

Міністерство освіти і науки України
Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Факультет психології
Кафедра соціальної психології

ДИПЛОМНА РОБОТА
на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему «Вплив вербальної агресії на соціально-психологічний
клімат колективу»

Виконала: студентка 4 курсу, групи ПС-42
спеціальності 053 Психологія
Прийматчук А.О.

Керівник: кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри соціальної психології
Гринчук О.І.

Рецензент : кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри соціальної психології
Яремчук В.В.

Івано – Франківськ – 2025 р.

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ I. Теоретичний аналіз проблеми впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу	6
1.1. Вербальна агресія як проблема дослідження в психології	6
1.2. Особливості виникнення та проявів вербальної агресії	13
1.3. Характеристика складових соціально-психологічного клімату та чинників його формування	20
1.4. Вербальна агресія як чинник зміни соціально-психологічного клімату в колективі	27
Висновок до I розділу	33
Розділ II. Емпіричне дослідження впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат в колективі (на прикладі колективу ТОВ «ФІТОЛІК»)	35
2.1. Програма та методи емпіричного дослідження	35
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу	42
2.3. Психологічні рекомендації щодо профілактики та зниження вербальної агресії для зміцнення соціально-психологічного клімату колективу ТОВ «ФІТОЛІК»	62
Висновок до II розділу	72
Висновки	74
Список використаних джерел	76
Додатки	83

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному соціумі, де міжособистісні стосунки в колективах відіграють важливу роль у досягненні професійної ефективності та гармонії, проблема вербальної агресії стає надзвичайно актуальною. Комунікація між членами колективу є одним із основних факторів, що визначають як соціально-психологічний клімат в організації, так і її загальний рівень ефективності. На жаль, вербальна агресія, яка проявляється у формі образ, принижень чи агресивних висловлювань, може суттєво порушити цей клімат, створюючи атмосферу напруги, конфліктів і недовіри.

Дослідження впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу є надзвичайно важливим, оскільки від нього безпосередньо залежить не лише моральний стан працівників, але й їхня продуктивність, задоволеність робочим процесом, а також загальний рівень стійкості колективу до стресових ситуацій. В умовах жорсткої конкуренції та постійних змін у зовнішньому середовищі організації, здатність колективу до конструктивної комунікації, спільної роботи та ефективного вирішення конфліктів є визначальним фактором успіху.

Актуальність цієї теми також обумовлена тим, що багато організацій недостатньо приділяють увагу профілактиці вербальної агресії та створенню здорового соціально-психологічного клімату в колективі, що може призвести до високого рівня плинності кадрів, низької мотивації та навіть професійного вигорання працівників. Отже, дослідження впливу вербальної агресії на клімат колективу має важливе значення для розвитку ефективних стратегій управління та покращення умов праці.

Таким чином, тема «Вплив вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу» є надзвичайно актуальною, оскільки дозволяє не тільки визначити негативні наслідки агресивної комунікації, але й розробити практичні

рекомендації для поліпшення внутрішнього клімату в організаціях та зменшення деструктивного впливу вербальної агресії на колектив.

Об'єкт дослідження: соціально-психологічний клімат колективу.

Предмет дослідження: вплив вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу підприємства ТОВ «ФІТОЛІК».

Мета дослідження: вивчення впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати поняття вербальної агресії, особливості її виникнення та проявів вербальної агресії в міжособистісних стосунках.

2. Охарактеризувати основні складові соціально-психологічного клімату колективу та чинники його формування.

3. Емпіричним шляхом дослідити вплив вербальної агресії на соціально-психологічний клімат в колективі (на прикладі ТОВ «ФІТОЛІК»).

4. Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та зниження вербальної агресії та покращення соціально-психологічного клімату в колективі.

Теоретико-методологічна основа дослідження визначається концепціями та підходами, що ґрунтуються на праці таких видатних вчених, як І. Астремська, С. Берізка, О. Блискун, Н. Волкова, Л. Гуменюк, М. Демощук, Т. Карлов, О. Кузик, Л. Лушпай, К. Мальцева, О. Мойсеєва, С. Невінчаний, В. Огоренко, Л. Руденко, Ф. Смалько, В. Тимошенко, В. Трофимчук та інші (зробили значний внесок у вивчення агресії та агресивної поведінки), Я. Амурова, Н. Базалійська, В. Вертель, Н. Журавська, М. Молочко, Г. Назарова, Л. Орбан-Лембрик, Л. Скібіцька, І. Сорока, Г. Федоришин, Т. Федотова та інші (займалися проблемою соціально-психологічного клімату в колективі).

Методи дослідження:

- теоретичні методи: аналіз, порівняння, синтез, узагальнення;
- емпіричні методи: тестування («Анкета діагностики вербальної агресивності серед членів колективу (авторська); «Агресивна поведінка» Є. Ільїна і П. Ковальова; «Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності» В. Бойка; «Тест оцінки психологічного клімату у колективі» А. Фідлера), методи математико-статистичної обробки даних.

Наукова новизна дослідження полягає в поглибленому аналізі впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу конкретного підприємства (ТОВ «ФІТОЛІК»), що дозволяє виявити специфічні механізми впливу агресивної поведінки на атмосферу в групі. Розроблені практичні рекомендації щодо зниження вербальної агресії на підприємствах можуть стати основою для створення ефективних програм управління персоналом.

Практична значущість дослідження полягає в можливості застосування отриманих результатів для вдосконалення соціально-психологічного клімату на підприємствах. Визначення рівня вербальної агресії та її впливу на взаємодію між працівниками дає змогу розробити конкретні стратегії для зниження конфліктів, покращення комунікації та зменшення стресових ситуацій у колективі. Рекомендації щодо профілактики агресії і створення здорового робочого середовища можуть бути впроваджені в практику управлінців, психологів і HR-спеціалістів для поліпшення ефективності командної роботи та загального психологічного клімату в організації.

Структура роботи. Дипломна робота включає вступ, два розділи, висновки до кожного з них, загальні висновки, список використаних джерел (у кількості 73 найменувань) та 6 додатків. Кількість таблиць – 9, кількість рисунків – 6. Загальний обсяг роботи складає 93 сторінки.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ВПЛИВУ ВЕРБАЛЬНОЇ АГРЕСІЇ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ

1.1. Вербальна агресія як проблема дослідження в психології

Агресія, яку ми спостерігаємо в сучасному суспільстві, є наслідком тривалого еволюційного процесу. Вона є реакцією на різноманітні адаптаційні виклики, що виникають у ході розвитку організму. Це включає захист від нападів, залучення та утримання партнерів, боротьбу за ресурси і владу, а також аспекти, пов'язані з розмноженням і виживанням [41; 48; 58].

Термін «агресія» має глибоке коріння, що походить від латинського слова «aggressio», яке буквально означає «напад» [28; 52]. Агресія в психології розглядається як форма поведінки, яка має на меті завдати шкоди іншій особі або знищити її. З точки зору кримінології, агресія вважається протиправною дією, спрямованою на нанесення шкоди іншій живій істоті.

У випадку, коли безпосереднє вираження агресії є неможливим, її можна спрямувати на неживі об'єкти [46]. Зазвичай агресія виникає внаслідок потреб, що постають у ситуаціях стресу, фрустрації або депривації [34].

Визначення агресії, запропоноване А. Бозаком, зосереджено на вмотивованій поведінці, яка не відповідає соціальним нормам і завдає шкоди навколишньому середовищу або викликає психологічний дискомфорт у людей. Таке визначення акцентує увагу на соціальному контексті та наслідках агресії для суспільства і окремих індивідів [11].

З. Фрейд вважає агресію частиною людської природи. Він зазначає, що кожна людина має два протилежних інстинкти: інстинкт життя та інстинкт смерті. Інстинкт життя відповідає за зростання, розвиток, самозбереження та прагнення до насолоди, тоді як інстинкт смерті, навпаки, має на меті

руйнування, знищення. За З. Фрейдом, енергія, яка пов'язана з інстинктом смерті, може проявлятися через агресивні акти, що спрямовані на зовнішній світ. Людина може направляти свою агресію на навколишнє середовище або інших людей, коли не вдається виплеснути внутрішню енергію [47].

Існує низка теорій та моделей, що намагаються пояснити походження агресії. Серед них можна виділити:

- модель соціального навчання агресії, яка наголошує на впливі соціального середовища та навчання через спостереження та імітацію, що сприяє розвитку агресивної поведінки [54];

- теорія аверсійно-стимульованої агресії, яка стверджує, що агресія може бути наслідком негативних стимулів, таких як біль чи дискомфорт [56];

- фрустраційна теорія, яка пояснює агресію як реакцію на незадоволення чи перешкоди в досягненні мети [60];

- психодинамічна теорія, яка фокусується на підсвідомих драйверах, таких як ворожість та сексуальні інстинкти, які можуть спонукати до агресії [64];

- соціодинамічна теорія, що розглядає агресію як відповідь на внутрішні конфлікти, що виникають у соціальному середовищі [67];

- теорія оперантного обумовлення агресії, яка трактує агресію як навчену форму поведінки, що може бути посилена через позитивне підкріплення [69];

- модель агресивної поведінки залежно від рівня фізіологічного збудження, яка зосереджується на впливі фізіологічних процесів на виникнення агресивних реакцій [73].

Кожна з цих теорій фокусується на різних аспектах агресії та пояснює, як психічні процеси відображають конкретні характеристики оточуючого світу.

Існує кілька загальновизнаних класифікацій видів агресивної поведінки. Однією з найпоширеніших є класифікація, запропонована Е. Фроммом. Він

поділяє агресію на два основні види: доброякісну та зляюкісну. Доброякісна агресія, на його думку, є біологічно адаптованою реакцією на загрозу, що виникає для життєвих інтересів індивіда. Така агресія з'являється як спонтанна відповідь на погрозу й має за мету усунення самої загрози або її причини. Вона характерна як для тварин, так і для людей. Зляюкісна агресія, у свою чергу, спрямована виключно на задоволення агресора, без огляду на наслідки для інших, і є характерною лише для людини [65].

С. Фешбек виділяє різні типи агресії залежно від її спрямованості на живі чи неживі об'єкти. Ю. Борисов розподіляє агресію на інструментальну, яка має на меті досягнення певної мети, та ворожу, спрямовану на завдання болю і страждань. В. Журбін запропонував класифікацію агресії за ініціативою нападу, розрізняючи ініціативну агресію (де агресор є ініціатором конфлікту) та захисну агресію (як реакцію на напад). Т. Румянцева ж поділяє агресію на індивідуальну та соціально-групову [5].

Отже, різноманітні дослідники пропонують різні підходи до класифікації агресії, що підкреслює багатогранність і складність цього явища.

Агресія є реакцією на адаптаційні проблеми, зокрема, коли виникає дефіцит певного ресурсу та є конкуренція за його привласнення. Однак ймовірність її виникнення залежить від ряду факторів. Одним з таких є рівень фізіологічного збудження: чим вище емоційне збудження, тим вища ймовірність агресії. При цьому хибне приписування цього збудження іншій особі також збільшує ймовірність агресивної реакції. Ще одним важливим фактором є попереднє підкріплення: якщо в минулому агресія призводила до успішного вирішення проблем або задоволення потреб, то це збільшує ймовірність прояву агресії в майбутньому. Крім того, фрустрація або аверсивні стимули, такі як біль чи шум, можуть підвищувати ймовірність агресивної поведінки. Також емоційний стан особи, зокрема переважання гніву над страхом, сприяє виникненню агресії, тоді як страх може зменшувати її. Важливими є й зовнішні

детермінанти, які визначають прояви агресивної поведінки, включаючи вплив оточення. Крім того, особистісні чинники, такі як когнітивні, емоційні та вольові компоненти, а також ставлення особистості до своєї агресивної поведінки (рефлексія та оцінка результатів) також відіграють роль у формуванні агресії [2; 34; 39; 53; 55].

Отже, аналіз інформаційних джерел дозволяє зробити висновок, що агресія є результатом еволюційної стратегії, яка виникла як відповідь на адаптаційні проблеми, що виникають у процесі розвитку організму. Вона може проявлятися в різних формах та контекстах. Існує безліч теорій, що пояснюють її виникнення. Кожна з цих теорій фокусується на окремих аспектах прояву агресії особистістю та розкриває, як психічні процеси взаємодіють із навколишнім світом. Усі ці теорії підкреслюють складність і багатогранність цього явища, яке може бути зумовлене різноманітними факторами, такими як соціальне середовище, індивідуальні особливості та біологічні чинники.

Агресія стає все більш актуальною соціальною проблемою в сучасному суспільстві, оскільки численні стреси повсякденного життя, поширення сцен насильства у ЗМІ та інформаційне перенасичення є лише деякими з чинників, які сприяють збільшенню рівня агресії серед людей. Ці фактори створюють додатковий тиск на індивідуумів і можуть вести до посилення агресивної поведінки, що в свою чергу негативно впливає на соціальні стосунки та загальний стан суспільства [42].

Найбільш розповсюдженою формою агресивної поведінки вважається фізична агресія, яка полягає в здійсненні дій, що передбачають фізичне пошкодження або заподіяння болю іншій особі. Але не менш розповсюдженою є й вербальна агресія, яка включає в себе акти словесного насильства [45; 63].

Вербальна агресія може виявлятися як у дорослих, так і у дітей, і зазвичай відображає домінування однієї особи над іншою, зокрема коли мова йде про відносини між особами з різними рівнями влади чи соціального статусу.

Агресія в таких випадках може бути інструментом контролю, маніпуляції чи приниження, що робить її ще більш небезпечною для психо-емоційного стану як жертви, так і агресора [16; 57].

Сьогодні загальноприйнятним є визначення вербальної агресії, що охоплює вираження негативних емоцій через слова, зокрема у формі сварок, криків та інших форм мовних відповідей. Це явище є складним і багатограним, оскільки вербальна агресія може проявлятися в різноманітних формах мовленнєвої поведінки, що значно впливають на процеси комунікації та взаємодії між людьми. Вона може мати різні інтенції, від відкритого нападу до тонких маніпуляцій, і здатна змінювати динаміку спілкування, сприяючи виникненню конфліктів або погіршенню міжособистісних стосунків [20].

Вербальна агресія часто асоціюється з «психологічною» агресією, оскільки її основна мета – завдати шкоди емоціям іншої людини та спричинити психологічний біль. Така агресія виявляється відкрито чи приховано. Відкрита агресія проявляється через слова, що ранять почуття, маніпулюють свідомістю або викликають страждання. Реляційна агресія, в свою чергу, відрізняється від відкритої агресії відсутністю прямої конфронтації, оскільки її основним завданням є маніпулювання людьми та пошкодження стосунків, спричиняючи розриви або напругу у соціальних зв'язках [68]. Прикладом реляційної агресії в контексті міжособистісних стосунків є ситуації, коли одна особа намагається маніпулювати почуттями іншої, щоб викликати почуття власної переваги. Інший приклад – це мовчазне поводження або ігнорування іншого в моменти його емоційного роздратування чи гніву, що спричиняє психологічний дискомфорт. Також реляційна агресія може проявлятися у вигляді погроз або залякувань, що використовуються для того, щоб змусити іншу людину поступитися чимось заради бажань агресора [66].

О. Кузик вказує, що цей тип конфронтаційної мовленнєвої поведінки базується на суб'єктно-об'єктній моделі спілкування, де один учасник взаємодії

виступає домінуючим, а інший – об’єктом впливу. При цьому, вербальна агресія є формою мовленнєвої поведінки, що має руйнівний вплив на комунікативний процес між людьми. Вона націлена на послаблення або повне знищення мовленнєвої індивідуальності того, хто отримує звернення, шляхом маніпулювання його переконаннями, інтересами і почуттями, що дозволяє особі, що висловлюється, встановлювати контроль у комунікації [21].

Л. Беркович зазначає, що мовна агресія – це свідоме використання комунікативних стратегій, спрямованих на виклик негативних емоційних і психологічних реакцій у адресата. Вона полягає у завданні шкоди через словесні впливи. Словесні вибухи, особливо ті, що виражають ненависть, часто виникають в межах особистих прав, проте несуть в собі значний соціальний ризик, адже вони можуть використовуватися для розпалювання огиди, наклепу, образ чи зневажливих оцінок, а також для вираження упередженого ставлення до конкретних осіб чи груп. Ворожа мова має на меті спровокувати конфлікти та викликати агресивні відповіді, що сприяють ескалації напруженості в соціальних взаємодіях [57].

А. Басс запропонував класифікацію вербальної агресії, в якій виокремлюються різні її прояви, кожен з яких має свої особливості та способи впливу на співрозмовника (див. рис. 1.1). Ця класифікація, хоча й не охоплює всіх можливих аспектів вербальної агресії, має свою цінність і може бути основою для подальших досліджень. У загальному розумінні вербальна агресія передбачає використання мовних засобів для вираження ворожості, протистояння та застосування мовних конструкцій, які порушують гідність і самоповагу іншої людини. Як складова міжособистісних стосунків, вербальна агресія може проявлятися в різних формах. Деякі лінгвісти поділяють її за типами проявів, враховуючи широкий спектр мовних стратегій, через які агресія реалізується.

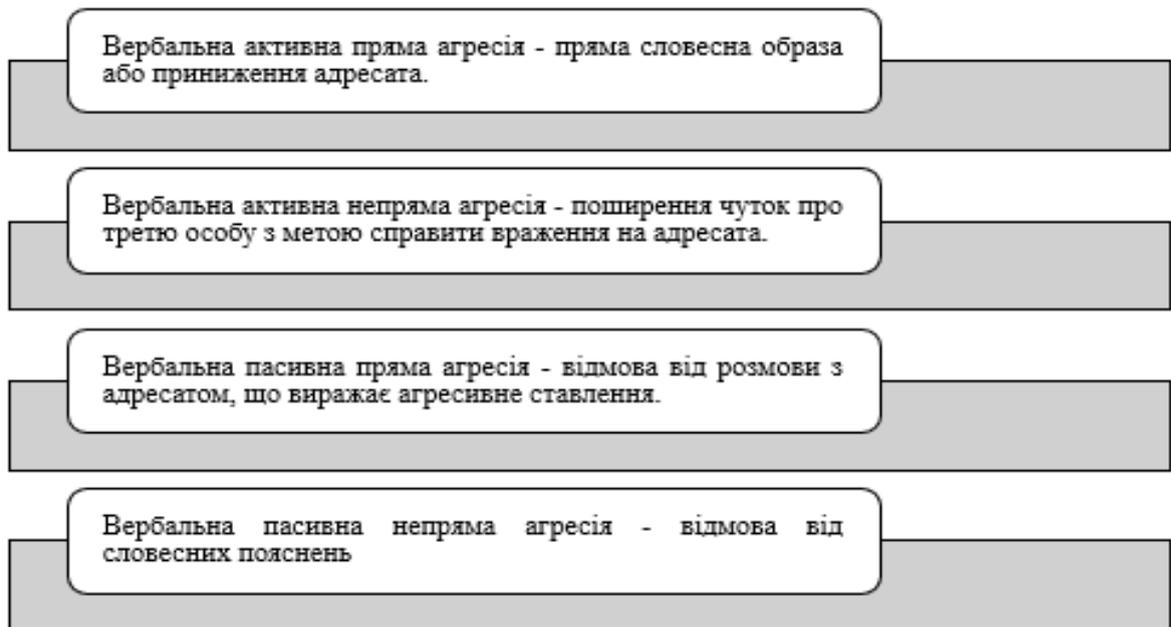


Рис. 1.1. Види вербальної агресії [7]

Ю. Антонян проводить розмежування між «жорсткою» та «нежорсткою» вербальною агресією, підкреслюючи, що вона може мати не тільки руйнівні аспекти, але й служити іншим цілям, таким як спосіб виживання або стратегія дії. Агресивні комунікативні стратегії реалізуються за допомогою різних мовних засобів, серед яких особливе значення займають інвективи – образливі чи принизливі висловлювання, що використовуються для вираження негативних емоцій і домінування в комунікації [12].

Ф. Смалько та В. Ямницький детально розглядають інвективи як форму вербальної агресії, яка виражається через мовні засоби з метою приниження іншої людини та завдання їй психологічної шкоди. Вони підкреслюють, що інвективи можуть виступати як словесні атаки, спрямовані на демонстрацію негативного ставлення до опонента і його соціальної нерівності. Однак важливо, що мова може бути визнана образливою лише за наявності певних умов. Зокрема, до основних характеристик, що визначають образливість мови, належать:

- семантичні особливості (стосуються значення слів і їхніх емоційних конотацій; важливо, як слово чи вираз сприймається в контексті);
- практичні умови використання мовних конструкцій (одна й та сама фраза може бути образливою в одних обставинах, але не викликати агресії в інших);
- властивості мовних елементів (інтонація та акценти, також мають важливе значення, адже одне слово чи фраза можуть сприйматися як агресивні в залежності від того, яким тоном вони вимовляються, як супроводжуються мімікою чи жестами).

Отже, мовна агресія не залежить тільки від вибору слів, а й від усіх супутніх факторів, які можуть змінити її вплив на співрозмовника [42].

Таким чином, вербальна агресія є складним соціально-психологічним явищем, що включає використання мовних засобів для завдання емоційної чи психологічної шкоди іншим. Вона негативно впливає на міжособистісні стосунки, створюючи конфлікти і емоційну відчуженість. Її вивчення є важливим для розуміння механізмів комунікації та запобігання руйнівним наслідкам у соціальних взаємодіях.

1.2. Особливості виникнення та проявів вербальної агресії

Базою вербальної агресії, що визначає її поширеність, виступає упереджене сприйняття намірів інших людей. Атрибуційне упередження, яке проявляється в спотвореній інтерпретації дій чи намірів інших, може призвести до того, що людина оцінює ситуацію або вчинки інших як ворожі, навіть якщо вони такими не є. Це, у свою чергу, може спричинити агресивну реакцію, особливо щодо незнайомих чи тих, з ким відсутня емоційна прив'язаність [59].

Існує низка чинників, що впливають на виникнення вербальної агресії.

Значний вплив на розвиток вербальної агресії мають сімейна структура та стиль виховання. Нестабільні або токсичні сімейні стосунки, де відсутня емоційна підтримка, де має місце психологічне насильство або ігнорування потреб дитини, можуть стати основними чинниками, що сприяють розвитку вербальної агресії. Діти, які ростуть у таких умовах, часто стають свідками або ж жертвами агресивного спілкування у формі лайки, образ, маніпуляцій чи принижень з боку батьків або інших членів родини. Це може сформувати у них уявлення про норму використання слів як інструмента впливу, маніпулювання або захисту через агресію. В умовах емоційної холодності або конфліктних стосунків, коли відсутня конструктивна комунікація і підтримка, дитина може почати використовувати агресивні висловлювання як спосіб вираження своєї фрустрації або для залучення уваги. Такі діти часто не мають позитивних прикладів для розвитку навичок ефективної комунікації, що може призвести до того, що вербальна агресія стане їхньою звичною стратегією для вирішення конфліктів або емоційних труднощів. Тож, родина є першим і важливим середовищем для формування стилю спілкування, і агресивні мовленнєві моделі, що спостерігаються в родинному оточенні, можуть стати основою для розвитку вербальної агресії у дітей [27].

Другим важливим фактором виникнення вербальної агресії є соціальне оточення, в якому перебуває індивід. Соціальні норми, культурні стереотипи та загальноприйняті стандарти спілкування можуть значно впливати на те, як людина реагує на зовнішні стимули, зокрема в контексті мовленнєвої взаємодії. У середовищі, де агресивні моделі поведінки є нормою або навіть заохочуються, індивіди можуть сприймати агресію як прийнятний спосіб вираження своїх емоцій і думок. Також негативний вплив агресивних моделей вербальної поведінки здійснюється через поширення ідей насильства у засобах масової інформації. Через це агресивна вербальна поведінка стає соціально прийнятною [13; 14].

Психологічні механізми є ще одним з важливих факторів, що сприяють виникненню вербальної агресії. Зокрема, особи з низькою самооцінкою, відчуттям безпорадності або високим рівнем внутрішнього стресу можуть виявляти агресивну поведінку у комунікації. Це часто пов'язано з низьким рівнем емоційної стійкості, коли людина не здатна адекватно керувати своїми емоціями і використовує агресивні висловлювання як спосіб боротьби з негативними переживаннями. Також, виявлення вербальної агресії може бути результатом поганого емоційного вираження, коли індивід не має достатньо ефективних стратегій для розв'язання внутрішнього конфлікту або переживань. У таких випадках агресія стає автоматичним способом самозахисту, що дозволяє людині, хоч і тимчасово, зняти напругу, навіть якщо це шкодить взаєминам з іншими людьми. Крім того, у стресових ситуаціях, коли людина відчуває загрозу своїм інтересам або емоційному стану, вербальна агресія може виступати як механізм захисту або відповідь на неприємні переживання, у той час як інші способи реагування можуть бути для неї недоступні або неефективні [20].

Окрім зазначених вище факторів, значну роль у формуванні вербальної агресії відіграють індивідуальні риси особистості. Так, особи з високою імпульсивністю часто мають схильність до моментальних емоційних реакцій, що можуть виявлятися в агресивних висловлюваннях без роздумів про наслідки. Вони можуть легко втратити контроль над собою в ситуаціях стресу, де емоції перевищують раціональність. Емоційно нестабільні індивіди, які не здатні ефективно управляти своїми емоціями, частіше реагують на зовнішні подразники агресивно, особливо коли вони відчувають, що їхні потреби чи емоційний стан не враховуються оточенням. Відсутність здатності до самоконтролю або неадекватне вираження емоційних переживань можуть призвести до виявлення агресії у формі образ чи критики, навіть у ситуаціях, коли конструктивний діалог був би більш ефективним. Також важливою є

схильність до конфліктів, яка визначається як загальна готовність особистості до участі в суперечках чи спірних ситуаціях. Люди, які часто вступають у конфлікти або мають тенденцію до агресивних манер у спілкуванні, з більшою ймовірністю використовуватимуть вербальну агресію для досягнення своїх цілей чи вирішення ситуацій [27].

Поряд із тим, важливу роль у проявах вербальної агресії відіграють біологічні та генетичні чинники. Так, на рівень агресивної поведінки можуть впливати порушення в роботі нейромедіаторних систем, що регулюють емоції та поведінкові реакції. Тому деякі люди можуть мати природну схильність до більш емоційних і імпульсивних реакцій, що з часом може призвести до частих проявів агресії в їхній взаємодії з оточенням. Рівень дофаміну та серотоніну, які відповідають за регулювання хімічних процесів у мозку, можуть впливати на емоційний стан людини та її здатність до самоконтролю. Особи, у яких є спадкова схильність до агресії, можуть мати більш високу ймовірність проявляти вербальну агресію, особливо в стресових ситуаціях, коли контроль над емоціями послаблюється [22; 24; 38].

Отже, вербальна агресія не є результатом впливу одного фактору, а є взаємодією різних аспектів – сімейних умов, соціальних впливів, психологічних механізмів та індивідуальних рис. Тому для зниження рівня агресії важливо створювати здорове соціальне середовище, підтримувати ефективні комунікаційні стратегії та працювати над розвитком емоційної стійкості та самоконтролю.

Хоча вербальна агресія може завдати серйозної психологічної та емоційної шкоди, її наслідки часто залишаються непоміченими або недооцінюваними, будь то навчальні заклади чи робочі колективи. Часто таке агресивне поводження не отримує належної уваги, оскільки воно не залишає фізичних слідів, що дозволяє агресорам залишатися непокараними.

Використання словесних методів булінгу стає особливо поширеним у середовищах, де домінує групова динаміка чи міжособистісні конфлікти.

Прояви вербальної агресії можуть бути дуже різноманітними, але в основі всіх форм цієї поведінки, на думку А. Барліт, лежить мета заподіяти шкоду іншій особі – через висловлення негативних емоцій або словесне знецінення, що спрямоване на руйнування гідності, самоповаги або психологічного комфорту іншої людини. Така агресія часто порушує емоційний баланс людини, викликаючи стрес і навіть довготривалі психічні наслідки. Існує два основних типи вербальної агресії: пряме та приховане знуцання. Пряме знуцання передбачає відкриту, явну агресію, коли агресор безпосередньо виражає свої негативні емоції або ставить людину в принизливе становище. Пряме знуцання зазвичай виявляється одразу і може бути легко сприйняте іншою особою як агресія. Приховане знуцання є набагато складнішим для розпізнавання, оскільки воно відбувається за допомогою тонких, непрямих методів, які виглядають безневинно, але вражають людину на глибокому психологічному рівні. Приховане знуцання часто здійснюється так, щоб воно не було очевидним для сторонніх, що дає агресору можливість уникнути наслідків або засудження за свою поведінку [4].

Н. Остроушка, класифікуючи прояви вербальної агресії, виділяє нецензурну лексику, іронічні номінації, ознаки відчуження, політичні терміни з негативно-оцінним відтінком, а також антропоніми та етноніми. Ці мовні елементи, на думку дослідниці, можуть служити для вираження агресії, принижуючи опонента або створюючи негативний образ. О. Демидов, у свою чергу, виділяє кілька різновидів інвектив, серед яких інвективні ярлики, образливі інвективи, судження, засоби наклепу, іронічні інвективи, наполегливі промови та метафоричні інвективи. Він також класифікує інвективи на два основні типи: мимовільні, неконтрольовані емоційні реакції, а також свідомий намір образити опонента з метою продемонструвати свою домінуючу позицію.

Така класифікація допомагає краще зрозуміти механізм агресивної мовленнєвої поведінки та її різні прояви в комунікації [6].

Ю. Щербініна пропонує розширену класифікацію вербальної агресії, яка включає різні форми агресивної мовленнєвої поведінки. Вона виділяє кілька основних категорій, серед яких можна зазначити: образи (вираження негативних емоцій через приниження або зневажливі висловлювання щодо іншої особи), погрози (висловлювання, які передбачають шкоду або насильство над іншою особою в майбутньому), грубі вимоги та різкі відмови (агресія, що проявляється через категоричні, неприязні або неприязно сформульовані вимоги та відмови, що часто супроводжуються нехтуванням думкою чи почуттями іншої особи), іронія та докори (використання сарказму та тонкої агресії для знецінення іншої людини), звинувачення (форма вербальної агресії, що полягає у вираженні недовіри чи обвинувачень, часто без достатніх підстав або доказів). Класифікація, запропонована Ю. Щербініною, ґрунтується на концепції мовного жанру та дозволяє розглянути вербальну агресію з більш широкої перспективи. Вона охоплює не лише свідомо ініційовану агресію, коли метою є заподіяння шкоди або маніпулювання іншими, а й поведінкову та інструментальну агресію, що проявляється в різноманітних комунікативних ситуаціях. Такий підхід дозволяє глибше зрозуміти механізми, за допомогою яких вербальна агресія може бути інкорпорована в повсякденну комунікацію, іноді навіть непомітно для учасників, що обтяжує її наслідки [13].

За словами В. Огоренка, Р. Тимофєєва та А. Шорнікова, вербальна агресія виявляється у використанні слів та жестів, що мають а меті завдання психологічної шкоди іншій особі. На їхню думку, вербальна агресія часто набуває форми образливих висловлювань, криків, погроз або принижень. Ці вербальні атаки можуть мати глибокі і тривалі наслідки для емоційного та психічного стану потерпілої особи, оскільки вони спричиняють емоційну напругу, відчуття несправедливості, страх або тривогу [34].

О. Мойсеева виділяє вісім основних типів токсичних мовних засобів, які використовуються для вираження агресії чи маніпуляцій у комунікації. Ці мовні засоби включають терміни, що позначають антисоціальну діяльність, слова з чітко негативною конотацією, а також назви професій, які вживаються в образливому контексті. Окрім цього, серед токсичних виразів часто використовуються анімалістичні метафори, що спрямовані на приниження, дієслова, що виражають осуд або критику, та емоційно насичені оцінки, які можуть мати маніпулятивний ефект. Також до токсичних мовних засобів належать евфемізми – терміни, які використовуються для зменшення негативного впливу певних висловів, а також каламбури, що мають принизливий характер і завдають психологічної шкоди. Ці різні типи мовних засобів активно використовуються для того, щоб маніпулювати іншими, принижувати їхній соціальний статус або створювати негативний емоційний фон у спілкуванні [29].

Важливо розуміти, що вербальна агресія може мати серйозні психологічні наслідки, і її прояви потребують обережного та відповідального підходу при вивченні та подоланні. Дослідження С. Кота та його колег вказують на те, що вербальна агресія, а також знущання, можуть починатися ще в дитинстві. Це є особливо важливим, оскільки люди, які проявляють вербальну агресію, часто транслюють ці поведінкові шаблони у дорослому віці. Вербальна агресія (критика, кепкування чи приниження) може спричинити у жертви потребу виконувати певні дії, щоб задовольнити вимоги агресора. У той самий час, особи, які стикаються з вербальним насильством, іноді можуть почати самі використовувати агресію як спосіб захисту або як відповідь на агресію з боку інших. Це пояснюється бажанням захистити себе або відреагувати на отриману образу. Булінг, який починається на ранніх етапах розвитку, зазвичай має тенденцію продовжуватися, і пік вербальної агресії досягається у підлітковому

віці. З часом цей процес може спричинити посилення негативних емоцій, створюючи замкнене коло агресивної поведінки [59].

Вербально агресивний співрозмовник зазвичай використовує образи та провокації, щоб впливати на обрану мішень. У результаті цих дій жертва може відповісти агресивно, і ця вербальна відповідь фіксується та інтерпретується як реакція на агресію. Проте в багатьох випадках побоювання подальшої ескалації конфлікту або фізичного насильства може стримувати особу, яка проявляє вербальну агресію, від агресивних висловлювань на адресу союзників чи близьких осіб. Це свідчить про те, що страх перед насильством часто обмежує прояви вербальної агресії. Натомість, люди можуть обирати менш агресивні або більш приховані відповіді, прагнучи уникнути ускладнення ситуації [37].

Таким чином, вербальна агресія виникає через взаємодію соціальних, психологічних і біологічних факторів. Вона проявляється у вигляді образ, погроз, маніпуляцій і може мати серйозні психологічні наслідки для жертви, включаючи стрес і зниження самооцінки. Наслідки вербальної агресії часто є довготривалими, і для зменшення її рівня необхідно розвивати конструктивні комунікаційні стратегії, емоційну стійкість та самоконтроль.

1.3. Характеристика складових соціально-психологічного клімату та чинників його формування

Соціально-психологічний клімат у колективі є однією з основних складових умов, що визначають загальний стан та ефективність функціонування трудового колективу. Це важливий фактор, оскільки клімат відображає внутрішні настрої та атмосферу, що панують в колективі. Оскільки трудова діяльність займає важливе місце в житті кожної людини і відбувається через взаємодію в колективі, то саме ті морально-психологічні характеристики,

які сформувалися в колективі, мають визначальне значення для соціального середовища кожного працівника [18].

Т. Федотова дослідила проблему соціально-психологічного клімату в колективі і визначила, що вітчизняна психологія пропонує кілька основних підходів для розкриття його природи:

1. Соціально-психологічний клімат розглядається як стан колективної свідомості, що відображає комплекс явищ, пов'язаних із взаємодією людей, їхніми умовами праці та методами мотивації.

2. Соціально-психологічний клімат можна оцінювати через поняття згуртованості та єдності групи, психічної сумісності її учасників, а також через наявність спільних традицій та звичаїв, що виникають у процесі колективної діяльності.

3. Клімат аналізується також через стиль взаємодії між людьми, їхні стосунки. Він виявляється як результат колективної діяльності та міжособистісної взаємодії, а також через групові ефекти, наприклад, настрої і думки колективу, почуття індивідумів, їх оцінка умов роботи і життя в групі. Взаємодії під час вирішення спільних завдань також проявляються в соціально-психологічному кліматі.

4. Соціально-психологічний клімат характеризується як переважний та відносно стабільний психічний настрої колективу, який проявляється як у ставленні до один одного, так і у відношенні до діяльності [49].

Спираючись на подані підходи, Т. Федорова зробила висновок, що кожен з розглянутих підходів дозволяє заглибитися в розуміння його природи, і кожен з них дає можливість оцінити вплив соціальних, психологічних та організаційних чинників на атмосферу в групі. Однак, усі ці підходи сходяться на тому, що соціально-психологічний клімат відображає стан психології трудового колективу і має значний вплив на його ефективність.

Перехід до більш конкретної дефініції соціально-психологічного клімату можна здійснити через концепцію, запропоновану Н. Волковою, якою соціально-психологічний клімат у колективі визначається як стан групової психіки, що відображає взаємні відносини між членами колективу, а також їх ставлення до умов праці, діяльності та керівництва [10]. Н. Базалійська також вказує на той факт, що соціально-психологічний клімат – це характеристика внутрішньої атмосфери колективу, та зазначає, що він визначається сукупністю психологічних факторів, які можуть сприяти або ж гальмувати продуктивну співпрацю та особистісне зростання його членів [3]. Ці визначення підкреслюють, що клімат у колективі формується під впливом взаємодії людей, їхнього ставлення до виконуваних завдань, а також відносин, які встановлюються між працівниками та керівництвом. Тобто, соціально-психологічний клімат є не просто відображенням індивідуальних настроїв, але й результатом колективної свідомості та психічного стану всього трудового середовища. Враховуючи це, соціально-психологічний клімат можна розглядати як результат взаємодії особистісних та групових характеристик, що, в свою чергу, має визначальний вплив на ефективність роботи колективу та загальну атмосферу в організації.

Проте, Г. Назарова і А. Романов підкреслюють, що соціально-психологічний клімат слід розглядати не тільки через ставлення людини

до себе, оточуючих і роботи, але й через можливість проявити ці відносини в комунікації. Вони систематизують складові клімату за трьома «домінантами»:

– домінанта роботи особистості – відображає вплив особистих відчуттів працівника, його ставлення до праці, колективу та підприємства; основний показник – задоволеність працею, що включає відповідальність, готовність до дотримання трудової дисципліни, якість продукції та чіткість виконання виробничих завдань;

– домінанта роботи колективу – визначає вплив міжособистісних відносин на соціально-психологічний клімат; основний показник – згуртованість колективу, яка характеризується рівнем взаємної симпатії, спрацьованістю, контактністю та рівнем конфліктності;

– домінанта роботи підприємства – включає вплив керівництва на створення сприятливої атмосфери та усвідомлення цілей підприємства; основний показник – лояльність працівників, що залежить від заробітної плати, корпоративної культури та управлінських практик.

Дослідники зазначають, що вказані домінанти взаємопов'язані та можуть змінюватися в залежності від ситуації, впливаючи на один одного [31].

Л. Гуменюк вказує, що соціально-психологічний клімат представлений двома рівнями:

1. Статичний, стабільний рівень, який характеризується: сталими відносинами в колективі (постійні, гармонійні відносини між колегами, високий рівень довіри та взаємоповаги, відсутність конфліктів і напруги серед членів команди); стабільним інтересом до роботи та колег (професійна мотивація зберігається на стабільному рівні, задоволення від виконуваної роботи сприяє тривалому ефекту продуктивності, висока прихильність до виконання завдань та цілей організації); чіткою комунікацією (постійний обмін інформацією в межах команди, відсутність проблем у розумінні завдань і очікувань від керівництва, відкрите обговорення ідей та пропозицій); підтримка командної роботи (кожен член колективу розуміє свою роль і обов'язки, присутня взаємодопомога і підтримка між колегами в разі потреби, спостерігається злагоджена робота на досягнення спільних цілей). На цьому рівні клімат є досить стійким і змінюється повільно, незважаючи на труднощі. Його підтримка потребує менших зусиль, ніж створення, а корекція здійснюється епізодично.

2. Динамічний рівень, що постійно змінюється. Це настрій та психологічна атмосфера, які змінюються щодня і впливають на працездатність.

Зміни на цьому рівні швидші й менш помітні, проте накопичення таких змін може призвести до переходу до нового соціально-психологічного клімату [14].

В. Вертель наголошує, що ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату поділяються на:

- загальні (ознаки, які відображають загальний стан атмосфери в колективі, не зважаючи на індивідуальні відмінності або конкретні ситуації);
- об'єктивні (ознаки, які можна виміряти або оцінити за допомогою певних критеріїв);
- суб'єктивні (ознаки, що відображають індивідуальні переживання та емоції кожного члена колективу).

Серед загальних ознак він, перш за все, виділяє характер виробничих відносин, організацію та умови праці, специфіку управлінської роботи та стиль керівництва. Також, на думку В. Вертеля, на клімат впливають соціально-психологічні, демографічні та гендерні особливості групи, а також її чисельність. До об'єктивних показників сприятливого клімату дослідник відносить високі результати діяльності, низьку плинність кадрів, дисципліну праці та відсутність конфліктів серед співробітників. Що стосується суб'єктивних факторів, то важливими є довіра та взаємна вимогливість між членами колективу, можливість вільно висловлювати свої думки, відсутність тиску з боку керівництва, а також визнання за працівниками права на прийняття рішень. Значимим є також високий рівень поінформованості працівників щодо завдань і стану справ у колективі, емоційна підтримка один одного в складних ситуаціях і готовність кожного члена групи брати відповідальність за загальний стан справ [8].

М. Молочко зазначає, що для створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі важливо враховувати фактори, які на нього впливають, зокрема фактори макро- та мікросередовища. Макросередовище включає соціальне оточення та умови, в яких функціонує

організація. Серед основних факторів макросередовища є соціально-психологічні тенденції науково-технічного прогресу, суспільно-економічна формація на конкретному етапі розвитку, діяльність вищих органів управління, особливості територіального району, де працює організація, рівень демократизації суспільства, безробіття в регіоні, ймовірність банкрутства підприємства, рівень культурного розвитку та суспільної свідомості. Ці фактори мають вплив на всі аспекти життєдіяльності організації. Мікросередовище організації стосується повсякденної діяльності людей та умов, у яких вони працюють. Сюди входять матеріально-речове середовище (характер трудових операцій, стан обладнання, якість сировини), організація праці (ритмічність, рівень оперативної самостійності колективу), санітарно-гігієнічні умови праці, а також групові явища в межах первинних робочих груп [30].

Своєю чергою, Я. Амурова і М. Момот визначають такі чинники, що сприяють формуванню комфортного соціально-психологічного клімату:

- створення колективу з урахуванням психологічної сумісності його членів: важливо поєднувати різні типи поведінки для досягнення ефективної роботи, наприклад, група, що складається лише з людей, які чекають вказівок, або з тих, хто прагне лише командувати, не буде достатньо продуктивною;
- оптимальна кількість підлеглих: для одного керівника кількість підлеглих має становити 5-7 осіб, оскільки це дозволяє забезпечити максимально ефективне управління;
- відсутність надлишку або дефіциту працівників: як нестача, так і надлишок членів групи можуть призвести до конфліктів та напруги, коли кілька осіб прагнуть отримати вакантні місця або підвищення через нерівномірне навантаження;
- суворе дотримання службового етикету: включає не лише професіоналізм у роботі, але й правильний зовнішній вигляд [1].

Найбільш ефективно працює той колектив, у якому панує гармонійний соціально-психологічний клімат, заснований на взаємній довірі, співпраці та підтримці. Такий клімат сприяє високій продуктивності, зниженню рівня конфліктів та плинності кадрів, а також підвищує загальну мотивацію працівників. Висока згуртованість групи, спільні традиції та чітке розуміння цілей організації дозволяють членам колективу ефективно взаємодіяти, вирішувати робочі завдання та сприяти розвитку організації. В той же час, якщо в організації спостерігаються проблеми, такі як відсутність чіткої комунікації, надмірний тиск з боку керівництва, або ж постійні конфлікти між працівниками, то це негативно впливає на соціально-психологічний клімат у робочій команді. Такі умови можуть призводити до зниження працездатності, вираженого стресу серед працівників, зниження морального духу та загального занепаду ефективності діяльності колективу. Отже, для підтримки здорового соціально-психологічного клімату важливо не лише реагувати на поточні труднощі, а й активно працювати над їх попередженням через розвиток культури взаємоповаги, відкритої комунікації та ефективного лідерства [35; 40].

Таким чином, соціально-психологічний клімат є важливим фактором, який визначає ефективність роботи колективу та атмосферу всередині організації. До складових соціально-психологічного клімату включають взаємодію між працівниками, їх ставлення до роботи та один до одного, а також умови праці та стиль керівництва. Ці фактори взаємно впливають один на одного і формують атмосферу в колективі, що безпосередньо позначається на ефективності роботи та загальному стані колективу. Формування соціально-психологічного клімату в колективі залежить від ряду чинників, зокрема психологічної сумісності працівників, організації взаємодії в групі, стилю управління, рівня згуртованості та підтримки в колективі. Важливими є також умови праці, взаємини між працівниками та керівництвом, а також наявність належного етикету і комунікації. Отже, успішне формування

соціально-психологічного клімату вимагає уваги до кожної зі складових, зокрема до взаєморозуміння в команді, організації праці та відповідальності за виконання завдань, що в сукупності забезпечує ефективну роботу колективу та задоволення від спільної діяльності.

1.4. Вербальна агресія як чинник зміни соціально-психологічного клімату в колективі

Основною ознакою трудового колективу є спільність цілей усіх його учасників. Колектив може працювати ефективно лише за умови, якщо його члени чітко розуміють головні цілі, активно взаємодіють і допомагають один одному у процесі роботи. Важливими факторами є також ініціативність, активність у виконанні обов'язків, а також налагоджені зв'язки та взаємини між групами людей, які об'єднані спільними інтересами – громадськими, професійними, віковими, персональними. Це повинно враховувати індивідуальні особливості, характер, здібності, темперамент та рівень матеріальних і духовних потреб. Трудолюбивий і згуртований колектив завжди відзначається позитивним психологічним кліматом [44].

Психологічний клімат у колективі значною мірою залежить від кількох факторів, серед яких слід визначити специфіку взаємних зв'язків працівниками та між керівником і підлеглими. Різниця в потребах, мотивах, цілях роботи, а також у психологічних характеристиках і особистих інтересах може спричиняти непорозуміння та конфлікти. Конфлікти неминучі в будь-якій організації, однак важливо, щоб вони не мали руйнівних наслідків [35].

Конфлікти зазвичай спричиняють агресивну поведінку, що часто зумовлена не лише потребою в самозбереженні, а й прагненням захистити свій соціальний статус та інші особистісні характеристики. Контроль, безпека та статус є своєрідними сторонами агресії, до яких звертаються люди. Агресія,

в такому разі, може бути сприйнята як крайня форма опору або спроба вирішити соціальні труднощі за допомогою примітивних і інстинктивних методів. У ситуаціях, коли соціальна структура не дозволяє людині реалізувати себе, спостерігається деградація соціальних аспектів на користь інстинктивних реакцій, і саме в цих умовах проявляється найбільш жорстока агресія. Важливо зазначити при цьому, що агресія не обмежується лише фізичними діями. Словесні форми насильства є не менш часто використовуваними [23].

Вербальна агресія є одним з основних проявів негативної комунікації в колективі. Вона включає в себе агресивні висловлювання, образи, приниження, що можуть мати серйозні наслідки для взаємодії між членами групи. Така форма агресії не лише порушує взаємоповагу, але й може створювати атмосферу страху та недовіри. У зв'язку з цим вербальна агресія безпосередньо впливає на клімат у колективі, роблячи його токсичним і нездоровим, адже підвищена конфліктність, викликана вербальною агресією, знижує згуртованість та погіршує ефективність командної роботи. Клімат у колективі стає напруженим, що може призвести до зниження мотивації, стресу та навіть підвищеної плинності кадрів [19; 32; 49; 51].

Як результат, дослідження вербальної агресії та її впливу на соціально-психологічний клімат у колективі є важливим аспектом соціальної психології, оскільки допомагає виявити, як негативна комунікація впливає на взаємини серед працівників та загальний моральний стан в організації. Розглянемо деякі з них.

М. Даффі і Дж. Браун у своєму дослідженні зосередились на вивченні впливу вербальної агресії на робочому місці, зокрема на тому, як вона впливає на стратегії подолання стресу та рівень задоволення роботою. Результати показали, що працівники, які є жертвами вербальної агресії, часто відчують зниження рівня задоволення від своєї роботи. Це відображається не тільки на

їхній мотивації та продуктивності, але й на психологічному стані загалом. Зокрема, дослідження виявило, що такі працівники мають схильність використовувати неефективні стратегії подолання конфліктів. Наприклад, вони можуть уникати прямої комунікації, обирати стратегії пасивного спротиву або, навпаки, вдаватися до агресії у відповідь, що погіршує ситуацію. Це призводить до створення замкненого кола конфліктів і стресу, який з часом може мати ще більший негативний вплив на їхній професійний стан. Також було виявлено, що вербальна агресія на робочому місці не лише знижує рівень задоволення роботою, але й може погіршити взаємодію між колегами, що у свою чергу підвищує рівень напруженості в колективі. Це явище зазвичай пов'язане з відсутністю ефективної підтримки з боку керівництва та несприятливим психологічним кліматом, що сприяє виникненню більш серйозних конфліктів та стресових ситуацій [61].

С. Ейнарсен та його колеги у своєму дослідженні розглянули вербальну агресію як частину більш широкого феномена мобінгу, підкреслюючи її важливу роль у створенні токсичного соціально-психологічного клімату на робочому місці. Автори вивчили, як систематичне застосування вербальної агресії (приниження, ображання, насмішки чи маніпуляції через слова) призводить до поступового розладу міжособистісних стосунків і посилення конфліктів у колективі. Дослідження виявило, що постійне вербальне насильство створює атмосферу страху та недовіри серед працівників, що негативно позначається на загальній ефективності роботи. Відсутність підтримки, високий рівень стресу та тривожності призводять до зниження морального клімату і продуктивності, оскільки працівники, які стають жертвами агресії, часто втрачають мотивацію та емоційну стійкість. Також було зазначено, що такі умови сприяють розвитку психосоматичних захворювань, тривожних розладів і депресії серед працівників, що ще більше ускладнює взаємодію в колективі. Це, в свою чергу, підвищує ризик високої плинності

кадрів, що негативно впливає на стабільність і розвиток організації в цілому. Загалом, дослідження підтвердило, що вербальна агресія є не лише індивідуальним порушенням етики спілкування, але й серйозною загрозою для психоемоційного здоров'я співробітників і ефективності організації [62].

Д. Цапф у своєму дослідженні розглянув фактори, що сприяють виникненню мобінгу, зокрема вербальної агресії на робочому місці. Він визначив, що нечітке визначення ролей та обов'язків сприяє виникненню ситуацій, коли працівники можуть безперешкодно вдаватися до вербальної агресії без остраху перед наслідками. Крім того, погане управління конфліктами в організації, коли керівництво не вирішує міжособистісні суперечності на ранніх етапах, створює сприятливе середовище для ескалації вербального насильства. У дослідженні також було розглянуто наслідки мобінгу, зокрема вербальної агресії, для здоров'я працівників і психологічного клімату в колективі. Виявлено, що мобінг призводить до серйозних психологічних проблем у жертв, таких як стрес, тривожність, депресія, а також підвищує ризик фізичних захворювань через психосоматичні реакції. В свою чергу, це сприяє зниженню ефективності праці, зростанню конфліктів у колективі та погіршенню морального клімату, що може в кінцевому результаті вплинути на загальну продуктивність організації [72].

М. Вартіа-Вааненен зосередилася на вивченні впливу вербального насильства на психологічний стан жертв мобінгу. Вона виявила, що працівники, які стали жертвами вербальної агресії на робочому місці, часто переживають значний стрес, тривогу і депресію. Це не лише негативно позначається на їхньому психічному та фізичному здоров'ї, але й значно знижує ефективність їх роботи. Тривалий стрес і емоційна напруга можуть призвести до вигорання, зниження працездатності та мотивації, що, в свою чергу, створює токсичну атмосферу в колективі та шкодить загальному клімату в організації [71].

Б. Дж. Теппер у своєму дослідженні вивчив наслідки агресивного керівництва, зокрема прояви вербального насильства з боку керівників, та їх вплив на мотивацію, моральний стан працівників і психологічний клімат у колективі. Він зосередився на тому, як аб'юзивне керівництво (наприклад, приниження, образи чи маніпуляції через слова) впливає на ефективність роботи і загальний стан працівників. Згідно з результатами дослідження, таке керівництво веде до значного зниження продуктивності праці, оскільки працівники, що зазнають вербальної агресії, відчують демотивацію та втрачають бажання працювати на високому рівні. Крім того, високий рівень стресу, що виникає через постійну агресію з боку керівництва, негативно впливає на психоемоційний стан працівників, що може призвести до емоційного вигорання та тривожних розладів. Особливої уваги заслуговує високий рівень плинності кадрів, оскільки працівники, які зазнають аб'юзивного керівництва, часто шукають можливості для зміни місця роботи. Це, у свою чергу, призводить до додаткових витрат для організації, пов'язаних з набором та навчанням нових співробітників [70].

Отже, подані дослідження демонструють широкий спектр негативних наслідків вербальної агресії в колективах, від зниження задоволення від роботи до серйозних психологічних проблем у працівників.

В. Оверчук вказує, що причинами виникнення проявів вербальної агресії в колективі є низький рівень корпоративної культури та неефективне управління. До таких факторів відносяться: наявність родинних або особистих зв'язків між співробітниками, присутність людей старшого віку, які побоюються втратити роботу, а також ситуації, коли в організації існують дублюючі функції, нечітке розмежування обов'язків і відповідальності, толерантність до інтриг і пліток. Інші умови – це нерівномірний розподіл навантаження серед працівників, відсутність перспектив для кар'єрного росту і наявність керівника, який маніпулює конфліктами в колективі для досягнення своїх цілей [33].

Т. Дзюба, у свою чергу, виокремлює серед причин вербальної агресії особливості професійної комунікації, які проявляються через стереотипні, спрощені реакції під час взаємодії (наприклад, амбіції, самозадоволення, заздрість, зловтіха, тощо), а також закономірності, пов'язані з розподілом статусів і ролей у колективі [17].

Л. Остапенко зазначає, що основна проблема проявів вербальної агресії (мобінгу) на робочому місці полягає у дегуманізації міжособистісних стосунків, де взаємодія колег зводиться до жорсткої боротьби за домінування над слабшими, а також у нехтуванні базовими трудовими правами, зокрема правом на гідне ставлення. Для зменшення ризику виникнення такої поведінки, яка може призвести до трудових конфліктів, необхідно забезпечити належний рівень компетентності та внутрішньої відповідальності сторін, а також впровадити профілактичні та освітні заходи. Крім того, важливо встановивши відповідальність за порушення правил взаємодії в колективі [36].

Дослідження Т. Федотової, яка вивчала соціально-психологічний клімат в трудових колективах, показало, що підтримка позитивного клімату можлива лише в умовах відкритої комунікації, що будується на засадах взаємної поваги. Крім того, важливою є роль керівництва в створенні атмосфери довіри та поваги, де кожен працівник відчуває себе безпечно та здатним висловлювати свої думки без страху бути приниженим. Згідно з її висновками, стабільний соціально-психологічний клімат у колективі потребує усунення причин вербальної агресії, що включають як зовнішні чинники (наприклад, стрес, надмірні навантаження), так і внутрішні, такі як недостатня комунікація та взаєморозуміння між членами команди. Цим вона підтверджує значення превентивних заходів і навчання, спрямованих на розвиток навичок конструктивної комунікації, що дозволяють уникати вербальної агресії та зберігати здорову атмосферу в організації [50].

Таким чином, вербальна агресія є значним чинником, який може погіршувати міжособистісні стосунки, сприяти виникненню конфліктів та формувати токсичне середовище в колективі. При цьому прояви вербальної агресії – це не лише питання індивідуальної поведінки, але й відображення проблем на рівні організації. Ми вважаємо, що в умовах стабільного соціально-психологічного клімату, коли відносини між членами колективу є здоровими і сприятливими, вербальна агресія не має місця. Боротися з нею потрібно

не тільки на рівні окремих інцидентів, але й через створення середовища, яке заохочує повагу, довіру та підтримку. Один із ключових аспектів боротьби з вербальною агресією полягає у розвитку комунікативної грамотності працівників. Це включає навички ефективного спілкування, здатність висловлювати свої думки без використання агресивних форм, а також розуміння важливості поваги до кожного члена колективу. Керівництво повинно відігравати ключову роль у встановленні стандартів поведінки та реагувати на будь-які прояви агресії в середині колективу.

Висновок до I розділу

1. Вербальна агресія є складним соціально-психологічним явищем, що включає використання мовних засобів з метою завдати емоційної чи психологічної шкоди іншій особі. Вона серйозно впливає на стосунки між людьми, створюючи конфлікти і призводячи до емоційної ізоляції. Її вивчення є необхідним для глибшого розуміння процесів комунікації та запобігання руйнівним наслідкам у соціальних взаємодіях.

2. Вербальна агресія є результатом взаємодії різних факторів, таких як соціальні, психологічні та біологічні. Вона проявляється у вигляді образ, погроз, маніпуляцій і може призводити до значних психологічних наслідків, таких як

стрес і зниження самооцінки. Її наслідки часто мають довготривалий характер, і для їх мінімізації важливо розвивати конструктивні стратегії комунікації, емоційну стійкість і здатність до самоконтролю.

3. Соціально-психологічний клімат є ключовим фактором, що визначає ефективність роботи в колективі та атмосферу в організації. До складових соціально-психологічного клімату належать взаємодія між працівниками, їхнє ставлення до роботи, одне до одного, умови праці та стиль керівництва.

Ці фактори взаємно впливають на формування атмосфери в колективі, що безпосередньо відображається на продуктивності роботи та загальному стані колективу. Створення здорового соціально-психологічного клімату залежить від кількох чинників, таких як психологічна сумісність працівників, організація взаємодії в групі, стиль управління та рівень згуртованості. Також важливими є умови праці, взаємини між працівниками та керівництвом, а також етикет і комунікація.

4. Вербальна агресія є важливим фактором, який може серйозно погіршувати міжособистісні стосунки, призводити до конфліктів та створювати токсичне середовище в колективі. Вона є не лише індивідуальною проблемою, але й сигналізує про наявні труднощі на рівні організації. Боротися з нею потрібно не тільки на рівні окремих випадків, але й шляхом створення середовища, що заохочує повагу, довіру та підтримку. Один із основних аспектів боротьби з вербальною агресією полягає в розвитку комунікативної грамотності працівників. Це включає вміння ефективно спілкуватися, висловлювати свої думки без агресії та розуміти важливість поваги до кожного члена колективу.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ВЕРБАЛЬНОЇ АГРЕСІЇ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ В КОЛЕКТИВІ (НА ПРИКЛАДІ КОЛЕКТИВУ ТОВ «ФІТОЛІК»)

2.1. Програма та методи емпіричного дослідження

Емпірична база дослідження – товариство з обмеженою відповідальністю «ФІТОЛІК», основною діяльністю якого є виробництво олії та тваринних жирів. Крім того, компанія займається виробництвом чаю та кави, парфумерних і косметичних засобів, а також фармацевтичних препаратів і матеріалів. **Вибірку дослідження** склали 20 працівників відділу, який спеціалізується на виробництві олії та тваринних жирів, серед них 10 чоловіків та 10 жінок віком від 29 до 43 років. Стаж роботи в організації – від 4 місяців до 7 років. Аналіз персональних даних респондентів показав наступне:

Таблиця 2.1

Характеристика емпіричної вибірки

Показник	Кіл-ть	%
<i>Освіта</i>		
Середня спеціальна	3	15
Неповна вища	2	10
Вища	15	75
<i>Соціальне становище</i>		
Технолог	2	10
Інженер-технолог	2	10
Оператор виробничої лінії	4	20
Контролер якості	2	10

Продовження табл. 2.1

Показник	Кіл-ть	%
Механік	2	10
Лаборант	2	10
Керівник зміни	2	10
Електрик	1	5
Складський працівник	2	10
Охоронець	1	5
<i>Сімейний стан</i>		
Офіційний шлюб	9	45
Цивільний шлюб	5	25
Не одружений	4	20
Вдівець	2	10
<i>Наявність дітей</i>		
Відсутні	3	15
Одна дитина	8	40
Дві дитини	8	40
Три дитини та більше	1	5
<i>Місце проживання на момент проведення дослідження</i>		
Власне житло	16	80
Орендоване житло	4	20

Усі досліджувані, що увійшли до вибірки, розвинені згідно з віковими нормами, ні в кого з них не спостерігається патологій в психічному та фізичному розвитку.

Обстеження проводилось у березні 2025 року.

Проведене дослідження включило в себе наступні **етапи**:

1. Організаційно-підготовчий етап. На цьому етапі проводилось вивчення наукової літератури. Під час теоретичного аналізу проблеми було визначено основні параметри дослідження, уточнено понятійний апарат, методологію та методику проведення дослідження.

2. Етап формування вибірки та розробки схеми психодіагностичного дослідження. На цьому етапі здійснювався відбір учасників дослідження, визначались критерії їх включення до вибірки, а також розроблялась схема дослідження, що включала послідовність виконання завдань та методів психодіагностики.

3. Етап безпосереднього проведення дослідження відповідно до розробленої психодіагностичної схеми. У рамках цього етапу було реалізовано заплановану схему дослідження, яка включала використання таких методик:

1. «Агресивна поведінка» (Є. Ільїн, П. Ковальов) [25].

Мета: визначити рівень вербальної стриманості або нестриманості особистості.

Стимульний матеріал поданий в додатку А.

Особливості проведення. Методика включає серію тверджень, на які респондент має відповісти «так» або «ні». Це дозволяє визначити, наскільки часто і в яких формах агресивна поведінка виявляється у поведінці людини. Кожна відповідь має значення для оцінки рівня агресії за шкалами (в нашому випадку «вербальна пряма агресія» і «вербальна непрямая агресія»). Інструкція для респондента: «На кожне твердження відповідайте «так» (знак «+») або «ні» (знак «-»). Ваші відповіді будуть використовуватись для аналізу агресивної поведінки, тому важливо бути чесним і об'єктивним у своїх оцінках».

Обробка та інтерпретація результатів. Після заповнення анкети результати обробляються за допомогою підрахунку балів для двома шкалами:

– пряма вербальна агресія: «+» – 1, 5, 9, 13, 17, 21, 37; «-» – 25, 29, 33;

– непряма вербальна агресія: «+» – 2, 6, 10, 14, 18, 30, 34, 38; «-» – 22, 26.

Відповіді за кожною шкалою, що узгоджуються з ключем, оцінюються 1 балом і підсумовуються. Інтерпретація показників: низький рівень (0-2 бали); середній рівень (3-4 бали); високий рівень (5-10 балів).

2. «Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності» (В. Бойко) [9].

Мета: оцінити рівень агресивності індивіда через різні аспекти його поведінки в комунікаціях, визначити, як часто і в яких формах у респондента проявляється агресія в повсякденному житті та спілкуванні з іншими людьми.

Стимульний матеріал поданий в додатку Б.

Особливості проведення. Перед початком тестування необхідно створити комфортну атмосферу для респондента. Для цього важливо зазначити, що тест має на меті оцінку агресивних тенденцій у його поведінці, але не є судженням про його особистість або моральні якості. Далі експериментатор пояснює інструкцію, щоб респондент розумів, як правильно відповідати на запитання. Робиться наголос на тому, що важливо відповідати чесно, оскільки лише в цьому випадку результати будуть достовірними. Інструкція для респондента: «У бланку для відповідей поруч із кожним номером судження необхідно поставити свою відповідь: «так» (позначити знаком «+») чи «ні» (позначити знаком «-»). Ваші відповіді будуть використовуватись для оцінки рівня агресивності, тому важливо бути чесним і об'єктивним при відповіді на питання». Тест проводиться в тиші, без сторонніх відволікаючих факторів, щоб респондент міг зосередитися на своїх відповідях і не поспішати. Для того, щоб уникнути спотворення результатів, не можна підказувати респонденту, як відповідати. Всі відповіді повинні бути його власними, заснованими на особистому досвіді.

Обробка та інтерпретація результатів. Опитувальник складається

з запитань, що охоплюють різні аспекти агресивної поведінки. Ключ до тесту:

- спонтанність агресії: +1, +12, +23, +34, +45;
- нездатність гальмувати агресію: -2, +13, -24, -35, -46;
- невміння переключати агресію на діяльність або неживі об'єкти: -3, -14, -25, -36, -47;
- анонімна агресія: +4, +15, +26, +37, +48;
- провокація агресії в оточуючих: +5, +16, +27, +38, +49;
- схильність до відбитої агресії: -6, +17, +28, +39, -50;
- аутоагресія: +7, +18, +29, +40, +51;
- ритуалізація агресії: +8, +19, +30, +41, +52;
- схильність заражатися агресією юрби: +9, +20, +31, +42, +53;
- задоволення від агресії: +10, +21, +32, +43, +54;
- розплата за агресію: +11, +22, +33, +44, +55.

Відповіді оцінюються за кожною шкалою від 0 до 5 балів, де 1 бал ставиться за кожну відповідь, яка відповідає ключу методики. При цьому, чим вища оцінка, тим вище рівень агресивності, що вимірюється за відповідним показником.

Загальна кількість балів по кожному з 11 параметрів буде «індексом агресії». Інтерпретація результатів «індексу агресії»: відсутність або дуже низький рівень агресії (0-8 балів); низький рівень агресії (9-20 балів); середній рівень агресії (21-30 балів); високий рівень агресії (31-40 балів); дуже високий рівень агресії (41 і більше балів).

3. «Анкета діагностики вербальної агресивності серед членів колективу» (авторська).

Мета: визначити уявлення респондента про вербальну агресію, виявити основні фактори, що її спричиняють в робочому колективі, та отримати рекомендації від працівників щодо покращення атмосфери й комунікації всередині колективу.

Стимульний матеріал поданий в додатку В.

Особливості проведення. Опитування проводиться індивідуально з метою зібрання достовірних даних. Респонденту пропонується чесно відповісти на запитання, що дозволить точно оцінити ситуацію та вжити відповідних заходів. Інструкція респонденту: «Шановний учаснику дослідження! Дякуємо за вашу участь у дослідженні, яке має на меті визначити рівень вербальної агресії в колективі та виявити можливі шляхи для покращення внутрішньої атмосфери і комунікації. Будь ласка, уважно прочитайте кожне питання анкети та надайте чесні та відверті відповіді. Ваша участь є анонімною, і всі зібрані дані використовуватимуться виключно для дослідницьких цілей. Відповідайте на питання відповідно до свого досвіду і спостережень в межах вашої роботи в колективі. Якщо питання передбачає кілька варіантів, позначте всі варіанти, які найбільше відповідають вашій ситуації. Якщо питання передбачає вільну відповідь, будь ласка, вкажіть свою думку. Нам важливо, щоб ваші відповіді були максимально точними, тому не поспішайте і приділіть час для осмислення кожного запитання».

Обробка та інтерпретація результатів. Отримані дані дозволяють визначити загальні тенденції і проблеми у колективі. Результати допомагають розробити стратегії для зниження рівня агресії та поліпшення взаємодії між співробітниками.

4. «Тест оцінки психологічного клімату у колективі» (А. Фідлер) [26].

Мета: здійснити оцінку емоційної та психологічної атмосфери, що панує в групі або організації, виміряти рівень задоволення, взаєморозуміння, продуктивності, співпраці, підтримки та інших психологічних аспектів між членами колективу.

Стимульний матеріал поданий в додатку Г.

Особливості проведення. Для проведення тесту потрібно створити комфортну атмосферу для респондента. Важливо пояснити йому, що метою

є оцінка психологічного клімату в колективі, а не оцінка окремих осіб. Тестування проводиться в тиші без сторонніх відволікаючих чинників, щоб респондент зміг сконцентруватися на своїх відчуттях і ставленні до колективу. Інструкція для респондента: «У вас є 10 пунктів для оцінки. Кожен з них складається з пари протилежних характеристик, наприклад: «Доброзичливість» – «Ворожість». Вам потрібно поставити позначку на шкалі від 1 до 8, де: 1 – це сильне вираження першої характеристики, а 8 – це сильне вираження другої характеристики. Якщо ви відчуваєте, що атмосфера в колективі знаходиться між цими двома крайнощами, виберіть відповідне число на шкалі. Правило оцінки: для кожної пари характеристик ви ставите позначку в одному з 8 балів (від 1 до 8), залежно від того, яку характеристику більше проявляє колектив. Наприклад, якщо атмосфера в колективі більше характеризується доброзичливістю, поставте позначку ближче до числа 1, якщо атмосфера більше характеризується ворожістю, поставте позначку ближче до числа 8».

Обробка та інтерпретація результатів. Респондент отримує бали по кожній з 10 шкал за обраним варіантом на шкалі (від 1 до 8). Чим ближче знак «+» до лівої частини шкали, тим менший бал (що вказує на сприятливіший психологічний клімат). Чим ближче знак до правої частини шкали, тим вищий бал (що вказує на більш негативну атмосферу в колективі). Після того як учасник заповнив шкали, підраховується сума балів. Потім обчислюється середній бал для всіх учасників, щоб отримати загальну оцінку психологічного клімату в колективі. Інтерпретація результатів: висока оцінка (від 10 до 33 балів); середня (нейтральна) оцінка (від 34 до 55 балів); негативна оцінка (від 56 до 80 балів).

Дослідження здійснювалось в індивідуальній формі, що передбачала взаємодію з кожним учасником окремо. Такий підхід дозволив забезпечити конфіденційність, підвищити точність зібраних даних і детальніше вивчити індивідуальні характеристики кожного респондента.

4. Етап статистичної обробки даних та їх порівняння. На зазначеному етапі використовувалися математичні методи для розрахунку числових характеристик. Обробка даних проводилася з використанням пакету прикладної комп'ютерної програми «Excel».

5. Етап аналізу отриманих результатів та їх інтерпретації. На цьому етапі проводився аналіз даних, здійснювалась інтерпретація результатів отриманих в процесі дослідження, формулювалися загальні висновки та підсумки.

На завершення слід охарактеризувати поведінку респондентів під час проведення дослідження. Під час виконання завдань учасники продемонстрували зацікавленість щодо тестового матеріалу та прагнення відповідально підійти до роботи. Багато з них ставили питання, що вимагали пояснень та уточнень щодо незрозумілих моментів, що свідчить про їхню уважність та вдумливість.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження впливу вербальної агресії на соціально-психологічний клімат колективу

Дані, отримані в результаті аналізу відповідей респондентів, які сформували емпіричну вибірку, за методикою «Агресивна поведінка», представлені в додатку Д та на рисунку 2.1.

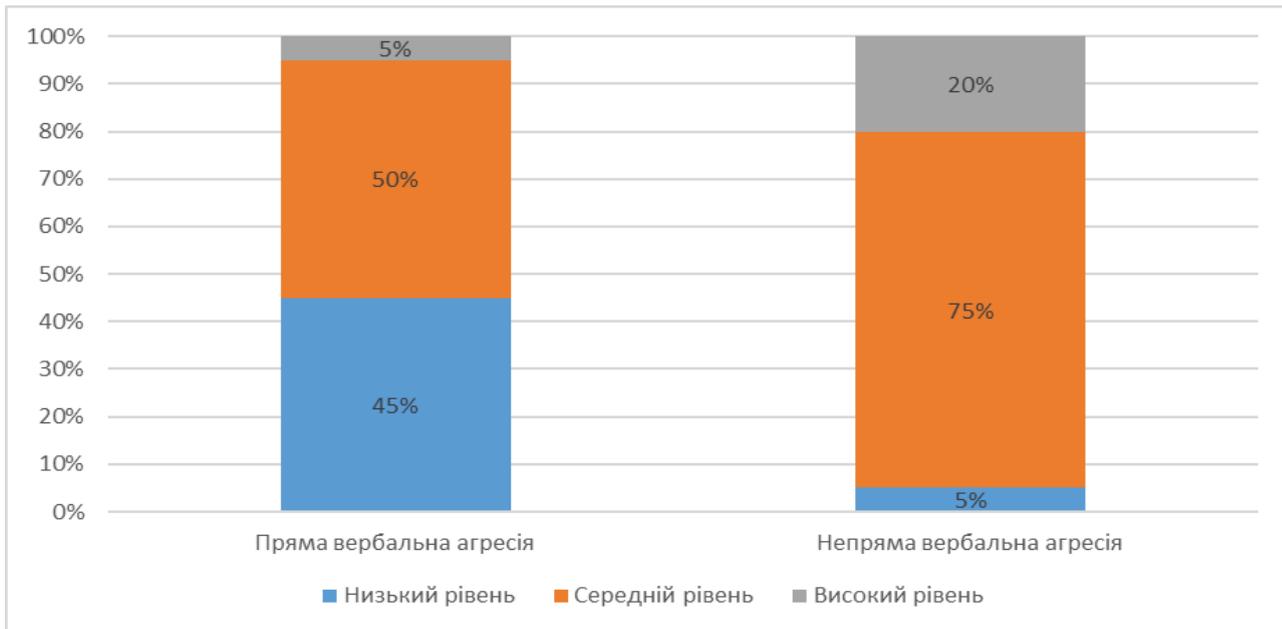


Рис. 2.1. Розподіл респондентів за виразністю схильності до проявів вербальної агресії у %

Аналізуючи дані, представлені на рисунку, насамперед слід звернути увагу на те, що у 45% респондентів зафіксовано низький рівень прямої вербальної агресії. Це свідчить про те, що майже половина опитаних демонструє високий рівень самоконтролю у міжособистісній взаємодії та схильність до конструктивного вирішення конфліктів без використання агресивних висловлювань. Така поведінка може бути ознакою сформованих навичок емоційної регуляції, толерантності та емпатії. Середній рівень вербальної агресії виявлено у 50% учасників дослідження. Цей показник свідчить про те, що половина респондентів, залежно від ситуації, можуть використовувати агресивні вербальні реакції як засіб самозахисту або відповіді на зовнішні подразники. Така агресія, як правило, є ситуативною і не носить постійного характеру, залишаючись у межах соціально допустимої норми. Лише 5% респондентів продемонстрували високий рівень прямої вербальної агресії. Це вказує на незначну кількість осіб, у яких спостерігається тенденція до

частого вживання різко негативних або образливих висловлювань у процесі комунікації. Така поведінка може бути зумовлена внутрішніми конфліктами, особистісними рисами або соціальними факторами, що впливають на їх емоційний стан. Узагальнюючи подане вище, можна стверджувати, що більшість респондентів характеризуються низьким або середнім рівнем прямої вербальної агресії, що свідчить про переважання і групі соціально прийнятних форм поведінки та здатність її представників до конструктивного спілкування.

З даних, поданих на рисунку 2.1, також впливає, що більшість респондентів (75%) демонструють середній рівень непрямой вербальної агресії. Це свідчить про те, що у значної частини опитаних є схильність до прояву агресивності в опосередкованій формі – через сарказм, натяки, чутки або пасивно-агресивну поведінку. Така форма агресії, на відміну від прямої, менш очевидна, проте також може свідчити про труднощі у відкритому вираженні емоцій або бажання уникнути прямої конфронтації. Поряд з тим, високий рівень непрямой вербальної агресії виявлено у 20% учасників, що є досить помітним показником. Це може свідчити про схильність до регулярного використання непрямих форм агресії як способу емоційної розрядки або захисту. Вживання таких форм поведінки нерідко пов'язане з внутрішньою напругою, недостатнім рівнем комунікативної відкритості або специфікою соціального досвіду. В свою чергу, 5% респондентів мають низький рівень непрямой вербальної агресії. Це вказує на те, що лише незначна частина опитаних надає перевагу максимально відкритому, прямому і неконфліктному стилю спілкування, не вдаючись до маніпуляцій чи завуальованих форм впливу на співрозмовника. Отже, з поданого можна дійти висновку, що непряма вербальна агресія є більш поширеним явищем серед респондентів, ніж пряма, і в багатьох випадках використовується як соціально прийнятна стратегія уникнення відкритого конфлікту. Це може бути зумовлено як особистісними

особливостями, так і специфікою соціального оточення, яке заохочує або толерує подібні форми поведінки.

Аналізуючи розподіл респондентів за рівнем прямої та непрямой вербальної агресії залежно від статі (див. рис. 2.2), можна виявити помітні відмінності у вираженості цих форм агресії між чоловіками та жінками.

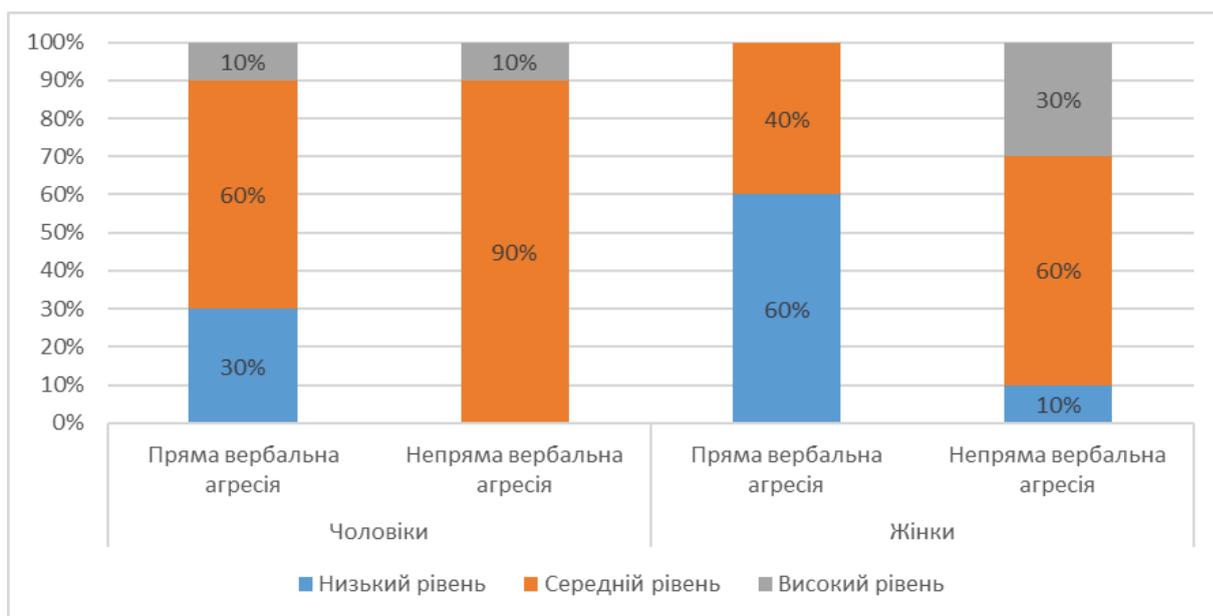


Рис. 2.2. Розподіл представників різної статі за рівнем схильності до вербальної агресії, %

Серед чоловіків більшість (60%) демонструє середній рівень прямої вербальної агресії, що свідчить про помірну схильність до відкритого словесного виявлення агресії в конфліктних ситуаціях. Водночас 30% мають низький рівень, а ще 10% – високий. У жінок домінує низький рівень прямої агресії (60%), що може свідчити про більшу стриманість та орієнтацію на менш конфліктні способи взаємодії. Середній рівень притаманний 40% жінок, а високий не спостерігається зовсім. Отже, чоловіки виявляють вищий рівень прямої вербальної агресії, порівняно з жінками, які переважно уникають відкритої агресивної комунікації.

Ситуація дещо змінюється у випадку з непрямую агресією. Так,

90% чоловіків мають середній рівень, ще 10% – високий, тоді як низький рівень не виявлено жодного разу. У жінок розподіл є більш варіативним: лише 10% мають низький рівень, 60% – середній, але аж 30% демонструють високий рівень непрямой вербальної агресії. Ці дані свідчать про те, що жінки частіше, ніж чоловіки, виявляють високий рівень непрямой вербальної агресії. Це може вказувати на перевагу опосередкованих форм агресивної поведінки у жінок – наприклад, через натяки, іронію або приховане невдоволення – як способу висловлення емоцій.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що чоловіки схильні до більш відкритих і прямих форм агресії, тоді як жінки частіше використовують непрямі, завуальовані способи агресивної поведінки. Ці відмінності можуть бути зумовлені як соціальними стереотипами щодо допустимих форм поведінки, так і особистісними особливостями емоційної регуляції представників різної статі.

Таким чином, результати, отримані за методикою, показують певні відмінності у схильності до вербальної агресії серед респондентів, що, на нашу думку, залежить від якості їх емоційної регуляції, стратегії взаємодії в конфліктних ситуаціях і впливу соціальних факторів. Зокрема, більшість респондентів виявляють середній рівень агресії, як у прямій, так і в непрямій формах, що свідчить про здатність більшості з них до адекватної регуляції своїх емоцій і схильність до соціально прийнятних способів вирішення конфліктів. Поряд із тим, непряма вербальна агресія є більш поширеним явищем серед респондентів, ніж пряма. При цьому чоловіки демонструють більшу схильність до прямої вербальної агресії, тоді як жінки частіше вдаються до непрямих форм агресії, таких як натяки або сарказм, що можна трактувати як спосіб уникнення відкритої конфронтації.

З метою здійснення оцінки рівня агресивності респондентів через різні аспекти їхньої поведінки в комунікаціях було використано методику

«Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності», розроблену В. Бойко. Отримані результати подано в додатку Д та на рисунку 2.3.

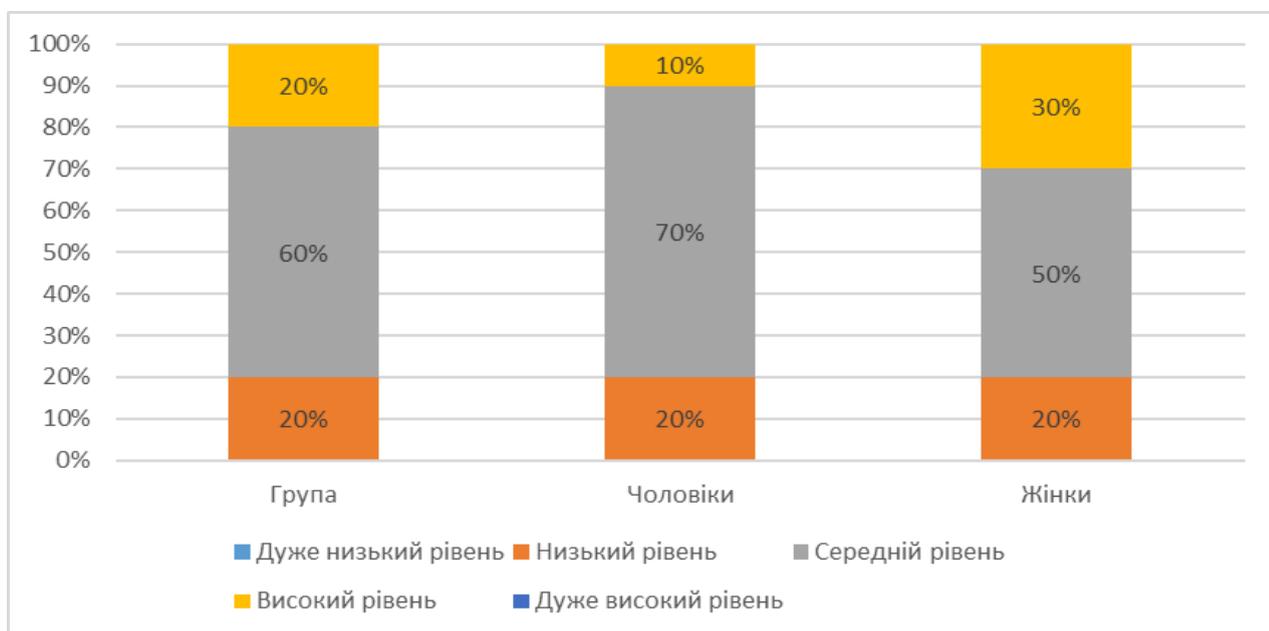


Рис. 2.3. Розподіл респондентів за рівнем комунікативної агресивності, %

Аналіз рівня комунікативної агресивності серед респондентів показує, що в загальному розподілі найбільша частина осіб має середній рівень агресивності – 60%. Це свідчить про те, що більшість респондентів виявляють помірну агресивність у комунікації, що може бути результатом різних соціальних або емоційних чинників, але ці прояви зазвичай ситуативні і не мають постійного характеру. У 20% респондентів констатовано низький рівень агресії, що вказує на їх здатність до самоконтролю та схильність до менш агресивного стилю спілкування. Вони, як правило, уникають конфліктів і мають здатність вирішувати суперечності без відкритих агресивних висловлювань. Поряд із тим, 20% респондентів продемонстрували високий рівень комунікативної агресії. Це свідчить про наявність в досліджуваній групі осіб, які часто використовують агресивний стиль комунікації, особливо в стресових ситуаціях.

Щодо дуже низького та дуже високого рівнів агресії, вони не були зафіксовані серед респондентів, що вказує на відсутність екстремальних форм агресивної поведінки в вибірці.

Порівнюючи рівень комунікативної агресії серед чоловіків та жінок, можна відзначити, що високий рівень агресії виявляють 10% чоловіків та 30% жінок. Це свідчить про те, що жінки виявляють більшу схильність до вираження агресивності порівняно з чоловіками. Можливо, це пов'язано з емоційною реактивністю або з іншими соціальними факторами, які впливають на манеру комунікації. Середній рівень агресії спостерігається у 70% чоловіків та 50% жінок. Це свідчить про те, що більшість респондентів обох статей мають схильність до помірної агресивності в комунікаціях. Проте серед чоловіків ця частка дещо більша. Низький рівень агресії мають 20% чоловіків та 20% жінок. Отже, представники обох статей в рівній мірі демонструють здатність до самоконтролю, що вказує на їх схильність уникати агресії та шукати мирні шляхи вирішення конфліктів. Тож, можна зробити висновок, що чоловіки й жінки демонструють подібний розподіл за рівнем агресії, з деякими відмінностями. Чоловіки мають трохи вищу схильність до середнього рівня агресії, а жінки – до високого рівня. Це може свідчити про різні соціальні або психологічні фактори, що впливають на прояви агресії в комунікації серед представників різних статей.

Додатково розглянемо, як розподілилися різні аспекти агресивної поведінки респондентів в комунікаціях (див. рис. 2.4).

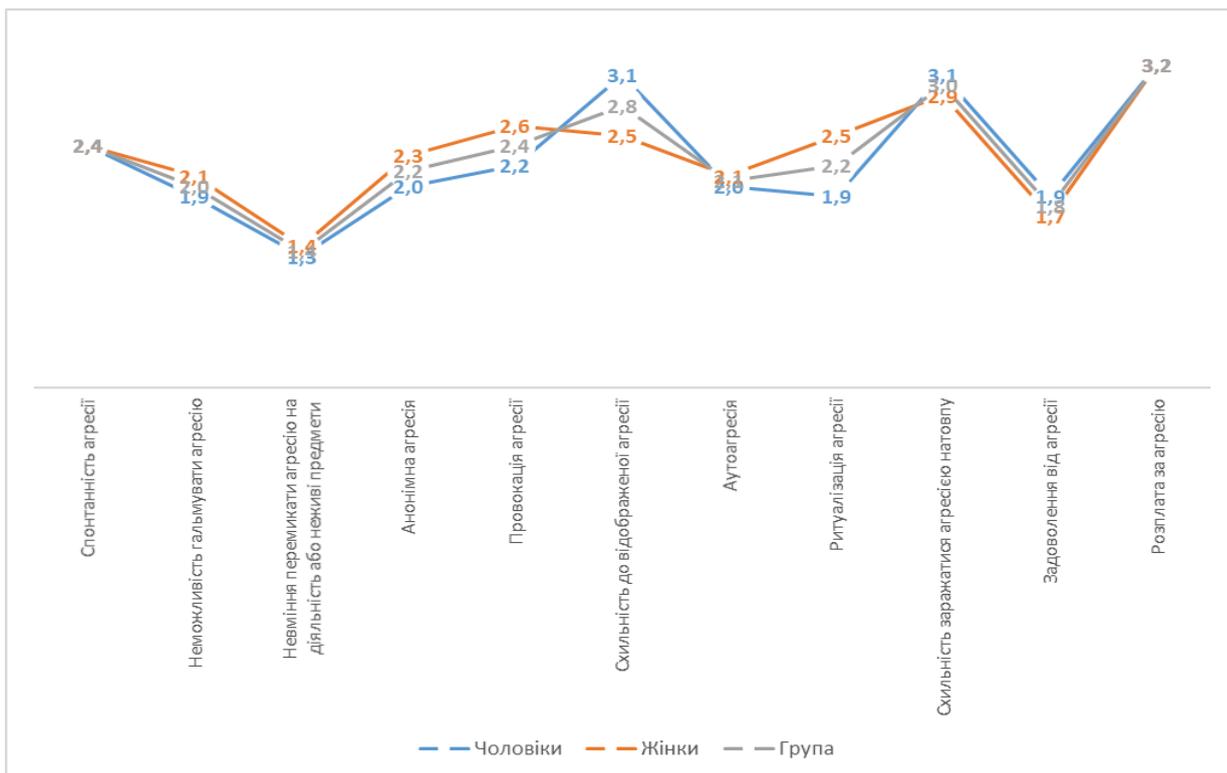


Рис. 2.4. Аспекти агресивної поведінки респондентів в комунікаціях, сер. знач.

Аналіз показників агресивної поведінки серед респондентів за різними аспектами вказує на кілька важливих тенденцій.

Найбільш вираженими є схильність заражатися агресією натовпу (3,0) та схильність до відображеної агресії (2,8). Це означає, що респонденти мають схильність до емоційної реактивності в групових ситуаціях, де вони можуть «заразитися» агресивним настроєм інших осіб, а також досить активно реагувати агресивно на зовнішні провокації чи конфлікти. Ці показники свідчать про високу ступінь емоційної чутливості та наявність певних патернів поведінки, які сприяють активному вираженню агресії в групових або стресових ситуаціях.

Менш вираженими є показники, пов'язані зі спонтанністю агресії (2,4), ритуалізацією агресії (2,2) та неможливістю гальмувати агресію (2,0). Це вказує

на те, що більшість респондентів здатні контролювати свої агресивні імпульси, а агресія не є для них звичним або автоматичним способом реагування на стрес чи конфлікти. Однак, ці показники також вказують на певну схильність до імпульсивних агресивних реакцій, які можуть проявлятися у випадку сильних емоційних переживань або конфліктів.

Найменше вираженими є невміння перемикаєти агресію на діяльність або неживі предмети (1,4) та задоволення від агресії (1,8). Це вказує на те, що респонденти мають здатність перенаправляти свою агресію в більш конструктивні напрямки, такі як фізична активність чи інші форми діяльності. Також вони не отримують значного емоційного задоволення від агресивних проявів, що свідчить про високий рівень самоконтролю та усвідомлення наслідків агресії для взаємодії з іншими людьми.

Загалом, дані показники свідчать про те, що більшість респондентів мають контроль над своїми агресивними реакціями, але можуть бути схильні до емоційної реактивності в групових або стресових ситуаціях.

Чоловіки загалом демонструють більш високі показники у таких аспектах, як схильність до відображеної агресії (3,1) та схильність заражатися агресією натовпу (3,1). Це свідчить про більшу емоційну сприйнятливність і схильність до відкритих форм агресії в порівнянні з жінками. Однак чоловіки мають нижчий показник ритуалізації агресії (1,9) та невміння перемикаєти агресію на діяльність (1,3), що свідчить про більш розвинену здатність до конструктивного спрямування своїх агресивних реакцій. Жінки, у свою чергу, демонструють більш високі показники в аспектах неможливості гальмувати агресію (2,1), провокації агресії (2,6), анонімної агресії (2,3) та ритуалізації агресії (2,5), що вказує на більшу схильність до емоційно завуальованих або прихованих форм агресії. Водночас вони мають менші показники схильності до відображеної агресії (2,5) та схильності заражатися агресією натовпу (2,9), що свідчить про меншу схильність до відкритих

агресивних проявів у групових ситуаціях. Отже, можна дійти висновку, що чоловіки схильні до більш відкритих і прямолінійних форм агресії, тоді як жінки більше орієнтовані на непрямі, завуальовані форми агресивних реакцій.

Важливо також зазначити, що як чоловіки, так і жінки не виявляють значної схильності до спонтанної агресії (2,4). Поряд з тим, вони виявляють певні побоювання щодо розплати за агресію (3,2), що вказує на те, що респонденти, не залежно від статі, в значній мірі усвідомлюють наслідки своїх агресивних вчинків і відчують відповідальність за них. Це може бути проявом соціальної відповідальності або внутрішнього морального контролю.

Таким чином, результати методики засвідчують, що в цілому респонденти мають певний рівень контролю над своїми агресивними реакціями, але схильність до агресії все ж може проявлятися в нестандартних ситуаціях. Відмінності між чоловіками та жінками полягають в тому, що чоловіки частіше виявляють відкриту агресивність, а жінки схильні до більш завуальованих, непрямих форм агресії, що в цілому підтверджує результати, отримані за попередньою методикою.

Наступна методика – **«Анкета діагностики вербальної агресивності серед членів колективу»** – дозволила визначити уявлення респондентів про вербальну агресію, виявити основні фактори, що її спричиняють в робочому колективі, та отримати рекомендації від працівників щодо покращення атмосфери й комунікації всередині колективу. Результати анкетування подано в додатку Ж та в таблицях 2.2 – 2.9.

Таблиця 2.2

Уявлення респондентів про форми вербальної агресії

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Висловлювання через крик	100%	100%	100%
Образи	100%	100%	100%
Грубі зауваження	0%	60%	30%
Маніпуляції словами	10%	40%	25%
Сарказм	30%	30%	30%
Приниження	30%	50%	40%
Знецінення	0%	30%	15%
Глузування	50%	20%	35%
Ігнорування	0%	20%	10%

Аналіз уявлень респондентів про форми вербальної агресії, поданий у таблиці 2.2, показує, що чоловіки та жінки мають подібні уявлення щодо найбільш виразних форм агресії. Зокрема, обидві групи вважають найяскравішими проявами агресії крики та образи, що свідчить про спільне розуміння цих форм як найбільш прямолінійних та очевидних. Однак існують помітні відмінності у тому, які інші форми вербальної агресії вони асоціюють із агресивною поведінкою. Чоловіки значно рідше, ніж жінки, вважають грубі зауваження, маніпуляції словами та ігнорування формами агресії. Натомість вони частіше зазначають глузування як форму агресії. Це може свідчити про їх схильність сприймати агресію як більш відкриту або прямолінійну, без додаткових психологічних маніпуляцій чи пасивно-агресивних форм. З іншого боку, жінки частіше вважають за вираження агресії приниження і знецінення, що може свідчити про схильність до використання психологічних прийомів або тонших форм агресії, які не завжди видно на перший погляд. Отже, уявлення

чоловіків і жінок про форми вербальної агресії мають свої особливості: чоловіки акцентують свою увагу на більш відкритих і прямолінійних формах агресії, тоді як жінки частіше асоціюють агресію з більш непрямими, психологічними або маніпулятивними методами.

Таблиця 2.3

Наявність проблеми вербальної агресії в колективі за оцінкою респондентів

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Так, це значна проблема	0%	0%	0%
Так, але це не часте явище	10%	40%	25%
Ні, це не проблема	60%	60%	60%
Важко сказати	30%	0%	15%

Оцінки респондентів щодо наявності проблеми вербальної агресії в колективі засвідчують, що більшість з них не вважають цю проблему значущою. Зокрема, 60% респондентів, як чоловіків, так і жінок, зазначили, що вербальна агресія не є проблемою в їхньому колективі. Отже, для більшості респондентів така агресія не є частим або серйозним явищем. Крім того, 10% чоловіків і 40% жінок вказали, що вербальна агресія може бути проблемою, але не є частим явищем. Зазначене вказує на те, що жінки частіше визнають наявність такої проблеми, хоча й рідко. З іншого боку, 30% чоловіків не змогли однозначно відповісти на це питання, що може свідчити про недостатню увагу до цього аспекту з їхнього боку. Жоден із респондентів не вважає вербальну агресію значною проблемою, що свідчить про відсутність серйозних занепокоєнь з цього приводу серед більшості опитаних. Тож, загалом, результати показують, що для більшості респондентів вербальна агресія не є значною проблемою в їхньому оточенні, хоча частина респондентів все ж визнає її наявність.

Таблиця 2.4

Відчуття респондентами на собі вербальної агресії з боку колег

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Завжди	0%	0%	0%
Часто	0%	0%	0%
Іноді	40%	40%	40%
Рідко	60%	60%	60%
Ніколи	0%	0%	0%

Аналіз відчуття респондентами на собі вербальної агресії з боку колег, представлений в таблиці 2.4, свідчить про те, що жоден із респондентів не зазнає на собі прояви вербальної агресії постійно чи часто. Проте 40% респондентів (як серед чоловіків, так і серед жінок) вказали, що іноді відчувають вербальну агресію. В свою чергу, 60% респондентів зазначили, що рідко стикаються з вербальною агресією в колективі. Це може означати, що для більшості респондентів такі ситуації є винятковими, хоча вони й можуть виникати час від часу. Отже, результати показують, що хоча вербальна агресія іноді виникає, вона не є поширеним явищем серед респондентів.

Таблиця 2.5

Вдавання респондентів до вербальної агресії в стосунках з колегами

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Завжди	0%	0%	0%
Часто	10%	0%	5%
Іноді	20%	40%	30%
Рідко	80%	60%	65%
Ніколи	0%	0%	0%

З даних, поданих в таблиці 2.5, випливає, що більшість респондентів майже не використовують вербальну агресію. Зокрема, 80% чоловіків і 60% жінок зазначили, що рідко вдаються до агресії в стосунках з колегами. З іншого боку, 20% чоловіків і 40% жінок вказали, що іноді вдаються до вербальної агресії. Це свідчить про те, що певна кількість респондентів може використовувати агресивні методи спілкування в окремих випадках, коли виникають конфлікти чи напружені ситуації. Лише невелика частка чоловіків (10%) вказала на те, що часто вдається до вербальної агресії, тоді як серед жінок таких випадків не було. При цьому, жоден з респондентів не зазначив, що завжди використовує вербальну агресію у стосунках з колегами. Тож, можна зробити висновок, що хоча деякі респонденти час від часу вдаються до вербальної агресії, більшість намагаються уникати агресивних проявів у спілкуванні з колегами.

Таблиця 2.6

Частота впливу вербальної агресії на продуктивність респондентів

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Завжди	0%	0%	0%
Часто	0%	0%	0%
Іноді	0%	80%	40%
Рідко	70%	20%	45%
Ніколи	30%	0%	15%

Аналіз даних таблиці 2.6, що стосуються частоти впливу вербальної агресії на продуктивність респондентів, показує значну різницю між чоловіками та жінками. Так, серед жінок 80% зазначили, що вербальна агресія іноді впливає на їх продуктивність. Це може свідчити про те, що жінки частіше відчувають негативний вплив агресії на свою продуктивність. 70% чоловіків та 20% жінок

вказали, що вербальна агресія рідко впливає на їх продуктивність.

В той же час, 30% чоловіків зазначили, що ніколи не відчували впливу агресії на свою роботу. Таким чином, більшість чоловіків, в порівнянні з жінками, здаються менш схильними до того, щоб вербальна агресія суттєво впливала на їх продуктивність, тож, можна зробити висновок, що вербальна агресія більшою мірою впливає на продуктивність жінок.

Таблиця 2.7

Причини вербальної агресії у колективі

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Стрес на роботі	60%	50%	55%
Неузгодженість у роботі	100%	100%	100%
Проблеми комунікації	20%	10%	15%
Конфлікти між особистостями	20%	30%	25%
Відсутність чітких правил поведінки	0%	0%	0%
Особисті труднощі	0%	20%	10%
Емоційні проблеми	0%	30%	15%
Переконання і цінності	10%	20%	15%

Згідно аналізу причин вербальної агресії в колективі, зазначених респондентами (див. табл. 2.7), основною причиною агресії є неузгодженість у роботі, на яку вказали всі респонденти без винятку (100%). Це свідчить про те, що відсутність чіткої координації та організації в робочих процесах є ключовим чинником, який призводить до виникнення агресії в колективі. Іншою значущою причиною є стрес на роботі. 60% чоловіків та 50% жінок зазначили цей фактор як важливий для виникнення агресивних проявів. Отже, високий рівень стресу на робочому місці може стати каталізатором для вербальної агресії серед працівників. Також важливу роль у розвитку агресії

грають проблеми комунікації. 20% чоловіків і 10% жінок вказали на це як фактор, що може сприяти виникненню конфліктних ситуацій. Конфлікти між особистостями також відзначаються як причина вербальної агресії: 20% чоловіків і 30% жінок вказали на цей фактор. Найменш значущими причинами є відсутність чітких правил поведінки та особисті труднощі, на які не звернув уваги жоден з чоловіків і які відзначили лише 20% жінок (стосується особистих труднощів як причини агресії). Також лише 30% жінок як причини агресії були відзначені емоційні проблеми. Таким чином, результати аналізу показують, що головні фактори вербальної агресії в колективі в основному пов'язані з організаційними та психологічними проблемами, зокрема неузгодженістю в роботі та стресом на робочому місці, що вважають важливими як чоловіки, так і жінки.

Таблиця 2.8

Реакція керівництва на проблеми, пов'язані з вербальною агресією

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Позитивно	0%	0%	0%
Нейтрально	90%	70%	80%
Негативно	10%	30%	20%

Оцінки респондентами реакції керівництва на проблеми, пов'язані з вербальною агресією, за даними таблиці 2.8, вказують на те, що більшість респондентів, а саме 90% чоловіків та 70% жінок, оцінюють реакцію керівництва як нейтральну. Це свідчить про те, що керівники, ймовірно, не вживають активних заходів для вирішення ситуацій з вербальною агресією, але й не ігнорують їх повністю, зберігаючи обережну або безвідносну позицію. З іншого боку, негативну реакцію керівництва відзначили 10% чоловіків і 30% жінок, що вказує на те, що деякі респонденти спостерігали, як керівництво виявляло незадоволення щодо випадків вербальної агресії. Загалом, можна

зробити висновок, що більшість респондентів оцінюють реакцію керівництва як нейтральну, що вказує на їхню недостатню активність у вирішенні проблем, пов'язаних з вербальною агресією в колективі.

Таблиця 2.9

Рекомендації респондентів щодо покращення комунікації в колективі
та зменшення рівня вербальної агресії

Критерій оцінки	Чоловіки	Жінки	Група
Чіткість у визначенні ролей і обов'язків	50%	30%	40%
Навчання ефективній комунікації	30%	30%	30%
Розвиток емоційного інтелекту	0%	10%	5%
Адекватна система зворотного зв'язку	20%	30%	25%
Створення сприятливої атмосфери	30%	60%	45%
Справедливе вирішення конфліктів	30%	30%	30%
Політика нульової толерантності до агресії	10%	0%	5%
Стимулювання командної роботи	30%	40%	35%
Розвиток управлінських навичок керівників	0%	10%	5%
Визнання заслуг і досягнень співробітників	30%	10%	20%
Анонімні канали зворотного зв'язку	0%	10%	5%

Спираючись на дані, подані в таблиці 2.9, можна визначити певні тенденції щодо рекомендацій респондентів стосовно покращення комунікації в колективі та зменшення рівня вербальної агресії. Так, серед найбільш важливих рекомендацій можна визначити чіткість у визначенні ролей і обов'язків, що є найбільш популярною рекомендацією серед чоловіків (50%) і третім за популярністю варіантом серед жінок (30%). Також для 60% жінок і 30% чоловіків є важливим створення сприятливої атмосфери. Це свідчить про високу значимість позитивної атмосфери в колективі для жінок, в той час як

чоловіки більше зосереджуються на ясній та чіткій структурі в організації для зменшення конфліктів і агресії. Навчання ефективній комунікації і справедливе вирішення конфліктів отримало однакову популярність у обох групах (30%), що підкреслює потребу в підвищенні навичок конструктивного спілкування для мінімізації агресивних проявів у колективі. Також доволі часто респонденти наголошують на стимулюванні командної роботи (35% серед чоловіків і 40% серед жінок). Інші важливі рекомендації включають визнання заслуг і досягнень співробітників (30% серед чоловіків і 10% серед жінок), розвиток емоційного інтелекту (10% серед жінок), створення адекватної системи зворотного зв'язку, що може сприяти покращенню взаємодії в команді та мінімізації непорозумінь (20% серед чоловіків і 30% серед жінок), політика нульової толерантності до агресії (10% серед чоловіків), створення анонімних каналів зворотного зв'язку (10% серед жінок) та розвиток управлінських навичок керівників (10% серед жінок). Отже, респонденти вважають, що чіткість в організації, ефективна комунікація та сприятлива атмосфера є ключовими факторами для зменшення вербальної агресії та покращення комунікації в колективі.

Таким чином, результати анкетування дозволяють зробити висновок, що більшість респондентів вважають вербальну агресію незначною проблемою і їхньому колективі, хоча окремі прояви агресії, такі як крики та образи, можуть виникати час від часу. Основними чинниками, що спричиняють агресивну поведінку, на їхню думку, є неузгодженість у роботі та високий рівень стресу на робочому місці. Для покращення комунікації та зменшення рівня вербальної агресії в колективі респонденти вважають за необхідне зосередитися на визначенні чітких ролей і обов'язків, підвищенні рівня комунікаційних навичок серед працівників, створенні позитивної робочої атмосфери, а також розвитку командної роботи та системи зворотного зв'язку.

Заключною методикою дослідження став «Тест оцінки психологічного клімату у колективі», розроблений А. Фідлером та спрямований на оцінювання емоційної та психологічної атмосфери, що панує в групі.

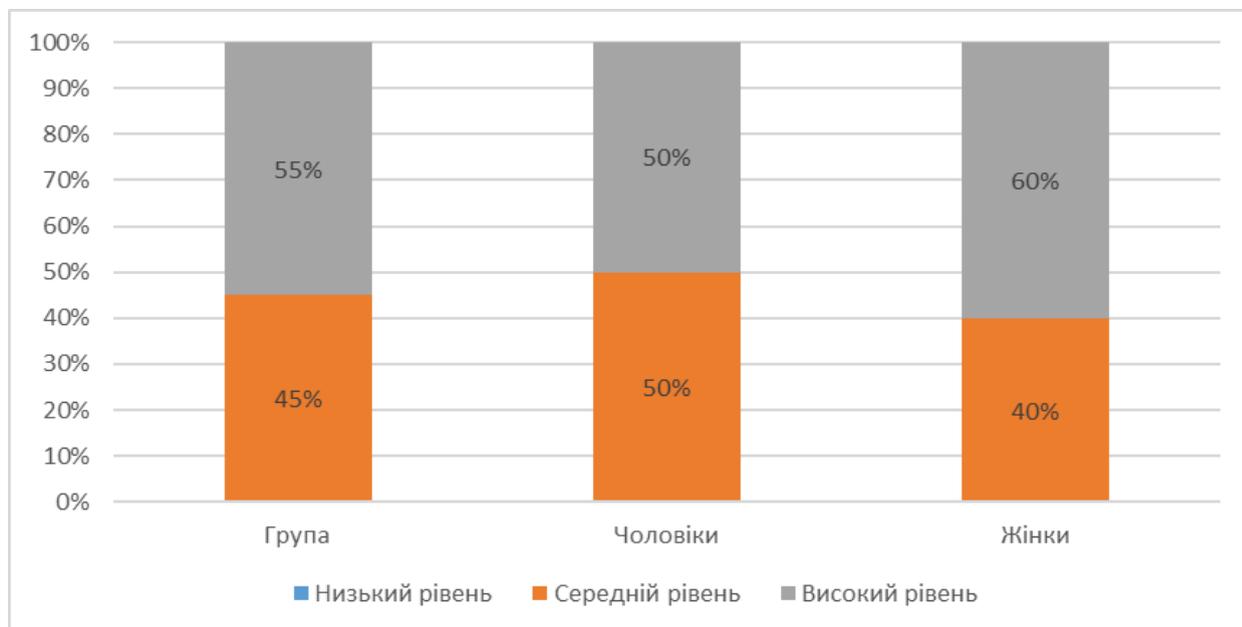


Рис. 2.5. Розподіл респондентів за оцінкою соціально-психологічного клімату в колективі, %

Аналіз оцінки соціально-психологічного клімату в колективі серед респондентів показав результати, подані в додатку Д та на рисунку 2.5. Загалом, більшість респондентів (55%) оцінили соціально-психологічний клімат на високому рівні, що свідчить про позитивне сприйняття атмосфери в колективі. Однак 45% респондентів зазначили середній рівень, що вказує на нейтральну оцінку соціально-психологічного клімату без виражених позитивних чи негативних аспектів. Зазначено, що жоден з респондентів не оцінив клімат як низький, що є позитивним результатом.

Якщо розглянути результати окремо для чоловіків та жінок, то серед чоловіків 50% респондентів вважають клімат середньо сприятливим, а ще 50% – високо сприятливим. Отже, чоловіки вважають соціально-психологічний

клімат в основному добрим, але з певними аспектами, що потребують покращення або уваги. Серед жінок 40% респондентів відзначили середній, а 60% – високий рівень оцінки. Це вказує на те, що жінки в основному задоволені соціально-психологічним кліматом і оцінюють його трохи більш позитивно, ніж чоловіки.

Таким чином, результати, отримані за методикою, дозволяють зробити висновок про переважно позитивне сприйняття респондентами соціально-психологічного клімату в колективі, хоча частина респондентів має нейтральну оцінку, що може свідчити про потребу в удосконаленні окремих аспектів організаційного та комунікаційного процесів.

Спираючись на результати проведеного дослідження, можна стверджувати, що вербальна агресія працівників справляє певний вплив на соціально-психологічний клімат колективу. Зокрема, встановлено, що переважна більшість респондентів не розглядають вербальну агресію як суттєву проблему у своєму професійному середовищі: вони практично не відчують агресивного вербального тиску з боку колег і самі, як правило, намагаються не зловживати подібними формами поведінки. Водночас респонденти загалом позитивно оцінюють якість соціально-психологічного клімату в колективі, що свідчить про наявність конструктивної міжособистісної взаємодії, взаємоповаги та емоційної безпеки на робочому місці.

Дослідження також показує, що соціально-психологічний клімат в колективі може бути покращений за умови розвитку навичок емоційної регуляції, впровадження чітких ролей і обов'язків, а також підвищення рівня комунікаційних навичок серед працівників. Позитивна робоча атмосфера, розвиток командної роботи та зворотного зв'язку можуть сприяти зменшенню рівня агресії та поліпшити загальну атмосферу в колективі.

Отже, вербальна агресія є важливим фактором, що може впливати на соціально-психологічний клімат, і для зниження її проявів необхідно вживати

заходів, спрямованих на покращення комунікації та емоційної підтримки серед працівників.

2.3. Психологічні рекомендації щодо профілактики та зниження вербальної агресії для зміцнення соціально-психологічного клімату колективу ТОВ «ФІТОЛІК»

Вербальна агресія в колективі може мати руйнівний вплив на взаємодію співробітників, знижуючи рівень задоволеності роботою, продуктивності, а також загальний морально-психологічний клімат. Для запобігання цьому в колективі ТОВ «ФІТОЛІК» рекомендується застосовувати комплекс заходів.

1. Психологічні тренінги для співробітників.

Проведення тренінгів з комунікаційних навичок та управління емоціями є важливим етапом у профілактиці вербальної агресії та забезпеченні гармонійної психологічної атмосфери в колективі. Тренінги можуть охоплювати різноманітні аспекти взаємодії між співробітниками, зокрема навчання конструктивному вираженню думок та емоцій, техніки управління стресом, а також створення умов для відпрацювання реальних ситуацій через рольові ігри. Розглянемо кожен з цих елементів тренінгової роботи:

1. Навчання конструктивному вираженню думок та емоцій. Комунікація є основним інструментом взаємодії між людьми, і важливою складовою ефективної комунікації є вміння виражати свої думки, почуття та емоції без агресії. Це можна досягти за допомогою таких підходів:

– активне слухання (навчити співробітників активному слуханню, що включає не лише сприйняття слів, але й уважне ставлення до невербальних сигналів, тобто жестів та міміки; заохочувати під час діалогу такі техніки, як перефразування, що дає змогу перевірити, чи правильно зрозуміли іншу

людину; розвивати здатність робити паузу перед відповіддю, що дає час на осмислення ситуації, а не миттєву реакцію);

- «Я»-повідомлення (навчити співробітників використовувати «Я»-повідомлення, а не «Ти»-повідомлення, тобто замість звинувачень (наприклад, «Ти постійно запізнюєшся!») потрібно виражати власні почуття та переживання (наприклад, «Я відчуваю розчарування, коли ти запізнюєшся, оскільки це затримує робочий процес»);

- техніки безконфліктного вирішення суперечок (навчити методам, які дозволяють уникати ескалації конфлікту: «деескалація» (зниження рівня напруги) та прийоми компромісу; підвищувати здатність до переговорів і пошуку вигідних для всіх сторін рішень).

2. Розвиток навичок самоконтролю. Емоційний інтелект є одним з основних факторів у боротьбі з вербальною агресією. У тренінгах можна акцентувати увагу на наступних аспектах:

- розпізнавання емоцій (співробітники повинні навчитись розпізнавати свої емоції на ранніх стадіях, що дозволить своєчасно вжити заходів для їх контролю);

- техніки релаксації та саморегуляції (навчити простим технікам, таким як глибоке дихання, медитація та прогресивна м'язова релаксація, які допомагають заспокоїтись у стресових ситуаціях; надати можливість використання такої методики, як візуалізація (уявлення собі спокійної ситуації), яка сприяє зниженню рівня стресу);

- стратегії для управління гнівом (збагатити уявлення співробітників про практичні інструменти для управління гнівом: виявлення його тригерів (факторів, які викликають гнів), та вивчити стратегію «відкладеного реагування», яка допомагає «відпустити» перші емоційні спалахи; також важливо заохочувати паузу – коротку перерву або вихід на кілька хвилин, що може значно знизити рівень агресії).

3. Відпрацювання реакцій на конфлікти в реальному часі. Моделювання реальних ситуацій дозволяє співробітникам не лише теоретично освоїти навички управління емоціями та конфліктами, але й практично застосувати їх у безпечному середовищі тренінгу:

- симуляція конфліктних ситуацій (створення різноманітних сценаріїв, які можуть статися в робочій обстановці (наприклад, непорозуміння між співробітниками, недотримання термінів, конфлікти між різними підрозділами); розігрування ситуацій, де співробітники можуть практикувати позитивні моделі поведінки, отримують можливість побачити, як поводитись, аби уникнути агресії або вирішити конфлікт мирно);

- рольові ігри з поворотними ситуаціями (використання рольових ігор дає змогу учасникам побачити різні аспекти комунікації й навчитися адаптувати свою поведінку до змін у ході діалогу; різні ролі в таких іграх можуть включати лідера, посередника, слухача, конфліктуючі сторони, що допомагає розвинути здатність до гнучкої реакції на зміни в комунікації);

- аналіз ситуацій та зворотний зв'язок (після рольових ігор обов'язково має бути обговорення та аналіз кожної ситуації, що допоможе співробітникам краще розуміти, як їхні дії впливають на загальний хід ситуації).

4. Підтримка постійного саморозвитку та рефлексії. Важливо підтримувати процес постійного самовдосконалення співробітників після тренінгу через:

- створення груп підтримки або форматів регулярних зустрічей для обміну досвідом, де співробітники можуть обговорювати свої успіхи та труднощі у застосуванні навичок, отриманих на тренінгу;

- заохочення до саморефлексії (допомога співробітникам у тому, щоб вони самі аналізували свою поведінку і могли коригувати стратегії управління емоціями та комунікацією).

2. Формування атмосфери взаємної поваги.

Для зниження вербальної агресії в колективі важливо створити атмосферу, в якій панує взаємна повага та довіра. Це дозволяє кожному співробітнику відчувати себе цінним членом команди, що зменшує ймовірність виникнення конфліктів і агресивної поведінки. Пропонуємо кілька стратегій, які можна застосувати для формування такої атмосфери:

1. Для забезпечення позитивного соціально-психологічного клімату важливо чітко визначити норми поведінки, які підтримують взаємну повагу.

Це передбачає:

- розробку кодексу етики (створення внутрішніх документів або кодексу поведінки, в яких прописані правила взаємоповаги та етики комунікації; в таких документах має бути чітко зазначено, що є неприпустимим у комунікації: вербальна агресія, образи, підвищений тон голосу, нецензурна лексика тощо; кодекс має бути зрозумілим і доступним для всіх співробітників, і важливо, щоб він підписувався кожним членом колективу як підтвердження розуміння та готовності дотримуватись цих стандартів);

- визначення санкцій за порушення норм поведінки (необхідно встановити чіткі санкції за порушення етики комунікації, але при цьому важливо, щоб покарання не ставали засобом для залякування або створення атмосфери страху; санкції можуть варіюватися від усних попереджень до більш серйозних заходів, але кожен випадок має бути ретельно розглянутий з урахуванням контексту та ступеня порушення);

- навчання співробітників етикету комунікації (організування семінарів, на яких будуть розглядатися основи етики комунікації, методи вирішення конфліктів без агресії, а також різні форми вираження невдоволення чи критики в конструктивній формі).

2. Для підтримки здорового психологічного клімату важливо надавати кожному співробітникові можливість виражати свої думки та побоювання. Це

допомагає не лише вирішити конфлікти, а й підвищити рівень довіри серед колег. З цією метою варто впровадити:

- відкриті обговорення – регулярні зустрічі з усіма співробітниками, на яких можна обговорити проблеми або непорозуміння (зустрічі мають бути організовані в атмосфері відкритості та взаємної поваги, щоб кожен співробітник відчував, що його думка важлива; важливо, щоб такі зустрічі проводились без страху осуду чи принижень, тобто кожен співробітник повинен розуміти, що він має право на вільне вираження своєї думки, навіть якщо вона відрізняється від загальної позиції);

- метод анонімних опитувань (якщо є побоювання щодо відкритого вираження думок, можна впровадити анонімні опитування або анкетування, що дозволяє отримати чесний зворотний зв'язок від співробітників щодо існуючих проблем або непорозумінь в колективі; на основі результатів таких опитувань можна організовувати цільові тренінги або змінювати підходи до вирішення конкретних питань);

- регулярну оцінку психологічного клімату (впровадження регулярних оцінок психологічного клімату допомагає визначити, чи дотримуються в колективі норми взаємоповаги, а також виявити потенційні точки конфліктів, що можуть призвести до вербальної агресії).

3. Значно покращити комунікацію та сприяти формуванню атмосфери поваги в колективі може визначення лідерів-менторів серед досвідчених співробітників. Такі лідери можуть виступати моделями для інших і надавати підтримку молодшим колегам. При цьому ментори повинні бути готовими надавати поради щодо ефективного спілкування, вирішення конфліктів та підтримки позитивної атмосфери у колективі. Вони мають допомагати молодшим або менш досвідченим співробітникам адаптуватися до корпоративної культури, вирішувати конфлікти без емоційних вибухів і сприяти гармонійній взаємодії між членами команди.

Важливою є підготовка лідерів-менторів. Вони повинні проходити спеціальні тренінги, на яких навчаться не тільки професійним навичкам, а й таким якостям, як емоційний інтелект, здатність до активного слухання, прийоми конструктивної критики. Не менш важливою є підтримка і розвиток менторської культури. Створення підтримуючої атмосфери для менторів та регулярні зустрічі для обміну досвідом допомагають менторському середовищу розвиватись і стати важливою складовою культури організації.

3. Розвиток емоційного інтелекту співробітників.

Емоційний інтелект є ключовим фактором, який допомагає співробітникам зрозуміти свої емоції та емоції інших людей, що є важливим аспектом у боротьбі з вербальною агресією. Співробітники, які володіють високим рівнем емоційного інтелекту, здатні ефективно контролювати свої емоції, а також уважно ставитись до емоцій інших, що сприяє зниженню конфліктів та агресії в колективі. Робота в цьому напрямку має включати:

1. Проведення тренінгу з розвитку емоційного інтелекту. Під час тренінгу співробітники можуть навчатися методам саморегуляції, які допомагають контролювати емоції в стресових ситуаціях. Одним із корисних аспектів є навчання співробітників виявляти та усвідомлювати свої емоції в конкретний момент, що дозволяє їм уникати імпульсивних реакцій та агресивної поведінки в моменти емоційного напруження. Важливою складовою емоційного інтелекту також є здатність розпізнавати емоції співрозмовника. Це дозволяє краще зрозуміти причини певної поведінки і відповідним чином реагувати на неї. На тренінгу також можна практикувати активне слухання, вміння інтерпретувати невербальні сигнали (вирази обличчя, жести, тон голосу) та навчатися як реагувати на різні емоційні стани інших людей, тим самим зменшуючи ризик виникнення конфліктів.

2. Ще один важливий аспект розвитку емоційного інтелекту – це рефлексія. Рефлексія допомагає співробітникам усвідомлювати свої емоції та

реакції на конфлікти, що дозволяє в подальшому більш обачно реагувати на подібні ситуації. Можна запропонувати:

- ведення емоційного журналу (співробітники можуть записувати свої емоційні переживання, реакції на певні події чи ситуації в колективі, що дозволяє їм краще розуміти свої почуття та поведінку в різних ситуаціях);
- індивідуальні консультації або супервізії (для тих співробітників, які зазнають труднощів із саморегуляцією емоцій або мають схильність до агресивної поведінки, можна організувати індивідуальні консультації з психологом, який може допомогти співробітникам зрозуміти причини їх емоційних реакцій та працювати над підвищенням рівня емоційного інтелекту);
- групові рефлексійні сесії, на яких співробітники можуть поділитися своїми переживаннями та розглянути різні стратегії управління емоціями (важливо, щоб ці сесії проводились у безпечній та підтримуючій атмосфері, де кожен може відкрито поділитися своїм досвідом без страху засудження).

3. Інтеграцію емоційного інтелекту в корпоративну культуру. Розвиток емоційного інтелекту має стати частиною корпоративної культури. Це означає, що емоційний інтелект має бути визнаний не тільки як особистісна якість, але й як важливий аспект для успішної командної роботи та досягнення загальних цілей.

4. Створення конструктивних механізмів вирішення конфліктів для мінімізації вербальної агресії.

Конфлікти є неминучою частиною будь-якого колективу, однак важливо, щоб їх вирішення не супроводжувалося агресивною поведінкою. Створення ефективних механізмів для конструктивного вирішення конфліктів є важливим кроком у запобіганні вербальній агресії. Це дозволяє зберегти позитивний психологічний клімат у команді, підтримувати взаєморозуміння та сприяти зростанню ефективності колективної роботи. В цьому стануть у пригоді:

1. Організація медіації як механізму вирішення конфліктів. Медіація є одним з найбільш ефективних методів для мирного врегулювання конфліктів без ескалації агресії. Це процес, при якому нейтральна особа (медіатор) допомагає сторонам конфлікту знайти компроміс та залагодити розбіжності. Медіатор повинен мати навички слухання, аналізу ситуації та вміння допомагати сторонам знайти спільне рішення без залучення агресії чи підвищеного емоційного напруження. Він може використовувати техніки активного слухання, запитів на уточнення і допомагати сторонам знаходити рішення, яке влаштовує обидві сторони. Після обговорення медіатор пропонує варіанти компромісів і допомагає сформулювати спільну угоду.

2. Впровадження системи скарг і зауважень. Створення системи для анонімного подання скарг і зауважень дає можливість співробітникам висловлювати свої занепокоєння або повідомляти про конфлікти чи прояви агресії без страху перед негативними наслідками. Це може бути онлайн-платформа, гаряча лінія або інший канал для збору відгуків. Важливо, щоб цей канал був зручним і доступним для кожного співробітника, а також гарантував конфіденційність та анонімність. Керівництво або спеціально призначена комісія повинні регулярно аналізувати отримані скарги та зауваження, реагуючи на них своєчасно та конструктивно. Далі вони мають проводити інтерв'ю з тими, хто подав скаргу, а також з іншими співробітниками, аби з'ясувати обставини конфлікту та розробити план дій для його вирішення. Важливо, щоб після розгляду скарг співробітники отримували зворотний зв'язок щодо прийнятих заходів, що сприятиме збереженню довіри до системи.

3. Створення культури конструктивного вирішення конфліктів у колективі. Цього можна досягти через низку ініціатив, таких як:

– навчальні заходи, тренінги та семінари для співробітників, на яких їх навчатимуть ефективним методам вирішення конфліктів (важливо

ознайомити співробітників із техніками переговорів, активного слухання, методами уникнення агресії та конструктивної комунікації);

– залучення керівників до процесу вирішення конфліктів (керівники повинні брати активну участь у вирішенні конфліктів та демонструвати своїм прикладом, як вести конструктивні діалоги).

5. Застосування заохочень за позитивну поведінку для зміцнення здорової атмосфери в колективі.

Важливим аспектом профілактики вербальної агресії та підтримки здорового психологічного клімату є заохочення співробітників за конструктивну поведінку. Це не лише стимулює позитивні зміни в колективі, але й сприяє формуванню атмосфери довіри, підтримки та співпраці. Заохочення мотивує працівників дотримуватися позитивних стандартів комунікації, ефективно вирішувати конфлікти та проявляти емоційну зрілість. Тут є корисними:

1. Впровадження системи нагород для тих, хто демонструє високий рівень емоційного інтелекту та ефективно вирішує конфлікти, адже нагороди є потужним інструментом мотивації, який може заохочувати співробітників до розвитку конструктивної поведінки та взаєморозуміння. Це можуть бути нагороди за емоційну зрілість і саморегуляцію (фінансове заохочення, премії, подарунки, додаткові вихідні чи навіть можливість для професійного розвитку; нематеріальні винагороди, такі як публічне визнання на корпоративних зустрічах або в компанійних комунікаціях, що підвищує статус працівника в колективі); винагороди за високу ефективність вирішення конфліктів (спеціальні відзнаки, нагороди за «найкращого миротворця» або публічні подяки за вміння зберігати спокій і виваженість в конфліктних ситуаціях). Система оцінки повинна бути прозорою та доступною для всіх, щоб стимулювати інтерес до розвитку соціальних та емоційних навичок.

2. Призначення визнання за командну роботу та взаємну підтримку. Заохочення співробітників за здатність працювати разом для досягнення

спільних цілей допомагає формувати здоровий мікроклімат у колективі. Серед таких заохочень можуть бути, наприклад, нагороди за командну співпрацю (спеціальні командні премії, відзначення на загальних зборах, можливість для команди організувати командний відпочинок, виїзний тренінг чи інші активності, що сприяють покращенню внутрішньої комунікації та підтримки в команді), створення системи «взаємної похвали» (співробітники можуть похвалити своїх колег за конструктивну поведінку, підтримку та готовність допомогти), або заохочення взаємної підтримки між співробітниками за допомогою встановлення нагороди для колег, які активно допомагають один одному, чи для тих, хто ініціює спільні проекти або активно сприяє колективній атмосфері (система балів або «командних бонусів», що зараховуються кожному співробітнику за виявлену допомогу, спільну роботу над проектами або допомогу новим працівникам).

Заохочення повинні бути не лише результатом нагород, а й постійним елементом внутрішньої комунікації, допомагаючи співробітникам розуміти, що їхні зусилля цінуються.

Отже, профілактика і корекція випадків прояву вербальної агресії та створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі ТОВ «ФІТОЛІК» є важливими складовими ефективної роботи підприємства. Ми вважаємо, що за допомогою наданих психологічних рекомендацій, зокрема через розвиток емоційного інтелекту, навчання конструктивним методам комунікації та створення механізмів підтримки, можна значно поліпшити атмосферу в колективі, підвищити рівень задоволеності співробітників та ефективність їх роботи.

Висновок до II розділу

1. Переважна більшість працівників ТОВ «ФІТОЛІК», які були задіяні у дослідженні, демонструють середній рівень агресивності як у прямих, так і в непрямих її проявах, що вказує на здатність до емоційного контролю та настанову на конструктивне вирішення конфліктів. Водночас, непряма вербальна агресія виявляється більш поширеною, ніж пряма. Чоловіки частіше демонструють відкриту агресивну поведінку, тоді як жінки схильні до непрямих форм, таких як сарказм чи натяки, що може свідчити про намагання уникнути прямого конфлікту.

2. Загалом, працівники ТОВ «ФІТОЛІК», залучені до участі в дослідженні, здатні певною мірою контролювати власні агресивні реакції, хоча в нестандартних ситуаціях агресія все ж може проявлятися. Гендерні відмінності проявляються у тому, що чоловіки частіше використовують прямі агресивні форми, тоді як жінки тяжіють до прихованих способів вираження агресії.

3. Більшість опитаних працівників ТОВ «ФІТОЛІК» не вважають вербальну агресію серйозною проблемою у своєму колективі, хоча іноді можуть виникати окремі її прояви. Основними факторами, що провокують агресивну поведінку, вони визначають труднощі у координації роботи та високий рівень стресу на робочому місці. Як заходи для покращення комунікації та зниження рівня агресії, вони пропонують чітке визначення ролей і обов'язків, розвиток комунікативних навичок, формування позитивного мікроклімату в колективі, підтримку командної роботи та впровадження системи зворотного зв'язку.

4. Залучені до участі у дослідженні працівники ТОВ «ФІТОЛІК» в основному позитивно оцінюють соціально-психологічний клімат у своєму колективі. Водночас, наявність нейтральних оцінок серед окремих учасників

свідчить про потребу в поліпшенні певних аспектів організаційної та комунікаційної взаємодії.

Отже, на основі результатів проведеного дослідження можна зробити висновок, що вербальна агресія працівників ТОВ «ФІТОЛІК» певною мірою впливає на соціально-психологічний клімат у колективі. Зокрема, з'ясовано, що більшість з них не сприймають вербальну агресію як серйозну проблему у своєму робочому середовищі: вони рідко зазнають вербального тиску з боку колег і самі намагаються уникати подібної поведінки. В той же час, учасники дослідження загалом високо оцінюють рівень соціально-психологічного клімату, що свідчить про ефективну міжособистісну взаємодію, взаємну повагу та відчуття емоційної безпеки в колективі.

ВИСНОВКИ

1. У ході теоретичного аналізу з'ясовано, що вербальна агресія є багатограним соціально-психологічним явищем, яке проявляється через мовні засоби з метою завдання психологічної чи емоційної шкоди. Її виникнення зумовлене комплексною дією соціальних, психологічних і біологічних чинників. Форми вербальної агресії варіюються від відкритих образ і погроз до маніпуляцій і сарказму. Така поведінка негативно впливає на міжособистісну взаємодію, викликаючи конфлікти, психологічний дискомфорт і зниження довіри між людьми.

2. Аналіз літературних джерел показав, що соціально-психологічний клімат виступає важливим елементом ефективної діяльності колективу, який формується через взаємини між працівниками, умови праці, стиль управління, згуртованість та комунікацію. Наявність сприятливого клімату сприяє продуктивності, емоційній стабільності та конструктивній взаємодії в колективі. У той же час порушення у цих компонентах може призводити до підвищення рівня конфліктності, у тому числі проявів вербальної агресії.

3. Емпіричне дослідження показало, що більшість працівників ТОВ «ФІТОЛІК» демонструють середній рівень агресивності, що свідчить про наявність емоційного самоконтролю та схильність до соціально прийнятної поведінки в конфліктних ситуаціях. Водночас непряма вербальна агресія (сарказм, натяки) є поширенішою, особливо серед жінок, тоді як чоловіки частіше вдаються до прямих форм агресії. Працівники не вважають вербальну агресію серйозною проблемою, хоча відзначають її поодинокі прояви, зумовлені високим рівнем стресу й труднощами в координації роботи. Загальна оцінка соціально-психологічного клімату є переважно позитивною, що свідчить про ефективну комунікацію, взаємоповагу та відносну емоційну безпеку в колективі.

4. На основі результатів емпіричного дослідження запропоновано низку заходів, спрямованих на зниження рівня вербальної агресії та покращення соціально-психологічного клімату. Серед них: проведення тренінгів з розвитку комунікативних навичок і управління емоціями; впровадження корпоративного етичного кодексу; регулярне анонімне опитування з метою моніторингу психологічного клімату; розвиток емоційного інтелекту працівників; створення системи заохочень за конструктивну поведінку та підтримку позитивних міжособистісних стосунків. Застосування цих заходів дозволить зменшити рівень напруги в колективі та сприятиме формуванню здорової та продуктивної робочої атмосфери.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амурова Я. В., Момот М. А. Чинники комфортного соціально-психологічного клімату в колективі. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2023. № 2. С. 17–20.
2. Астремська І. В., Жайворонок Ю. Г. Теоретичні аспекти проблеми дослідження агресивної поведінки особистості. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили. 2013. Вип. 213. С. 111–115.
3. Базалійська Н. П., Гук А. В. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. Вісник ОНУ ім. І. І. Мечникова. 2016. Т. 21. С. 56–60.
4. Барліт А. О. Насильство на робочому місці: булінг і мобінг. Юридична Газета. 2021. № 10 (740). С. 38–43.
5. Березка С. В. Причини та види агресивної поведінки особистості. Молодий вчений. 2017. № 9. С. 85–89.
6. Блискун О. О. Розробка моделі системної репрезентації молоддю мережі Інтернет на основі теорії поля К. Левіна. Вісник Дніпропетровського університету економіки та права імені А. Нобеля. 2012. № 1 (3). С. 81–88.
7. Блискун О. О. Система соціально-психологічних чинників, що детермінують агресивну поведінку молоді в мережі Інтернет. Теоретичні і прикладні проблеми психології : збірник наукових праць. 2012. № 2 (28). С. 41–54.
8. Вертель В. В., Комашня А. О., Федорчук І. В. Соціально-психологічний клімат колективу. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2012. № 40. С. 292-295.
9. Визначення інтегральних форм комунікативної агресивності (методика В. Бойко). URL : <https://psychologdcpp.in.ua/instrumentariy/> (дата звернення: 26.03.2025).

10. Волкова Н. П. Соціально-психологічний клімат у колективі : навч. посібн. Київ : Академія, 2001. 460 с.
11. Воропаєва Т. Конфліктизація культурно-історичного простору українства в умовах сучасних загроз: теорія і практика. Українознавчий альманах. 2019. № 25. С. 34–43.
12. Гірник А. М. Основи конфліктології : посібн. Київ : Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
13. Гошовський Я. О. Ресоціалізація девіантної поведінки важковиховуваних підлітків. Молодіжна політика: проблеми і перспективи : збірник матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. (Дрогобич, 17 вер. 2005) Дрогобич, 2005. С. 302–310.
14. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія : навч. посібн. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2013. 400 с.
15. Гуменюк Л. Й. Соціально-психологічні фактори інтернет-адикції. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2013. Вип. 9. С. 10–19.
16. Демощук М. Вербальна агресія як форма психологічного насильства. Психолог. 2020. № 6. С. 8–19.
17. Дзюба Т. М. Мобінг як чинник руйнації професійного здоров'я вчителя. Психолого-педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства : матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф. (Кременчук, 21-22 квіт. 2016). Кременчук, 2016. С.111–114.
18. Журавська Н. С., Ящур С. П., Олещенко О. В. Соціально-психологічний клімат педагогічного колективу: особливості стилів керівництва. Імідж сучасного педагога. 2019. № 4 (187). С. 15–18.
19. Карлов Т. В. Теоретичні засади конфліктної взаємодії в публічному управлінні. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 2. С. 104–110.

20. Кокарча Ю. А. Тролінг як засіб політичної маніпуляції в Інтернет просторі. Науковий часопис НПУ ім. М. Драгоманова. 2016. № 20. С. 77–82.
21. Кузик О. А. Когнітивні та комунікативні особливості мовленнєвої агресії в політичному дискурсі (на матеріалі електронних видань США та Великої Британії) : автореф. дис... канд. філософ. наук. Львів. 2019. 23 с.
22. Лушпай Л. І. Булінг як різновид суспільної агресії. Наукові записки Національного університету Острозька академія. 2013. № 33. С. 85–89.
23. Мальцева К. Дослідження гендерних стереотипів: конфліктність у міжгруповій та крос-культурній взаємодії. Магістеріум. 2000. Вип. 5. С. 90–97.
24. Мандрик Л. М., Яценко І. П., Каракоця А. В. Дослідження феномену агресивності майбутніх фахівців Державної служби України з надзвичайних ситуацій. Пожежна безпека: теорія та практика. 2013. № 13. С. 79–85.
25. Методика «Агресивна поведінка» (Є. П. Ільїн, П. А. Ковальов). URL : <https://vseosvita.ua/library/metodyka-ahresyvna-povedinka-ier-ilin-ta-pa-kovalov-937801.html> (дата звернення: 26.03.2025).
26. Методика «Оцінка психологічної атмосфери у колективі» (А. Ф. Фідлер). URL : <https://studfile.net/preview/5319772/page:6/> (дата звернення: 26.03.2025).
27. Мойсеєва О. Є. Агресія підлітків: причини виникнення та можливості психокорекції. Юридична психологія. 2015. № 1. С. 139–148.
28. Мойсеєва О. Є. Психологічний аналіз проблеми агресії. Збірник наукових праць КПНУ ім. І. Огієнка. 2010. № 7. С. 444–454.
29. Мойсеєва О. Є. Психолого-феноменологічне дослідження агресії. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». 2010. Вип. 16. С. 192–202.

30. Молочко М. Ф. Формування соціально-психологічного клімату в педагогічному колективі. Рідна школа. 2004. № 4. С. 52–53.
31. Назарова Г. В., Романов А. Д. Дослідження домінантів соціально-психологічного клімату. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2015. № 14 (1). С. 79–84.
32. Невінчаний С. В. Поняття агресивної поведінки в сучасній психології. Наука і сучасність. 2019. № 10. С. 301–309.
33. Оверчук В. А. Мобінг як форма психологічного насильства в трудовому колективі. Теорія і практика сучасної психології. 2019. № 1, Т. 2. С. 185–188.
34. Огоренко В. В., Тимофєєв Р. М., Шорніков А. В. Агресивна поведінка: від теорії до практики. Український вісник психоневрології. 2021. Вип. 3 (108) С. 48–51.
35. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : метод. посібн. Київ : Академвидав, 2013. 445 с.
36. Остапенко Л. О. Вплив протиправної «девіантної» поведінки сторін трудових відносин на виникнення конфліктів та спорів. Scientific notes of Lviv University of Business and Laws. 2021. № 30. С. 247–253.
37. Павелків В. Р. Психологічні засоби корекції міжособистісних стосунків у підлітків з агресивною поведінкою : автореф. дис ... канд. психол. наук. Київ. 2006. 20 с.
38. Ракецька В. Р. Особливості схильності до агресії у студентів-психологів в залежності від домінуючої півкулі мозку : посібн. Київ: Національний авіаційний університет, 2024. 40 с.
39. Руденко Л. М. Процесуальні характеристики агресивної поведінки. Науковий часопис. 2012. № 19. С. 418–424.
40. Скібіцька Л. І., Матвєєв В. В., Щелкунов В. І. Антикризовий менеджмент : навч. посібн. Київ : ЦУЛ, 2014. 584 с.

41. Скрипченко О. В., Долинська Л. В., Огороднійчук З. В. Вікова та педагогічна психологія : навч. посібн. 2-ге вид. Київ : Каравела, 2007. 400 с.
42. Смалько Ф. В., Ямницький В. М. Сучасні аспекти вивчення поведінкової та вербальної агресії. Збірник наукових праць РДГУ. 2014. Вип. 3. С. 135–138.
43. Сокол Л. С. Інтернет ресурси як чинник формування вербальної агресії у дорослих : посібн. Запоріжжя : ЗНУ, 2024. 55 с.
44. Сорока І. А. Позитивний соціально-психологічний клімат як засіб профілактики конфліктів у педагогічному колективі. Правничий вісник Університету КРОК. 2011. № 9. С. 150–154.
45. Соціальна педагогіка : словник-довідник / ред. Т. Ф. Алексеєнко. Вінниця : Планер, 2009. 548 с.
46. Тимошенко В. І. Агресивна поведінка: її сутність та причини. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2015. № 6. С. 55–63.
47. Товт В. В. Психологічні особливості проявів агресивності в юнацькому віці. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2021. Вип. 2. С. 28–32.
48. Трофимчук В. В. Теоретичний аналіз феномену «агресивність особистості». Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць. 2018. № 1 (13). С. 184–188.
49. Федорова А. С. Вплив психоемоційних цінностей на розвиток корпоративної культури колективу. Економіка АПК. 2016. № 7. С. 111–119.
50. Федотова Т. В. Взаємозв'язок міжособистісних взаємини та соціально-психологічного клімату в студентській групі. URL : <http://appspsychology.org.ua/data/jrn/v1/i39/18.pdf> (дата звернення: 06.03.2025).
51. Храпцов О. М. Кримінологія вербальної агресії : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків. 2003. 21 с.

52. Шугай Т. Агресія й агресивність. Розмежовуємо поняття. Соціальний педагог. 2019. № 11. С. 4–13.
53. Ami M., Sankar R. Aggression among nnamalai university students. Glob j intellect dev disable. 2017. № 1 (3) P. 1–5.
54. Bandura A. Social cognitive theory of self-regulation. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 1991. № 50 (2). P. 248–287.
55. Barros-Gomes, P., Kimmes, J., Smith, E. The role of depression in the relationship between psychological and physical intimate partner violence. Journal of Interpersonal Violence. 2019. № 19. P. 3936–3960.
56. Berkowitz L. Aggression: a social psychological analysis. New York : McGraw-Hill, 1962. 361 p.
57. Berkowitz L. Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. Psychological Bulletin. 1989. № 106 (1). P. 59–73.
58. Buss D. M., Shackelford T. K. Human aggression in evolutionary psychological perspective. Clinical Psychology Review. 1997. Vol. 17, № 6. P. 605–619.
59. Cote S., Vaillancourt T, Barker E. The joint development of physical and indirect aggression: Predictors of continuity and change during childhood. Development and Psychopathology. 2007. № 19. P. 37–55.
60. Dollard J., Miller N. E., Doob L. W. Frustration and aggression. New Haven : Yale University Press, 1939. 190 p.
61. Duffy M., Brown J. E. Best practices in psychotherapy for targets of workplace bullying and mobbing. Workplace bullying and mobbing in the United States. 2018. № 2. P. 291–314.
62. Einarsen S., Hoel H., Cooper C. L. The concept of bullying at work: the European tradition Ståle einarsen, helge hoel, dieter zapf and caryl. The European tradition. In Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. 2002. № 3. P. 21–48.

63. Ersan C. Physical aggression, relational aggression and anger in preschool children: The mediating role of emotion regulation. *The Journal of General Psychology*. 2019. № 9. P. 18–42.
64. Freud S. Instincts and their vicissitudes. *History of the PsychoAnalytic Movement, Papers on Metapsychology and Other Works*. London : Hogarth Press, 1957. 317 p.
65. Fromm E. *The Anatomy of Human Destructiveness*. New York : Holt, Rinehart & Winston, 1973. 521 p.
66. Hayes N. L., Lloyd-Richardson E. E., Marsee M. A. Correlates of relational and physical aggression among peers and dating partners in a College Sample. *Journal of Child Family Studies*. 2021. № 21. P. 1697–1711.
67. Horney K. *The neurotic personality of our time*. New York : Norton & Company, 1964. 299 p.
68. Kokkinos M. C., Voulgaridou I. Relational and cyber aggression among adolescents: Personality and emotion regulation as moderators. *Computers in Human Behavior*. 2017. № 11. P. 528–537.
69. Lorenz K., Wilson M. K., Huxley J. *On aggression*. London : Routledge, 2002. 306 p.
70. Tepper B. J. Consequences of abusive supervision. *Academy of management journal*. 2000. № 43 (2). P. 178–190.
71. Vartia-Väänänen M. *Workplace bullying. A study on the work environment, well-being, and health*. People and Work Research Reports. Helsinki, 2002. 56 p.
72. Zapf D., Einarsen, S. (2005). *Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations*. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. New York : American Psychological Association, 2005. P. 237–270.

73. Zillmann D. Hostility and aggression. New York : Publisher; Hillsdale, 1979. 422 p.

Додаток А

Агресивна поведінка (Є. Ільїн, П. Ковальов)

Інструкція. На кожне твердження треба дати відповідь «так» (знак «+») або «ні» (знак «-»).

1. Я не можу втриматися від грубих слів, якщо хтось не згоден зі мною.
2. Інколи я пліткую про людей, яких недолюблюю.
3. Я ніколи не дратуюся настільки, щоб кидатися предметами.
4. Я рідко даю здачу, якщо мене вдарять.
5. Інколи я в грубій формі вимагаю, щоб поважали мої права.
6. Від люті я часто проклинаю свого кривдника.
7. Я можу пригадати випадки, коли був такий злий, що хапав речі, які потрапляли під руку, і трощив їх.
8. Якщо я розізлюся, то можу вдарити людину.
9. Якщо мене хтось дратує, я готовий сказати все, що про нього думаю.
10. Якщо виникає конфлікт на роботі, найчастіше я «розряджаюся», розмовляючи з друзями та близькими.
11. Інколи я виражаю свій гнів тим, що стукаю по столу кулаком.
12. Якщо для захисту моїх прав потрібно застосовувати фізичну силу, я так і роблю.
13. Коли на мене кричать, я кричу у відповідь.
14. Я часто розповідаю вдома про вади співпрацівників, які мене критикують.
15. Спересердя я можу штурнути все, що потрапить під ноги.

16. У дитинстві мені подобалося битися.
17. Я часто погрожую людям, хоч і не збираюся виконувати погроз.
18. Я часто обмірковую, що хочу сказати керівникові, але так і не роблю цього.
19. Я вважаю, що непристойно стукати по столу, навіть якщо людина сердита.
20. Якщо хтось узяв мою річ і не повертає її, я можу застосувати силу.
21. Під час сварки я часто серджуся і кричу.
22. Я вважаю, що оцінювати людину поза очі неетично.
23. Не було такого, щоб я від злості щось розтрощив.
24. Я ніколи не застосовую фізичної сили для вирішення конфліктів.
25. Навіть якщо я злюся, грубі висловлювання не використовую.
26. Я не пліткую про людей, навіть якщо вони мені не дуже подобаються.
27. Я можу так розізлитися, що трошитиму все підряд.
28. Я не здатний ударити людину.
29. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо вона цього заслуговує.
30. Інколи про себе я називаю поганими словами керівника, якщо мені не подобаються його рішення.
31. Мені не подобаються люди, які виливають своє зло на дітей, роздаючи їм стусани.
32. Люди, які постійно чіпають вас, заслуговують на те, щоб їх ударили.
33. Хоч який би я не був злий, я намагаюся не ображати інших.
34. Після неприємностей на роботі я часто конфліктую вдома.
35. Коли я хвилююся, то грюкаю дверима.
36. Я ніколи не любив битися.
37. Я буваю грубий із людьми, які мені не подобаються.
38. Якщо у транспорті мені наступили на ногу, я сварюся.

39. Я зневажаю батьків, які б'ють своїх дітей.

40. Краще переконати людину, ніж принижувати її фізично.

Додаток Б

**Тест на визначення інтегральних форм
комунікативної агресивності (В. Бойко)**

Інструкція. У бланку для відповідей поруч з номером судження позначте свої відповіді: «так» - (+) або «ні» - (-).

1. Часом я зненацька «вибухаю» злістю, гнівом.
2. Якщо я бачу, що моє роздратування або злість передається іншим, то звичайно відразу беру себе в руки.
3. Щоб урятуватися від злості, що накопичилася, я придумав собі ритуал: періодично б'ю подушку, стінку, бігаю навколо будинку тощо.
4. На роботі звичайно стримуюся, а вдома буваю невитриманим.
5. Іноді я розумію, що викликаю в кого-небудь злість, роздратування, але мені важко змінити свою поведінку або я не хочу цього робити.
6. Якщо мені груб'янять, я, як правило, утримуюся від різкості.
7. Іноді я чесно зізнаюся собі: я – погана людина.
8. Тільки варто мені розлютитися, як я домагаюся свого від оточуючих.
9. Нерідко я виявляюся залученим до протиборчого угруповання.
10. Час від часу мене немов тягне посваритися з кимсь.
11. Я часто розплачуюся за свою різкість або брутальність.
12. Часто яка-небудь дрібниця виводить мене із себе.
13. Розлютившись, я можу вдарити кого-небудь (дитину, партнера і т. ін.).
14. Почуваючи приливи злості, я можу розрядитися на предметах (б'ю кулаком об стіл, що-небудь ламаю, б'ю посуд).
15. Я дозволяю собі спалахи злості або гніву там, де мере ніхто не знає.
16. Я думаю, що мій характер – не подарунок.
17. Якщо хто-небудь з колег погано відгукнеться про мене, я висловлю йому усе, що думаю про нього.

18. Бувають хвилини, коли я ненавиджу або зневажаю себе.
19. Щоб змусити себе зробити що-небудь важке або складне, мені іноді треба себе гарненько розлютити.
20. Траплялося так, що я ставав членом негарної компанії (угруповання).
21. Звичайно, коли я посварюся з ким-небудь, мені легшає.
22. Деякі люди ображені на мене за мою різкість або злість.
23. Коли я дуже утомлююся, то легко можу розлютитися, вийти із себе.
24. Моя злість звичайно швидко проходить, якщо той, хто її викликав, просить у мене вибачення або визнає свою неправоту.
25. Мені вдається гасити роздратування та інші напружені стани в активному відпочинку – у спорті, туризмі, культурних заходах.
26. Трапляється, що я з'ясовую відносини з продавцем або клерком на підвищених тонах
27. У мене гострий язик – палець мені в рота не клади.
28. Я звичайно легко «заводжуся», коли зіштовхуюся з брутальністю, агресивністю або злістю оточуючих.
29. Багато поганого, що трапилося зі мною в житті, я мабуть заслужив.
30. Злість найчастіше допомагає мені в житті.
31. Я часто лаюся в чергах.
32. іноді мені говорять, що я злюся, але я цього не помічаю.
33. Відчуття злості або гніву явно шкодить моєму здоров'ю.
34. Іноді я починаю злитися несподівано.
35. Якщо я розлючуюся, то найчастіше відхожу майже миттєво.
36. Щоб заспокоїти нервову систему, я часто спеціально починаю займатися якою-небудь справою (читання, телевізор, господарські турботи, професійна робота).
37. У транспорті або магазині я буваю більш агресивним, ніж на роботі.
38. Я людина різка або дуже категорична.

39. Якщо хто-небудь буде зло жартувати стосовно мене, я швидше за все поставлю його на місце.
40. Я часто злюся на себе з якого-небудь приводу.
41. під час спілкування вдома я часто спеціально надаю своєму обличчю суворого виразу.
42. Якби знадобилося піти на барикади, я б пішов.
43. Звичайно моя злість дає мені імпульс активності.
44. Трапляється, що я по кілька днів переживаю наслідки того, що не зміг утримуватися від злості.
45. Бувають моменти, коли мені здається, що я усіх ненавиджу.
46. Коли я відчуваю приплив злості або агресії, то часто іду куди-небудь, щоб нікого не бачити і не чути.
47. Я часто заспокоюю себе тим, що зриваю зло на речах кривдника.
48. Іноді в транспорті товкотнеча або в черзі я буваю настільки агресивний, що потім відчуваю себе незручно.
49. Я часто буваю незговірливим, упертим, неслухняним.
50. Я легко встановлюю стосунки з людьми, що провокують брутальність або злість.
51. Якщо бог коли-небудь покарає мене за мої гріхи, то це буде заслужено.
52. Щоб уплинути на оточуючих, я часто лише зображую гнів або злість, але не переживаю, не відчуваю цих станів.
53. Я б взяв участь у стихійному мітингу протесту, щоб відстоювати разом із усіма свої насущні інтереси.
54. Після спалаху роздратування, злості я звичайно добре почуваю себе якийсь час.
55. Моя дратівливість негативно позначилася на стосунках із близькими або друзями.

**Анкета діагностики вербальної агресивності
серед членів колективу (авторська)**

Інструкція. Дайте відповіді на поставлені запитання.

Загальні питання:

1. Ваша посада в колективі: _____
2. Скільки часу ви працюєте в цьому колективі?
 - менше 6 місяців
 - 6-12 місяців
 - 1-3 роки
 - більше 3 років
3. Ваша освіта:
 - середня спеціальна
 - неповна вища
 - вища
4. Ваш сімейний стан:
 - офіційний шлюб
 - цивільний шлюб
 - не одружений / незаміжня
 - вдівець / вдова
5. Наявність дітей:
 - відсутні
 - одна дитина
 - дві дитини
 - три дитини та більше
6. Місце проживання на момент проведення дослідження:
 - власне житло

- орендоване житло
- інше

Основні питання:

7. Які форми вербальної агресії вам знайомі? (позначте всі варіанти, які підходять):

- крики
- образи
- грубі зауваження
- маніпуляції словами
- сарказм
- інші

(вкажіть)

8. Як ви вважаєте, чи є вербальна агресія у вашому колективі проблемою?

- так, це значна проблема
- так, але це не часте явище
- ні, це не проблема
- важко сказати

9. Як часто ви відчуваєте на собі вербальну агресію з боку колег?

- завжди
- часто
- іноді
- рідко
- ніколи

10. Як часто ви самі вдаєтесь до вербальної агресії в стосунках з колегами?

- завжди
- часто

- іноді
- рідко
- ніколи

11. Як часто вербальна агресія у колективі впливає на вашу робочу продуктивність?

- завжди
- часто
- іноді
- рідко
- ніколи

12. Як ви вважаєте, які причини вербальної агресії присутні у вашому колективі? (позначте всі варіанти, які підходять)

- стрес на роботі
- незгодженість у роботі
- проблеми комунікації
- конфлікти між особистостями
- відсутність чітких правил поведінки
- інші

(вкажіть)

13. Як ви оцінюєте реакцію керівництва на проблеми, пов'язані з вербальною агресією?

- дуже позитивно
- позитивно
- нейтрально
- негативно
- дуже негативно

14. Що б ви порекомендували для покращення комунікації в колективі та зменшення рівня вербальної агресії? (власна відповідь)

Додаток Д

Результати тестування

№	Агресивна поведінка		Тест на визначення інтегральних форм комунікативної агресивності										Тест оцінки психологічного клімату у колективі												
	Пряма вербальна агресія	Непряма вербальна агресія	Спонтанність агресії	Неможливість гальмувати агресію	Невміння перемикати агресію на діяльність або неживі предмети	Анонімна агресія	Провокація агресії	Схильність до відображеної агресії	Аутоагресія	Ритуалізація агресії	Схильність заражатися агресією натовпу	Задоволення від агресії	Розплата за агресію	Індекс агресії	Дружелюбність	Згода	Задоволеність	Продуктивність	Теплота	Співпраця	Взаємопідтримка	Захопленість	Цікавість	Успішність	Психологічний клімат у колективі
1	4	3	2	0	0	2	3	2	2	2	4	3	2	22	3	1	1	3	1	3	2	4	6	4	28
2	2	4	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	3	25	2	4	2	4	2	4	4	3	6	5	36
3	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	1	4	26	3	3	3	4	2	2	4	2	3	6	32
4	3	4	3	4	1	1	2	4	0	1	3	2	3	24	1	3	2	2	3	3	5	4	3	4	30
5	2	3	2	1	2	2	2	3	5	2	2	1	2	24	3	2	3	4	4	4	5	2	5	5	37
6	1	4	1	2	1	3	2	2	1	3	1	0	4	20	1	2	2	3	2	3	3	2	9	2	29
7	4	3	3	1	0	2	1	4	2	2	4	2	5	26	3	2	3	3	1	3	3	2	3	4	27
8	3	4	1	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	20	2	3	2	3	3	2	5	4	7	4	35
9	4	3	2	1	2	1	3	3	2	2	4	3	4	27	1	3	3	3	3	3	6	3	5	5	35
10	9	8	5	5	3	2	3	4	2	1	5	4	2	36	1	5	3	3	2	2	6	7	4	3	36
11	2	4	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	22	2	4	3	2	2	3	4	3	5	3	31
12	3	5	5	1	2	3	4	2	3	5	4	2	3	34	1	3	3	2	3	2	4	4	2	3	27
13	1	3	2	3	2	3	2	2	5	3	2	2	4	30	2	2	3	4	2	4	2	3	8	4	34
14	4	6	3	4	1	4	3	4	3	2	3	4	4	35	2	4	3	2	2	2	5	6	5	4	35
15	2	4	3	2	1	2	2	3	2	1	4	2	3	25	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	30
16	3	3	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	4	22	1	3	3	3	2	3	3	2	3	4	27
17	4	6	4	2	3	2	4	3	2	5	5	2	3	35	3	5	3	4	1	3	2	7	4	4	36
18	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	4	25	1	2	2	2	2	2	6	4	6	3	30
19	1	2	2	1	0	1	5	1	0	1	1	1	1	14	3	3	3	4	3	3	2	2	7	4	34
20	1	4	1	1	1	2	1	3	0	1	2	0	3	15	1	3	2	2	3	4	5	2	5	3	30

