

Арзуманян К.К.

Структура компонентів психологічної готовності обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів

Арзуманян Каріна Каренівна, аспірант кафедри психології
Київський національний торговельно-економічний університет, м. Київ, Україна

Анотація. У статті представлено підсумки змістовних елементів факторного аналізу за якими за рівнем факторного навантаження змінних виокремлено, провідні компоненти внутрішньої структури взаємозв'язків психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за комплексом 11 інформативних методик з 70 показниками. Обґрунтовано, що за рівнем і змістом факторних навантажень показників методик перший фактор (F1), який охоплює 53 внутрішніх чинників психологічної готовності обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів отримав назву – взаємодія; другий (F2) – індивідуально-психологічний включає 45 змінних; третій (F3) – типологічний містить 39 структурних елементів; четвертий (F4) – мотиваційний включає 34 змінних і п'ятий (F5) – психологічного захисту характеризується 29 вагомими показниками.

Ключові слова: компоненти, психологічна готовність, конфлікти, конструктивне розв'язання

Вступ. Зміни, які відбуваються в нашій країні за часів отримання статусу незалежної держави, проходять динамічно та швидкоплинно, що не може не відбиватися на діяльності всіх інституцій торговельно-економічної сфери, особливо на менеджерській діяльності.

Специфіка роботи менеджера передбачає постійну діяльність в системі «людина-людина», яка загалом становить від 80% до 96% робочого часу, тому від того, наскільки ефективно буде проходити комунікативна взаємодія з оточуючими, що суттєво залежить від психологічної готовності менеджерів до конструктивного розв'язання конфліктів, такими будуть результати, не тільки в плані вирішення актуальних виробничих проблем, прийняття оптимальних управлінських рішень, але й в аспектах збереження позитивного соціально-психологічного клімату в колективі та результативності роботи самого менеджера та його команди [1-4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз психологічної літератури свідчить, що проблемі конфліктів та засобів його розв'язання приділяли увагу: Г. Костюк, М. Пірен, П. Блонський, Л. Виготський, А. Леонтьєв; проблемами конфліктів в освітянській діяльності – С. Максименко, Л. Карамушка, А. Мазаракі, Г. Ложкін, М. Корольчук, В. Крайнюк; питаннями про природу, феномен конфліктних ситуацій займалися – Г. Ложкін, С. Ємельянов, Н. Грішина, Б. Хасан, А. Анцупов, О. Громова; досліджували міжособистісні конфлікти в управлінській діяльності В. Гризунов, Л. Карамушка; привертати увагу в професійній підготовці щодо конфліктної компетенції – Є. Клімов, Н. Самсонова; навичками ефективного поведінки, управління конфліктами займалися – Р. Фішер, Г. Парсонс, М. Васильєв, У. Мастенбрук, М. Сміт, Е. Берн, О. Конопкін [1-8].

Мета статті – за результатами факторного аналізу визначити структурні компоненти психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Виклад основного матеріалу та результати дослідження. Аналіз представлених даних матриці факторних навантажень за показниками комплексу інформативних методик, що інформативно і різнобічно висвітлюють у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, виокремлено один з п'яти факторів, який названо (F1) – фактор взаємодії обстежуваних у професійній сфері.

Визначено, що найбільш вагомі факторні навантаження (F1 – взаємодія), виявились за шкалами комунікативних (0,7677) і організаторських здібностей (0,7578) за методикою «КОЗ».

Наступний блок вагомих факторних навантажень, які дають змогу схарактеризувати цей же фактор з точки зору взаємодії обстежуваних – це комунікативні показники за методикою Р. Кеттелла (А, Н, F, E, Q₂, N, L). За рівнем факторної ваги, щодо впливу на ПГ обстежуваних до КРПК за методикою Р. Кеттелла з'ясовано, то вони розташувались у наступному порядку, а саме: нонконформізм (Q₂-0,7548); незалежність (E-0,7339); безтурботність (F-0,7248). Далі на рівні (0,6014-0,6628) спостерігаються показники таких шкал як: розвинуте мислення (В); відкритість (А), сміливість (Н), підозрілість (L), самоконтроль (Q₃) і нормативність (G). Інші показники факторної ваги за F1 за методикою Р. Кеттелла визначено на рівні 0,4140-0,5282.

Отже, аналіз факторних навантажень фактору взаємодії (F1) за показниками методики Р. Кеттелла, які виявились найбільш вагомими і зумовлюють взаємодію обстежуваних у професійному середовищі, виявились в першу чергу показники комунікативного блоку, шкал як: нонконформізм, незалежність, безтурботність, відкритість, дипломатичність, підозрілість. Інтерпретація таких шкал характеризує обстежуваних як таких, що надають перевагу власній думці, самостійним діям і рішенням, розбірливості у стосунках, готових до співробітництва, сміливих у взаємодії, незалежних у поглядах, непоступливих, готових реагувати, дипломатичних, честолюбивих, з високим самоконтролем, незалежних з певною недовірою до інших, достатньо кмітливих і здатних аналізувати ситуацію, живих, оригінальних, неспідаєливих, світських, твердих, самовпевнених, як таких, що для себе встановлюють «закони».

Аналіз факторних навантажень, які мають істотний вплив на взаємодію обстежуваних (F1) визначено також і за показниками методики К. Томаса. Так, найбільш виражені фактори ваги спостерігаються за показниками таких шкал як: співпраця (0,7502), конкуренція (0,7005), пристосування (0,6615), компроміс (0,6557) і уникнення (0,4934). Отже, аналіз факторних навантажень за компонентом (F1- взаємодія), за методикою К. Томаса, яка розкриває індивідуальні стратегії взаємодії у конфліктних ситуаціях свідчить, що у структурі ПГ менеджерів з продажу до КРПК найбільш вагомого значення набули шкали такої взаємодії, що спрямовано в першу чергу на співпрацю, кон-

куренцію і потім на компроміс, пристосування і в останню чергу – уникнення.

За інтерпретацією показників шкал, як способів регулювання конфліктів потрібно зазначити, що співпраця (співробітництво) автором вважається однією з найбільш оптимальних тактик, коли учасники конфлікту приходять до альтернативи, яка влаштовує обидві сторони. Конкуренція вважається як прагнення задовольнити тільки свої інтереси не враховуючи інтереси іншої сторони. Тактика пристосування означає у взаємодії принести в жертву власні інтереси заради іншого і для уникнення притаманна як відсутність прагнення до співпраці, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

Прояви агресивної поведінки обстежуваних у взаємодії визначено за факторним навантаженням показників шкал за методикою А. Басса та А. Даркі. Так, за рівнем факторної ваги, щодо впливу на психологічну готовність обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за методикою Басса-Даркі з'ясовано, що вони мають таке розташування. У першу чергу це стосується показників за шкалами непрямої агресії (0,7483) і підозрілості (0,7084), а також факторна вага в межах (0,6461-0,5630) за шкалами – агресивна мотивація, індекс агресивності і ворожості, роздратування; і в межах (0,4518-0,5881) – цей вплив стосується показників негативізму і вербальної агресії.

Отже, у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів суттєвий вплив на взаємодію у професійному середовищі мають рівні проявів та основних видів агресивних і ворожих реакцій за методикою Басса-Даркі факторні навантаження за такими шкалами як: непрямої агресії, підозрілості, агресивної мотивації, індексів ворожості і агресивності та роздратування.

За змістом F1 включає найвагоміші факторні навантаження на рівні (0,6-0,7), які зумовлюють взаємодію особистості (професіонала):

- за рівнем організагорських і комунікативних здібностей (за методикою КОЗ);
- за рівнем факторної ваги кожного з показників, що характеризують комунікативну сферу особистості за методикою Р. Кеттелла – неконформізм, незалежність, відкритість, безтурботність, підозрілість, дисциплінованість;
- за рівнем факторних навантажень індивідуальних стратегій взаємодії у конфліктних ситуаціях за методикою К.Томаса – співпраця, конкуренція, компроміс, уникнення;
- за рівнем проявів агресивної поведінки обстежуваних у взаємодії за факторною вагою шкал методики Басса – Даркі – непрямої агресії, підозрілості, агресивної мотивації, індексів ворожості та агресивності й роздратування;
- за факторами навантаження показників методики Т.Лірі, що дали змогу виявити переважний тип відношення до людей, а саме: агресивний, авторитарний, домінуючий, недовірливий;
- за факторним навантаженням показників мотиваційної сфери за методикою Ш. Річі та П. Мартіна виявлено такі складові як: самомотивованість, соціальні контакти, матеріальні винагороди, власна значимість, тривалість стосунків, потреба у самовдосконаленні і впливовості у взаєминах.

Аналіз представлених результатів факторних навантажень свідчить, що у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів суттєве значення поряд з описаним (F1 – взаємодії) має другий фактор (F2), якому ми дали назву індивідуально-психологічний. Важливим аргументом щодо назви F2 – індивідуально-психологічний виявилось те, що за 16-факторним особистісним опитувальником Р. Кеттелла 11 показників мають факторну вагу 0,7 одиниць. З'ясовано, що за рівнем факторної ваги показники шкал розташувались у такому порядку – сміливість (H) факторна вага якого дорівнює 0,7978; самовпевненість (O) – 0,7782; емоційна стабільність (C) – 0,7755; відкритість (F) – 0,7741; розвинене мислення (B) – 0,7541; незалежність (E) – 0,7532; практичність (M) – 0,7501; радикалізм (Q₁) – 0,7419; неконформізм (Q₂) – 0,7394; твердість (I) – 0,7050; підозрілість (L) – 0,7043; самоконтроль (Q₃) – 0,7018.

Інтерпретація вагомих факторних навантажень за показниками методик, дає змогу виокремити такі індивідуально-психологічні властивості, які притаманні обстежуваним, а саме: сміливий до авантюристичності; вірний собі і бачить сенс у доцільності; емоційно стійкий, не боїться складних ситуацій, спокійний, упевнений, кмітливий, вміє аналізувати ситуацію і робить осмислені висновки; говіркий, радісний, живий, практичний, керується фактами і обставинами, має адекватну реакцію на практичні питання, інтереси спрямовані на успіх; реалістичний, надійний, серйозний, постійно зорієнтований на зовнішні реакції, загальноприйняті норми, іноді приділяє багато уваги дрібницям; сподівається на себе, реаліст, бере відповідальність на себе, діє за практичним розумінням, самостійний, буває цинічним, скептичним, самовпевненим; радикальний, схильний до експериментів і нововведень; підозрілий, замкнутий, спрямований на себе; високий рівень самоконтролю, дисциплінований, точний у виконанні соціальних вимог, має гарний контроль за своїми емоціями.

Отже, найбільш вагомими чинниками за показниками методики Р. Кеттелла, які зумовлюють психологічну готовність менеджерів до конструктивного розв'язання професійних конфліктів виявились такі індивідуально-психологічні властивості як: сміливість, самовпевненість, емоційна стабільність, розвинене мислення, незалежність, відкритість, практичність, твердість, неконформізм, радикалізм, підозрілість і самоконтроль.

За іншими методиками рівень 0,6-0,7 од. спостерігався за такими показниками як: конкуренція, агресивні прояви (мотиваційна, поведінкова), власна значимість, комунікативні та організагорські здібності, сила процесів збудження і гальмування, рухливість та індекс урівноваженості.

Аналіз результатів факторних навантажень свідчить, що у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, поряд з описаними (F1 – взаємодії і F2 – індивідуально-психологічний) має третій фактор F3, який за рівнем факторних навантажень зумовлює особливості основних нервових процесів і функціонування емоційно-вольової сфери, тому ми його назвали типологічним. Так, за методикою Я. Стреляу показники сили процесів збудження і гальмування, рухливості

мають суттєві факторні навантаження і саме вони визначають прояви в емоційно-вольовій сфері особистості. Так, сила процесів гальмування має факторне навантаження (0,7896); сила процесів збудження - з факторним навантаженням 0,7830; рухливість нервових процесів має факторне навантаження на рівні 0,7250 та індекс урівноваженості - 0,7620.

На користь назви F3, як типологічного фактору, свідчать факторні навантаження окремих типологічних характеристик за методикою Р. Кеттелла, що вказують на емоційно-вольовий її блок (шкали C, D, I, O, Q₃ і Q₄). Так, за рівнем факторних навантажень показників емоційно-вольового блоку за методикою Р. Кеттелла вони розташовані у такому порядку, а саме: емоційна стабільність (C) – 0,7548; нормативність (G) – 0,7481; самовпевненість (O) – 0,7400; самоконтроль, сильна воля (Q₃) – 0,7145; твердість (I) – 0,7090; внутрішня напруженість (Q₄) – 0,6446. Інші показники за методикою Р. Кеттелла, які певним чином пов'язані з емоційно-вольовою сферою особистості визначено на рівні 0,5-0,6 од. факторних навантажень такі як: сміливість (H), неконформізм (Q₂), відкритість (F).

Інтерпретація вагомих факторних навантажень за показниками методик які дали змогу назвати третій фактор типологічним (F3) показує, що типологічні властивості особистості такі як сила процесів збудження і гальмування, рухливість нервових процесів та індекс урівноваженості, зумовлює такі прояви обстежуваних як: емоційна стабільність, що характеризує їх як спокійних, упевнених, що не бояться складних ситуацій, емоційно стійких; нормативних – витриманих, рішучих, відповідальних, готових до дій, завятих у досягненні мети, з вираженою силою «супер – Его»; самовпевнених – вірних собі, упертих, бачать сенс у доцільності, живуть справами; самоконтрольованих – з сильною волею, дисциплінованих, точних у виконанні соціальних вимог, з гарним контролем емоційної сфери; твердих – реалістичні, розраховують на себе, беруть відповідальність на себе, діють за практичним розумінням, не чутливих до свого фізичного стану, самовпевнених; внутрішньо-напружених – нетерплячий, збуджений, з надлишком спонукань, ідей.

Таким чином, аналіз факторних навантажень дав підставу назвати третій фактор (F₃) – типологічним, у першу чергу, за результатами методики Я. Стреляу, а саме: такі показники як сила нервових процесів збудження, гальмування, рухливості й урівноваженості, що зумовлюють функціонування і особливості проявів емоційно-вольової сфери психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, що виявляється у емоційній стабільності, нормативності, самовпевненості, самоконтролю, твердості і внутрішньої напруженості.

Аналіз представлених результатів факторних навантажень дав змогу поряд з трьома проаналізованими факторами (F1 – взаємодії, F2 – індивідуально-психологічного і F3 – типологічного), виокремити четвертий фактор, який за перевагою факторних навантажень названо мотиваційним (F4).

У першу чергу, треба зазначити, що це стало можливим завдяки суттєво вираженим факторним навантаженням за показниками методики визначення мотиваційного спрямування обстежуваних за 12 шкалами. Так, 9 факторних навантажень мотиваційної сфери об-

стежуваних мають вагу 0,7-0,8 од. У порядку зниження факторних навантажень мотиваційні характеристики обстежуваних мають такі значення як: самомотивованість (0,8713), фінансова винагорода (0,8394), влада (0,8105), власна значимість (0,8003), соціальні контакти (0,7239), креативність (0,7289), самовдосконалення (0,7104), структуризація праці (0,7164), тривалі стосунки (0,7079). Крім того ще дві мотиваційні характеристики за факторним навантаженням визнано на рівні 0,6 од. – суспільна корисність (0,6459), комфортні умови (0,6098). Факторні навантаження за іншими показниками методик не мають визначального значення і впливу на мотиваційну сферу обстежуваних.

Отже, виокремлений мотиваційний фактор (F4) за змістом і вагою факторних навантажень включає такі мотиваційні спрямування як: самомотивованість, фінансові винагороди, влада, власна значимість, соціальні контакти, креативність, здатність до самовдосконалення і структуризації.

Аналіз представлених результатів факторних навантажень свідчить, що у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, поряд з проаналізованими і описаними (F1 – взаємодії, F2 – індивідуально-психологічним, F3 – типологічним, F4 – мотиваційним) виокремлюємо п'ятий фактор (F5), який за рівнем факторного навантаження зумовлює психологічний захист обстежуваних. За методиками К. Томаса і В.В. Бойко, показники яких за п'ятим фактором мають найбільше навантаження зумовлюють психологічний захист менеджерів з продажу і їх готовність до конструктивного розв'язання конфліктів у професійній взаємодії. Так, факторні навантаження показників обстежуваних за методикою К. Томаса відмічено за такими шкалами як: співпраця - 0,7717; конкуренція – 0,7339; компроміс – 0,7040; уникнення і пристосування відповідно – 0,6454 і 0,6462.

Представлений аналіз показників факторних навантажень за методикою К. Томаса, співвідноситься з рівнем факторних навантажень, які зафіксовано за методикою В.В. Бойко, а саме: уникнення – 0,6348; миролюбність – 0,6681 і агресія – 0,6566.

Окрім того, факторні навантаження за окремими шкалами інших методик підтверджують назву п'ятого фактору (F5) як фактору психологічного захисту, про що свідчать такі показники факторних навантажень (на рівні 0,5-0,6 од.), як розвинене мислення, дипломатичність, підозрілість, неконформізм, конфліктогенність та різні прояви агресії (вербальна, мотиваційна, фізична, непрямая) і за такими показниками шкал як співпрацюючий, власна значимість, суспільна корисність.

Аналіз представлених результатів факторних навантажень за комплексом інформативних показників методик, що різнобічно характеризують фактор психологічного захисту (F5) у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання конфліктів у професійній сфері за змістом включають такі складові як: співпраця, компроміс, конкуренція, уникнення, пристосування, миролюбність та різноманітні прояви агресії (вербальної, фізичної, непрямой, мотиваційної), а також такі ознаки як: суспільна корисність, розвинене мислення, дипломатичність, підозрілість, неконформізм, конфліктогенність, співпраця, власна значимість.

Висновки. Таким чином, підводячи підсумки змістовних елементів факторного аналізу виокремлено за рівнем факторного навантаження змінних, провідні компоненти внутрішньої структури взаємозв'язків психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за комплексом одинадцяти інформативних методик з сімдесятьма показниками. Таких як: «Конфліктність особистості», «Дослідження стилю поведінки в конфліктній ситуації», «Діагностика домінуючих стратегій психологічного захисту у спілкуванні», «Визначення рівня міжособистісних потреб», «Діагностика видів агресивності», «Дослідження переважного типу ставлення до людей», «Методика оцінки комунікативних і організаторських здібностей», «Методика діагностики темпераменту», «Діагностика чинників мотивації», «Поведінка у стресі» і «16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла».

Показники представлених методик виявились інформативними щодо розподілу їх за факторами і ро-

зумінням змісту і спорідненості у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Отже, аналіз представлених результатів факторних навантажень 70 показників за 11 методиками дав змогу виокремити п'ять факторів, які вказують на суттєвий вплив у структурі психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів. Обґрунтовано, що за рівнем і змістом факторних навантажень показників методик перший фактор (F1), який охоплює п'ятдесят три внутрішні чинники психологічної готовності обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів отримав назву – взаємодії; другий (F2) – індивідуально-психологічний включає сорок п'ять змінних; третій (F3) – типологічний містить тридцять дев'ять структурних елементів; четвертий (F4) – мотиваційний включає тридцять чотири змінних і п'ятий (F5) – психологічного захисту характеризується двадцятьма дев'ятьма вагомими показниками.

ЛІТЕРАТУРА

1. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. – СПб.: Соц.-психологич.центр, 1996. – 349 с.
2. Суходольский Г.В. Математическая психология. – Х.: Узд-во Гуманитар.центр, 2006. – 360 с.
3. Корольчук М.С. Теория і практика професійного відбору. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
4. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. / С.Д. Максименко, А.А. Мазаракі, Л.П. Кулаковська, Т.Ю. Кулаковський. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
5. Ложкин Г.В., Пovyакель Н.И. Практическая психология конфликта: Учебное пособие, стереотип. – К.: МАУП, 2012. – 256 с.
6. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навч.посібник. – 2-е вид. – К.: КВГІ, 1997. – 212 с.
7. Березовська Л.І., Щербан Т.Д. Діагностика та корекція конфліктів як умова подолання синдрому професійного вигорання: навч.посіб. / Березовська Л.І., Щербан Т.Д. – Мукачево: «МДУ», 2013. - 65 с.
8. Наследов А.Д. Методы обработки многомерных данных в психологии. Уч.пособие. / А.Д. Наследов. – СПб.: 1999. – 100 с.

REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Sidorenko E.V. Mathematical Methods in Psychology. - Spb. : Social-Psychological Center, 1996. – 349 p.
2. Suhodolskiy G.V. Mathematical Psychology. – Kh.: Publisher Humanitarian Center, 2006. – 360 p.
3. Korolchuk M.S. Theory and practice of professional selection. / M.S. Korolchuk, V.M. Kraynyuk. – K. : Nika-Center, 2006. – 536 p.
4. Entrepreneurship: psychological, organizational and economic aspects: a tutorial / S.D. Maksymenko, A.A. Mazaraki, L.P. Kulakovska, T.Yu. Kulakovskyy. – K.: Kyiv National Trade and Economic University, 2012. – 720 p.
5. Lozhkin G.V., Povyakel N.I. Practical psychology of conflict: the manual, the stereotype. – K.: AIDP, 2012. – 256 p.
6. Piren M.I. Principles of Conflict: Textbook. – 2nd ed. – K. : KVHI, 1997. – 212 p.
7. Berezovska L.I., Scherban T.D. Diagnosis and correction conflict as a condition to overcome professional burnout syndrome: a tutorial / Berezovska L.I., Scherban T.D. – Mukachevo "MSU", 2013. – 65 p.
8. Nasledov A.D. Processing methods of multidimensional data in psychology. Textbook / A.D. Nasledov. – SPb.: 1999. – 100 p.

Arzumanyan K.K. The structure of the components of psychological readiness survey to constructive resolution of conflicts professional

Abstract. The paper presents results of substantial elements factor analysis on which for the level of factorial loading of variables the leading components of internal structure of interrelations of psychological readiness of sales managers for constructive solutions of the professional conflicts according to a complex of 11 informative techniques with 70 indicators were allocated. It is proved that on the level and content of factorial loadings of techniques indicators the first factor (F1) which covers 53 factors of psychological readiness of the surveyed to constructive decision of professional conflicts was called- interaction; second (F2) – individual - psychological, includes 45 variables; third (F3) – typological, contains 39 structural elements; fourth (F4) – motivational, includes 34 variables and fifth (F5) - psychological defense is characterized by 29 significant indicators.

Keywords: components, psychological readiness, conflict, constructive solution

Арзуманян К.К. Структура компонентов психологической готовности обследуемых к конструктивному решению профессиональных конфликтов

Аннотация. В статье представлены итоги содержательных элементов факторного анализа, по которым за уровнем факторной нагрузки переменных выделены ведущие компоненты внутренней структуры взаимосвязей психологической готовности менеджеров по продажам к конструктивному разрешению профессиональных конфликтов за комплексом 11 информативных методик с 70 показателями. Обосновано, что по уровню и содержанию факторных нагрузок показателей методик первый фактор (F1), который охватывает 53 фактора психологической готовности обследуемых к конструктивному разрешению профессиональных конфликтов получил название - взаимодействия; второй (F2) - индивидуально-психологический включает 45 переменных; третий (F3) - типологический содержит 39 структурных элемента; четвертый (F4) - мотивационный включает 34 переменных и пятый (F5) - психологической защиты характеризуется 29 весомыми показателями.

Ключевые слова: компоненты, психологическая готовность, конфликты, конструктивное разрешение