1	0	0	0	16	24
2	0	24	16	0	0
3	24	0	0	0	16
4	0	0	26	0	16
5	0	6	0	34	0
6	30	0	0	10	0
7	0	0	12	28	0
8	4	36	0	0	0
9	4	0	0	36	0
10	8	0	29	0	0
11	0	32	0	0	10
12	0	0	21	20	0
13	36	0	6	0	0
14	20	26	0	0	0
15	0	0	0	26	16
16	30	0	0	0	12
17	6	0	0	40	0
18	0	0	24	0	18
19	0	38	0	4	0
20	0	4	38	0	0
21	0	30	0	0	12
22	34	0	6	0	0
23	0	18	0	22	0
24	0	0	28	0	16
25	10	0	0	0	30
26	0	26	18	0	0
27	0	0	0	34	8
28	22	20	0	0	0
29	0	0	10	32	0
30	0	20	0	0	22
Сума	228	280	234	302	200
Відсотки	47,5	58,33	48,75	62,91	41,66

