

УДК 159.964.21:331.109

Ніконова М.А.

**ДОСЛІДЖЕННЯ ОСНОВНИХ КОМПОНЕНТІВ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ
ПЕРСОНАЛУ ВЕЛИКИХ ТОРГОВЕЛЬНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ ДО ПРОФІЛАКТИКИ
ТА ПОДОЛАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ**

Ніконова М.А. Дослідження основних компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів. У статті розглянуто особливості розвитку компонентів (когнітивного, операційного та особистісного) психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів. Здійснений аналіз взаємозв'язків рівнів розвитку компонентів психологічної готовності з факторами мікро- і мезорівня, які впливають на формування і розвиток зазначених компонентів психологічної готовності. В цілому встановлено недостатній рівень розвитку когнітивного, операційного та особистісного компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях.

Ключові слова: великі торговельні організації; організаційні конфлікти; психологічна готовність персоналу; когнітивний компонент готовності; операційний компонент готовності; особистісний компонент готовності, профілактика та подолання організаційних конфліктів.

Никонорова М.А. Исследование основных компонентов психологической готовности персонала больших торговых организаций к профилактике и преодолению организационных конфликтов. В статье рассмотрены особенности развития компонентов (когнитивного, операционного и личностного) психологической готовности персонала больших торговых организаций к профилактике и преодолению организационных конфликтов. Осуществлен анализ взаимосвязей уровней развития компонентов с факторами микро- и мезоуровня, которые влияют на формирование и развитие отмеченных компонентов психологической готовности. В целом установлен недостаточный уровень развития когнитивного, операционного и личностного компонентов психологической готовности персонала больших торговых организаций к профилактике и преодолению организационных конфликтов в больших торговых организациях.

Ключевые слова: большие торговые организации, организационные конфликты, психологическая готовность персонала; когнитивный компонент готовности; операционный компонент готовности; личностный компонент готовности; профилактика и преодоление организационных конфликтов.

Постановка проблеми. Нові потреби розвитку економіки країни вимагають термінового вирішення соціально-економічних питань, пов'язаних з інтенсивною і ефективною діяльністю як державних, так і приватних організацій. Основне навантаження у вирішенні завдань сучасної економіки лежить на підприємствах великого та середнього бізнесу. Складовою частиною цієї великої інфраструктури є супермаркети, які стали візитною карткою великих міст. Ефективна діяльність супермаркетів обумовлена багатьма соціально-економічними і психологічними факторами, серед яких значну роль відіграє профілактика організаційних конфліктів.

Організаційний конфлікт нами розуміється як зіткнення протилежно спрямованих, але рівних за своєю значущістю потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних настановлень, планів тощо у свідомості окремого працівника чи керівника організації, у міжособистісних стосунках персоналу (працівників; працівників та керівників; працівників, керівників та клієнтів) та взаємодії організацій, яке супроводжується негативними емоційними переживаннями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останніми роками проблема профілактики та подолання організаційних конфліктів привертає велику увагу *зарубіжних* [3; 18; 20], *російських* [5; 9 11; 19; 22], *білоруських* [8] та *українських* [1; 2; 4; 7; 13; 20; 23] психологів. Незважаючи на розробленість цієї теми, проблема профілактики та подолання конфліктів у великих торговельних організаціях не виступала предметом дослідження.

Соціальна значущість та недостатня розробленість проблеми зумовили постановку нами таких **завдань дослідження:**

1. Визначити рівень розвитку когнітивного, операційного та особистісного компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики подолання організаційних конфліктів.

2. Розкрити взаємозв'язок рівня розвитку когнітивного, операційного та особистісного компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях з чинниками мікрорівня: організаційно-професійними характеристиками персоналу (посада в

організації, ранг, робота, що виконується, освіта, відповідність виконуваної роботи освіті, загальний стаж роботи, стаж роботи в організації); соціально-демографічними характеристиками персоналу (вік, стать, сімейний стан).

3. Розкрити взаємозв'язок рівня розвитку когнітивного, операційного, особистісного компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях та чинниками мезорівня: (соціально психологічний клімат у колективі).

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.

На основі теоретико-методологічного аналізу проблеми нами визначено, що одним із важливих психологічних чинників ефективної профілактики організаційних конфліктів у супермаркетах є *психологічна готовність персоналу супермаркетів до профілактики організаційних конфліктів*, яка являє собою систему знань, умінь та навичок, особистісних характеристик, необхідних для успішної профілактики організаційних конфліктів. За своєю структурою зазначена готовність включає такі основні компоненти:

- *Когнітивний компонент* – це сукупність знань, необхідних персоналу супермаркетів для профілактики організаційних конфліктів.
- *Операційний компонент* – це сукупність умінь та навичок, необхідних персоналу супермаркетів для профілактики організаційних конфліктів (уміння слухати і говорити, здібність до самоуправління у спілкуванні, уміння конструктивно вирішувати конфлікти, гнучко використовувати різні стратегії поведінки у конфлікті тощо).
- *Особистісний компонент* – це сукупність особистісних якостей персоналу супермаркетів, які необхідні для успішної профілактики організаційних конфліктів (толерантність, прийняття інших, впевненість тощо).

Використовуючи підхід Л. Карамушки, визначено, що на формування психологічної готовності персоналу супермаркетів до профілактики організаційних конфліктів впливають: а) *чинники мезорівня*: особливості соціально-психологічного клімату в колективі підрозділів організації; б) *чинники мікрорівня*: організаційно-професійні характеристики персоналу (посада персоналу в організації; освіта; загальний стаж роботи; стаж роботи в даній організації тощо); соціально-демографічні характеристики персоналу (стать; вік; сімейний стан).

На основі даних теоретико-методологічних підходів, розуміння сутності організаційних конфліктів та змісту психологічної готовності персоналу супермаркетів до їх профілактики розроблено схему емпіричного дослідження.

Дослідницько-експериментальна робота проводилась у супермаркетах змішаного типу в м. Керч (АР Крим). Дослідженням було охоплено понад 100 осіб (касири-операціоналісти, працівники торговельного залу, вантажники, охоронці, спостерігачі, продавці-консультанти).

Для проведення дослідження використовувався метод опитування, який реалізовувався у формі тестування.

Математична обробка даних здійснювалась за допомогою пакета статистичної обробки даних SPSS (версія 17.0) [15].

1. Результати дослідження рівня розвитку когнітивного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів

Знання сутності конфлікту відіграє важливу роль у готовності особистості до профілактики та подолання конфліктів. Володіння такими знаннями дає можливість людині обрати найбільш оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації. Дослідження розвитку когнітивного компонента проводилось за допомогою методики дослідження міжособистісного сприйняття в конфліктній ситуації (А.І. Татищева модифікація О.В. Місенко) [8; 14] у три етапи: визначення рівня знання сутності конфлікту, оцінка конфлікту та визначення загального рівня розвитку когнітивного компонента.

Дослідження показало (див. *табл. 1*), що більшість (52,9%) членів колективів великих торговельних організацій вказали не всі, а лише окремі суттєві ознаки конфлікту, або ж, окрім суттєвих, зазначили багато несуттєвих характеристик конфлікту. Згідно з цією методикою, відповідь респондента, в якій не зазначено жодної суттєвої ознаки конфліктів, вважається неправильною, а сам опитуваний вважається таким, що взагалі не розуміє сутності конфлікту. Таких опитаних у нашій вибірці 35,7%. Лише 11,4% опитаних правильно розуміють сутність конфлікту. Вони вказали всі найбільш значущі характеристики конфліктів. Таким чином, можемо зробити висновок, що 52,9% опитаних показали середній рівень знання сутності конфлікту, 35,7% – низький і лише 11,4% – високий.

Таблиця 1

Рівень розвитку когнітивного компонента готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання горизонтальних організаційних конфліктів (у % від загальної кількості опитаних)

Складові компонента	Рівень розвитку		
	<i>Низький</i>	<i>Середній</i>	<i>Високий</i>
Знання сутності конфлікту	35,7	52,9	11,4
Конфлікт як фізична агресія	45,7	18,6	35,7
Конфлікт як вербальна агресія	47,1	24,3	28,6
Конфлікт як психологічна несумісність	22,9	62,9	14,3
Загальний рівень розвитку	22,9	58,6	18,6

Що стосується оцінки конфліктів персоналом великих торговельних організацій, то нами виділено три групи (див. *табл. 2*).

Перша група – оцінка конфлікту як фізичної агресії. Більшість (45,7%) респондентів показали щодо цього феномену низький рівень. Але досить багато респондентів (35,7% – високий рівень і 18,6% – середній) асоціюють конфлікт із застосуванням фізичної сили. У таких випадках конфлікт проявляється у вигляді бійки, сутички, битви, боротьби тощо.

Друга група – оцінка конфлікту як вербальної агресії. Респонденти, які показали високий (28,6%) і середній рівень (24,3%), вважають, що, скоріше за все, конфлікт має форму сварки, скандалу, наклепу, сперечання.

Третю групу склала оцінка конфлікту як психологічної несумісності учасників ситуації. Більшість респондентів оцінюють конфлікт як непорозуміння, протиріччя, незгоду, розбіжності: 62,9% показали середній рівень і 14,3% – високий.

На основі даних, отриманих за окремими складовими *когнітивного компонента* психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та

подолання горизонтальних організаційних конфліктів нами виділено три *рівні загального розвитку* зазначеного компонента: високий, середній і низький.

Як видно з отриманих нами даних, *більшість* (58,6%) працівників великих торговельних організацій показали *середній рівень сформованості когнітивного компонента*. Ця група характеризується середнім рівнем розвитку всіх складових когнітивного компонента (знання сутності конфлікту, оцінка конфліктів як фізичної, вербальної агресії чи психологічної несумісності). *Другу групу* за рівнем розвитку склали респонденти, у яких виявлений *низький рівень розвитку когнітивного компонента* психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів – 22,9% від загальної кількості опитаних. Для таких працівників великих торговельних організацій характерним є переважно низького рівня розвитку всіх складових когнітивного компонента (знання сутності конфлікту, оцінка конфліктів як фізичної, вербальної агресії чи психологічної несумісності). *Високий рівень* розвитку загального показника когнітивного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання конфліктів є характерним для найменшої кількості респондентів (18,6%). Цю групу працівників великих торговельних організацій характеризує низький рівень розвитку всіх складових когнітивного компонента.

Таким чином, дані, отримані нами в дослідженні, свідчать про недостатній рівень розвитку когнітивного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та вирішення організаційних конфліктів.

У процесі дослідження нами констатовано статистично значущий зв'язок ($p < 0,01$) між *рівнем розвитку когнітивного компонента* психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів та *діловими якостями соціально-психологічного клімату* (СПК) у колективі. Це проявляється у тому, що вираженість високого рівня розвитку когнітивного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів є вищою в осіб, які вище оцінюють ділові якості СПК у колективі, ніж ті, які рівень ділових якостей колективу оцінюють як середній і низький (27,3 % проти 72,7%). З іншими якостями СПК (моральні і творчі якості) статистично значущих зв'язків не виявлено.

Отже, ми можемо зробити висновок про специфічність розвитку когнітивного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях

2. Результати дослідження рівня розвитку операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів

Невміння слухати і ясно виражати думку, низька здатність до самоуправління у спілкуванні можуть стати причинами виникнення конфліктів на робочому місці. А деструктивна поведінка при вирішенні конфліктних ситуацій, неправильно вибрана стратегія поведінки в конфлікті можуть призвести до затяжного конфлікту, який практично неможливо вирішити. І тому розвиток цих умінь і навичок відіграє важливу роль у готовності особистості до профілактики та подолання конфліктів.

Для аналізу рівня розвитку операційного компонента готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів та

загального показника розвитку операційного компонента нами виділено такі складові цього компонента: *уміння слухати і говорити, здібність до самоуправління в спілкуванні, конструктивність (деструктивність) в конфлікті, стратегії поведінки в конфлікті*. Загальний показник рівня розвитку операційного компонента визначався на основі даних за всіма чотирма складовими.

Дослідження розвитку такої складової компонента, як *уміння слухати і точно і ясно виражати свою думку* досліджувалося за допомогою методики «Уміння слухати і говорити» [16]. Отримані дані говорять про те, що приблизно третина опитаних має середній рівень розвитку уміння слухати і говорити (38,2%). Викликає тривогу той факт, що досить значний відсоток опитаних не володіє прийомами грамотного спілкування – низький рівень розвитку цих здібностей виявлений у 35,3% респондентів. І лише 26,6% опитаних уміють викладати свої думки і слухати співрозмовника.

Дослідження складової операційного компонента «*здібність до самоуправління в спілкуванні*» здійснювалось за допомогою методики «Вивчення здібності до самоуправління в спілкуванні» [24]. Отримані дані свідчать про те, що у опитаних стабільна модель поведінки з деякою ригідністю не виявлена. Здатність адаптуватися до ситуації проявляється у 94,3 % опитаних. Така поведінка у спілкуванні характеризується наявністю потреби бути у спілкуванні з самим собою, залежно від ситуації проявляти спрямованість на партнера, а також схильністю до партнерства у спілкуванні. Мобільність у спілкуванні констатовано у 5,7% опитаних. Такий стиль спілкування характеризується умінням підлаштовуватись до поведінки партнера, готовністю до діалогу, здатністю змінювати стиль спілкування залежно від ситуації.

Що стосується наступної складової операційного компонента «*конструктивність (деструктивність) в конфлікті*», то цей показник ми досліджували за допомогою методики «Самооцінка конструктивної поведінки в конфлікті» [6]. Отримані дані говорять про те, що більшість опитаних (37,1%) мають середній рівень розвитку цієї складової. Згідно з інтерпретацією методики [6], такі члени колективу володіють достатніми ознаками конструктивної поведінки в конфлікті, але інколи можуть проявлятися і деструктивні характеристики конфліктної поведінки. Приблизно така ж кількість опитаних (35,7%) показали високий рівень розвитку показника. Такі люди характеризуються умінням конструктивно вирішувати конфліктні ситуації. Але досить високий показник (27,1% опитаних) з низьким рівнем розвитку конструктивності в конфлікті. Це говорить про те, що майже третина респондентів володіє достатніми ознаками деструктивної поведінки в конфлікті, що, в свою чергу, свідчить про недостатній рівень розвитку емоційної саморегуляції.

Стратегії поведінки в конфлікті вивчалися за допомогою методики «Визначення стилю взаємодії у конфлікті» (Томас-Кілмен) [17]. Дослідження показало, що більшість респондентів у конфлікті використовують стратегію «*компроміс*» – 41,4% опитаних. Згідно з методикою [17] ця стратегія характеризується тим, що в конфлікті сторони намагаються знайти прийнятне рішення для задоволення обох сторін, ідуть на поступки, але при цьому вимушені поступитися деякими власними інтересами. Наступну групу (32,9%) склали респонденти, які основною стратегією поведінки в конфлікті обрали «*суперництво*». Ця стратегія характеризується прагненням учасника конфлікту задовольнити свої потреби будь-якою ціною. Ця стратегія вважається найбільш небажаною для вирішення конфліктів. На третій позиції за кількістю виборів знаходиться стратегія «*пристосування*». 10,0% опитаних прагнуть принести в жертву

власні інтереси ради іншого. Майже така ж кількість (8,6%) респондентів, які в конфлікті використовують стратегію «уникання». Ці працівники великих торговельних організацій намагаються «утекти» від конфлікту будь-яким способом. Небезпека цих двох стилів поведінки в конфлікті полягає в тому, що ті, хто уникає конфлікту або пристосовується до ситуації, залишають незадоволеними свої власні потреби. А це, в свою чергу, може стати причиною глибокого особистісного конфлікту або ж перевести конфлікт у затяжну форму. Найбільш прийнятною для розв'язання конфлікту вважається стратегія «співробітництво», яка характеризується прагненням прийти до такого рішення, яке б задовольнило обидві сторони. На жаль, цю стратегію обрали лише 7,1% опитаних.

Загальний рівень розвитку операційного компонента готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання горизонтальних організаційних конфліктів (див. табл. 2) був нами виведений на основі вищезгаданих чотирьох методик.

Таблиця 2

Загальний показник розвитку операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів (у % від загальної кількості опитаних)

	Рівень розвитку		
	Низький	Середній	Високий
Загальний показник розвитку операційного компонента	50,0	37,1	12,9

Як видно з отриманих даних, *високий рівень* розвитку загального показника операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів констатований лише у 12,9% опитаних. Для половини (50,0%) респондентів характерним є *середній рівень* розвитку цього компонента. Ця група характеризується недостатнім рівнем розвитку таких складових операційного компонента, як уміння слухати і говорити, конструктивність у конфлікті, здібність до самоуправління в конфлікті, та вибір найбільш оптимальної стратегії поведінки у конфлікті. Більше ніж третині опитаних (37,1%) притаманний низький рівень загального показника операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів. Таких працівників характеризує переважно низький рівень розвитку всіх складових операційного компонента (уміння слухати і говорити, конструктивність в конфлікті, здібність до самоуправління в конфлікті, та вибір найбільш оптимальної стратегії поведінки у конфлікті).

Отже, дані, отримані під час дослідження, свідчать про низький рівень розвитку операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

На рівні операційного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики і подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях виявлено вплив таких чинників макрорівня, як загальний стаж роботи ($p < 0,01$), стаж роботи в цій організації ($p < 0,01$) та сімейний стан ($p < 0,05$) персоналу великих торговельних організацій. Також констатовано вплив і чинників мезорівня: ділові

($p < 0,001$), творчі ($p < 0,001$) та моральні якості клімату в колективі ($p < 0,001$). Це говорить про *специфічність профілю* щодо впливу чинників. На відміну від *когнітивного компонента*, простежується вплив чинників мікрорівня (загальний стаж роботи та стаж роботи в організації, сімейний стан) та мезорівня (ділові, творчі та моральні якості СПК в колективі).

3. Результати дослідження рівня розвитку особистісного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів

Наступним етапом нашого дослідження був аналіз рівня розвитку особистісного компонента готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів та загального показника розвитку особистісного компонента. Нами виділені такі складові цього компонента: прийняття інших, рівень конфліктності особистості, психічні та емоційні стани. Загальний показник рівня розвитку особистісного компонента визначався на основі даних за всіма чотирма складовими.

Слід зазначити, що особистісні психологічні характеристики можуть виступати як конструктивними, так і деструктивними факторами у виникненні, розвитку конфліктів. Також ці характеристики відіграють важливу роль у виборі стратегії поведінки в конфлікті. Тому врахування особистісних психологічних характеристик відіграє важливу роль у готовності особистості до профілактики та подолання конфліктів.

Дослідження розвитку такої складової компонента, як *прийняття інших* досліджувалося за допомогою методики «Діагностика прийняття інших (за шкалою Фейя)» [24]. Дослідження показало, що високий рівень і середній з тенденцією до високого не виявлений у жодного респондента (0,0%). При цьому викликає тривогу той факт, що в опитаних констатовано високий показник за низьким та середнім з тенденцією до низького рівня прийняття інших (55,7% та 44,3% відповідно). Це свідчить про те, що персонал великих торговельних організацій свої власні інтереси і потреби ставить вище за інтереси і потреби інших людей, при цьому майже не намагається зрозуміти співрозмовника.

Рівень конфліктності, як складова *особистісного компонента* готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів, досліджувався за допомогою методики «Самооцінка конфліктності» [6]. Дослідження виявило, що високий рівень конфліктності, який характеризується схильністю особистості до різкої критики співбесідника, постійним пошуком приводу до спорів, нав'язуванням своєї думки, не виявлений в жодного опитуваного. При цьому у 47,1% опитаних констатовано середній рівень конфліктності. Згідно з методикою дослідження [6] цей рівень характеризується тим, що особа наполегливо відстоює свою думку, не зважаючи на те, як це вплине на особистісні стосунки. Таку людину в колективі вважають конфліктною.

Щодо рівня конфліктності, то 52,9% респондентів показали низький рівень розвитку цієї складової особистісного компонента. Таких членів колективу можна охарактеризувати як тактовних, неконфліктних. Але великим мінусом таких людей є невміння відмовити в разі якщо їх просять про допомогу, навіть якщо це ламає їх власні плани. Така поведінка може стати причиною внутрішньоособистісного конфлікту.

Психічні стани респондентів досліджувалися за допомогою методики «Діагностика психічних станів» Айзенка [17]. Підведення підсумків проходило за чотирма характеристиками: *тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність*. Дослідження показало, що майже в

половини опитаних (47,1%) виявлено низький рівень *тривожності*. Наступну групу склали ті респонденти, що показали середній рівень тривожності (42,9%). І 10, 0% респондентів увійшли до третьої групи, у яких констатований високий рівень тривожності. Цей психологічний стан може бути перешкодою для адекватного реагування особи на конфлікт, оскільки характеризується недовірливістю, постійним переживанням з приводу можливих, а не реальних неприємностей і конфліктів. Такі люди намагаються «заховатися» від конфлікту або дуже емоційно переживають його як велике горе. Що стосується *фрустрації*, то більше половини (54,3%) опитаних мають низький рівень розвитку показника. Ці респонденти характеризуються адекватною самооцінкою, не бояться труднощів і стійкі до невдач. У 35,7% респондентів виявлено середній рівень розвитку фрустрації, що говорить про те, що фрустрація може мати місце залежно від значущості ситуації. Низька самооцінка, страх перед невдачами, прагнення будь-якою ціною уникнути труднощів характеризує фрустровану особистість. Така характеристика відповідає 10,0% опитаних. Ці респонденти показали високий рівень розвитку фрустрації. Аналіз даних щодо *агресивності* показав, що 14,3% опитаних мають високий рівень агресивності. Така людина характеризується нестриманістю і труднощами у спілкуванні з іншими. Середній рівень агресивності виявлено у 52,8% опитаних. І в 32,9% респондентів констатовано низький рівень розвитку цієї складової особистісного компонента. Їм притаманні такі риси, як спокій і стриманість у конфліктній ситуації. Приблизно такі ж дані ми отримали і за рівнем *ригідності* у персоналу великих торговельних організацій: 14,3% мають високий рівень розвитку показника, 51,4% – середній і 34,3% – низький. Згідно з методикою [17; с. 144] високий рівень характеризується незмінністю поведінки, поглядів, переконань, навіть якщо вони не відповідають реальним обставинам життя, а низький рівень притаманний особі, яка може легко переключатися, здатна гнучко реагувати на зміну обставин.

Дослідження *емоційного стану* персоналу великих торговельних організацій нами проводилося за методикою Уесмана і Рікса «Самооцінка емоційних станів» [21]. Оцінка емоційного стану проводилась за загальним показником, який об'єднав такі характеристики емоційного стану, як спокій – тривога, енергійність – змореність, радість – пригніченість, впевненість у собі – безпорадність. Як видно з отриманих даних, найбільшу за кількістю (54,3%) склала група респондентів, які свій емоційний стан оцінюють як середній за всіма характеристиками. Їм притаманні такі відчуття: невелика стривоженість, деяка невпевненість, невелика втома, лійнь, перепад настрою від радості до «так собі», відчуття компетентності, але у вузькій сфері діяльності. Другу групу – більш ніж чверть від загальної кількості опитаних (25,7%) – склали респонденти, які оцінюють свій емоційний стан як «низький». Ця група характеризується деструктивністю в оцінці своїх відчуттів: значна невпевненість, страх, повна відсутність енергії і бажання працювати, відчуття пригніченості, депресія, безпорадність, відчуття непотрібності. Високий рівень емоційного стану виявлений лише у 20,0% опитаних. Нестабільний емоційний стан може бути як причиною, так і наслідком конфліктних стосунків у колективі та несприятливого соціально-психологічного клімату.

Спираючись на дані всіх чотирьох методик, ми можемо проаналізувати загальний показник розвитку особистісного компонента.

Як видно з отриманих даних (табл. 3), на відміну від рівня розвитку операційного компонента, *високий рівень* розвитку загального показника особистісного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та

подолання організаційних конфліктів констатований у більшій кількості опитаних – 24,3% проти 12,9%.

Таблиця 3

Загальний показник розвитку особистісного компонента психологічної готовності персоналу великих торгових організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів (у % від загальної кількості опитаних)

	Рівень розвитку		
	<i>Низький</i>	<i>Середній</i>	<i>Високий</i>
Загальний показник розвитку особистісного компонента	27,1	48,6	24,3

Отже, рівень розвитку таких характеристик персоналу великих торговельних організацій, як уміння слухати і говорити, конструктивність у конфлікті, здібність до самоуправління в конфлікті та вибір найбільш оптимальної стратегії поведінки у конфлікті нижче, ніж прийняття інших, рівень конфліктності, психічні стани (тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність) та емоційний стан. Для майже половини (48,6%) респондентів характерним є *середній рівень* розвитку цього компонента. Ця група характеризується недостатнім рівнем розвитку таких складових особистісного компонента, як прийняття інших, рівень конфліктності, психічні стани (тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність) та емоційний стан. Більш ніж чверті опитаних (27,1%) притаманний низький рівень загального показника особистісного компонента психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів. Таких працівників характеризує переважно низький рівень розвитку всіх складових операційного компонента (прийняття інших, рівень конфліктності, психічні стани (тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність) та емоційний стан).

Отже, дані, отримані під час дослідження, свідчать про *недостатній рівень розвитку особистісного компонента* психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів.

На рівні *особистісного компонента* психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики і подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях виявлено вплив такого чинника макрорівня, як загальний стаж роботи ($p < 0,01$). Також констатовано вплив чинників мезорівня: ділові ($p < 0,001$), творчі ($p < 0,01$) та моральні якості клімату в колективі ($p < 0,001$). Це говорить про *специфічність профілю* щодо впливу чинників. На відміну від *когнітивного компонента* простежується вплив лише одного чинника мікрорівня (загальний стаж роботи) та чинників мезорівня (ділові, творчі та моральні якості СПК у колективі).

Висновки. Дослідження виявило недостатній рівень розвитку когнітивного, операційного та особистісного компонентів психологічної готовності персоналу великих торговельних організацій до профілактики та подолання організаційних конфліктів у великих торговельних організаціях.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у вивченні змісту, видів та причин виникнення організаційних конфліктів в інших великих торговельних організаціях.

Список використаних джерел

1. Ващенко І.В. Конфлікти великих соціальних груп : навч. посібник / І.В. Ващенко, С.П. Гиренко. – Харків : Бурун книга, 2006. – 208 с.
2. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах / А.М. Гірник. – К. : Стило, 1998. – 52 с.
3. Гибсон Дж.Л. Управление межгрупповыми конфликтами методом переговоров // Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донелл Д.Х.-мл. Организации: поведение, структура, процессы. – М. : ИНФРА-М, 2000. – С. 320–335.
4. Дуткевич Т.В. Технологія переговорів та посередництва у залагодження конфліктів // Конфліктологія з основами управління / Т.В. Дуткевич. – К., 2005. – С. 154–165.
5. Емельянов С.М. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов / С.М. Емельянов // Практикум по конфликтологии. – СПб. : Питер, 2000. – С. 135–164.
6. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
7. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посібник / Л.М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.
8. Карамушка Л.М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія / Л.М. Карамушка, Т.М. Дзюба. – К.: Наук. світ, 2009. – 268 с
9. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию : учеб. пособие. – М. : Гуманит изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 176 с.
10. Конфликты и методы их преодоления (социально-психологический тренинг) : учеб.-метод. пособие / [автор-сост. Е.А. Осипова, Е.В. Чуменко]. – Мн. : Акад последиплом. образования, 2004. – 54 с.
11. Конфликтология : учеб. для вузов / В.П. Ратников [и др.]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
12. Креденцер О.В. Психологічні особливості поведінки в конфлікті персоналу комерційних організацій сфери торгівлі / О.В. Креденцер, Л.Н. Онищенко // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Науковий світ, 2008. – Частина 21–22. – С. 152–157.
13. Кришевич О.В. Психологічні аспекти розв'язання конфліктів в слідчій діяльності МВС України : дис. ... кандидата юридичних наук: 19.00.06. / Кришевич Ольга Володимирівна. – К., 2002. – 202 с.
14. Мисенко О.В. Модификация методики исследования особенностей межличностного восприятия в конфликтной ситуации / О.В. Мисенко // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – №5. – С. 23–27.
15. Наследов А.Д. SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках / А.Д. Наследов. – СПб. : Питер, 2007. – 418 с.
16. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина : в 2 т. – М., 2001. – Т. 2. – 453 с.
17. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара : ИД «БАХРАХ», 2002. – 672 с.
18. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления ; пер. с нем. / Э. Регнет. – Харьков : Гуманитарный центр, 2005. – 396 с.
19. Реутов М.И. Подготовка будущих учителей к ведению переговоров при разрешении конфликтных ситуаций в школе : автореф. дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Калужский государственный педагогический университет им. К.Э. Циолковского / М.И. Реутов. – Калуга, 2000. – 25 с.
20. Розов М.С. Конфлікти в геополітиці та ціннісний підхід до переговорів // М.С. Розов, І.В. Ващенко, С.П. Гиренко. Конфлікти великих соціальних груп : навч. посібник. – Харків : Бурун книга, 2005. – С. 172–177.
21. Сонин В.А. Психодиагностическое познание профессиональной деятельности / В.А. Сонин. – СПб., 2004. – 396 с.

22. Соснин В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада / В.А. Соснин // Психологический журнал. – 1994. – Т. 15. – №5. – С. 130–141.
23. Технології роботи організаційних психологів : [навчальний посібник для студ. вищ. навч. закл.] / [наук. ред. Карамушка Л.М.]. – К. : Фірма «ІНКОС», 2005. – 366 с.
24. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2005. – 496 с.
25. Цимбалюк І.М. Психологія торгівлі : навч. посібник / І.М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2007. – 368 с.

Spisok vikoristаниh dzherel

1. Vashhenko I.V. Konflikty velikih social'nyh grup : navch. posibnik / I.V. Vashhenko, S.P. Girenko. – Harkiv : Burun kniga, 2006. – 208 s.
2. Girnuk A.M. Poserednictvo v trudovyh konfliktah / A.M. Girnuk. – K. : Stilos, 1998. – 52 s.
3. Gibson Dzh.L. Upravlenie mezhhruppovymi konfliktami metodom peregovorov // Gibson Dzh.L., Ivancevich D.M., Donell D.H.-ml. Organizacii: povedenie, struktura, processy. – M. : INFRA-M, 2000. – S. 320–335.
4. Dutkevich T.V. Tehnologija peregovoriv ta poserednictva u zalagodzhennja konfliktiv // Konfliktologija z osnovami upravlinnja / T.V. Dutkevich. – K., 2005. – S. 154–165.
5. Emel'janov S.M. Psihologija peregovornogo processa po razresheniju konfliktov / S.M. Emel'janov // Praktikum po konfliktologii. – SPb. : Piter, 2000. – S. 135–164.
6. Emel'janov S.M. Praktikum po konfliktologii / S.M. Emel'janov. – SPb.: Piter, 2009. – 384 s.
7. Karamushka L.M. Psihologija osvith'ogo menedzhmentu : navch. posibnik / L.M. Karamushka. – K. : Libid', 2004. – 424 s.
8. Karamushka L.M. Psihologija upravlinnja konfliktami v organizaciji (na materialih dijal'nosti osvithnih organizacij): monografija / L.M. Karamushka, T.M. Dzjuba. – K.: Nauk. svit, 2009. – 268 s
9. Kozyrev G.I. Vvedenie v konfliktologiju : ucheb. posobie. – M. : Gumanit izd. centr VLADOS, 1999. – 176 s.
10. Konflikty i metody ih preodolenija (social'no-psihologicheskij trening) : ucheb.-metod. posobie / [avtor-sost. E.A. Osipova, E.V. Chumenko]. – Mn. : Akad poslediplom. obrazovanija, 2004. – 54 s.
11. Konfliktologija : ucheb. dlja vuzov / V.P. Ratnikov [i dr.]. – M. : JuNITI-DANA, 2001. – 512 s.
12. Kredencer O.V. Psihologichni osoblivosti povedinki v konflikti personalu komercijnih organizacij sferi tovgivli / O.V. Kredencer, L.N. Onishhenko // Aktual'ni problemi psihologii. Tom 1 : Ogranizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. naukovih prac' Institutu psihologii im. G.S. Kostjuka APN Ukrajinu / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : Naukovij svit, 2008. – Chastina 21–22. – S. 152–157.
13. Krishevich O.V. Psihologichni aspekti rozv'jazannja konfliktiv v slidchij dijal'nosti MVS Ukrajinu : dis. ... kandidata juridichnih nauk: 19.00.06. / Krishevich Ol'ga Volodimirivna. – K., 2002. – 202 s.
14. Misenko O.V. Modifikacija metodiki issledovanija osobennostej mezhhlichnostnogo vosprijatija v konfliktnoj situacii / O.V. Misenko // Praktichna psihologija ta social'na robota. – 2005. – №5. – S. 23–27.
15. Nasledov A.D. SPSS: Komp'juternyj analiz dannyh v psihologii i social'nyh naukah / A.D. Nasledov. – SPb. : Piter, 2007. – 418 s.
16. Psihologicheskie testy / pod red. A.A. Karelina : v 2 t. – M., 2001. – T. 2. – 453 s.
17. Rajgorodskij D.Ja. Prakticheskaja psihodiagnostika. Metodiki i testy : uchebnoe posobie / D.Ja. Rajgorodskij. – Samara : ID «BAHRAH», 2002. – 672 s.
18. Regnet Je. Konflikty v organizacijah. Formy, funkcii i sposoby preodolenija ; per. s nem. / Je. Regnet. – Har'kov : Gumanitarnyj centr, 2005. – 396 s.

19. Reutov M.I. Podgotovka budushhikh uchitelej k vedeniju peregovorov pri razreshenii konfliktnykh situacij v shkole : avtoref. diss. ... kand. ped. nauk : 13.00.08 / Kaluzhskij gosudarstvennyj pedagogicheskij universitet im. K.Je. Ciolkovskogo / M.I. Reutov. – Kaluga, 2000. – 25 s.
20. Rozov M.S. Konflikty v geopolitici ta cinnisnij pidhid do peregovoriv // M.S. Rozov, I.V. Vashhenko, S.P. Girenko. Konflikty velikih social'nih grup : navch. posibnik. – Harkiv : Burun kniga, 2005. – S. 172–177.
21. Sonin V.A. Psihodiagnosticheskoe poznanie professional'noj dejatel'nosti / V.A. Sonin. – SPb., 2004. – 396 s.
22. Sosnin V.A. Uregulirovanie i razreshenie konfliktov: problema posrednichestva v prikladnoj issledovatel'skoj praktike Zapada / V.A. Sosnin // Psihologicheskij zhurnal. – 1994. – T. 15. – №5. – S. 130–141.
23. Tehnologiji roboti organizacijnih psihologiv : [navchal'nij posibnik dlja stud. vishh. navch. zakl.] / [nauk. red. Karamushka L.M.]. – K. : Firma «INKOS», 2005. – 366 s.
24. Fetiskin N.P. Social'no-psihologicheskaja diagnostika razvitija lichnosti i malyh grupp / N.P. Fetiskin, V.V. Kozlov, G.M. Manujlov. – M. : Izd-vo Instituta psihoterapii, 2005. – 496 s.
25. Cimbaljuk I.M. Psihologija torgivli : navch. posibnik / I.M. Cimbaljuk. – K. : Profesional, 2007. – 368 s.

Nikonorova, M.A. Research of key components of large commercial organizations' staff's psychological readiness for organizational conflict prevention and management. The article deals with some aspects of development of the components (cognitive, operational and personal) of staff's psychological readiness for organizational conflict prevention and management in large commercial organizations. The author analyzes the relationships between the levels of the psychological readiness components and the micro- and meso-level factors that influence the formation and development of these components. It was found that the cognitive, personal and operational components of the respondents' organizational conflict prevention and management readiness were underdeveloped. The levels of the development of individual components of staff's conflict prevention and management readiness and their overall conflict prevention and management readiness were shown to have statistically significant correlations with the meso-level factors (business, creative and ethical components of social and psychological climate in the supermarket departments).

Besides, the levels of the development of individual components of staff's conflict prevention and management readiness and their overall conflict prevention and management readiness were shown also to have statistically significant correlations with the micro-level factors (staff's education, overall work experience, length of work in the organization, and marital status).

Keywords: large commercial organizations; organizational conflicts; staff' psychological readiness; cognitive component of readiness; operational component of readiness; personal component of readiness, organizational conflict prevention and management.

Відомості про автора

Ніконова Марина Анатоліївна, науковий кореспондент лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Nikonorova, Maryna Anatoliivna, PhD, scientific correspondent, Laboratory of Organizational Psychology, G.S. Kostiuk Institute of Psychology, NAPS of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: marianna_iv@rambler.ru

Отримано 17 грудня 2014 р.
Рецензовано 21 січня 2015 р.
Прийнято 5 лютого 2015 р.