МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533-з-1
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Сковородко-Стовбур Світлана Миколаївна
Керівник: Хаустова О.В., к. пед. наук, доцент кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності
Рецензент: Губа Н.О., к. психол н., доцент кафедри психології

Запоріжжя

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітня програма 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціалізація 053 «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри_____

«_____»_____20

_____року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Сковородко-Стовбур Світлані Миколаївні

1 Тема роботи (проєкту) Психологічні особливості розвитку комунікативних умінь майбутніх психологів

керівник роботи Хаустова О.В., к.пед.н., доцент кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності

затверджені наказом ЗНУ від «24» 09 2024 року № 1446-с.

2 Термін подання студентом роботи _____

3 Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) здійснити теоретичний аналіз психологичних особливостей розвитку комунікативних умінь майбутніх психологів; розробити програму розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

5 Перелік графічного матеріалу

6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Хаустова О.В., доцент		
Розділ 1	Хаустова О.В., доцент		
Розділ 2	Хаустова О.В., доцент		
Висновки	Хаустова О.В., доцент		

7. Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та систематизація матеріалів	Січень-березень 2024 р.	
2.	Написання вступу	Березень 2024 р.	
3.	Написання першого розділу	Квітень-червень 2024 р.	
4.	Написання другого розділу та третього розділу	Липень-серпень 2024 р.	
5.	Написання висновків	Вересень 2024 р.	
6.	Передзахист	Листопад 2024 р.	
7.	Нормоконтроль	Листопад 2024 р.	

Студент _____ Сковородко-Стовбур С.М

Керівник роботи (проєкту) _____ Хаустова О.В.

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Гредінарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 65 сторінок, 7 рисунків, 44 джерела, 4 додатка.

Об’єкт дослідження: розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Предмет дослідження: психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Гіпотеза дослідження: розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме врахування визначених психологічних особливостей: емоційного інтелекту, емпатії, активного слухання, здатності ефективно вирішувати конфлікти, адаптивності, уміння використовувати невербальну комунікацію.

Методи та методики дослідження: теоретичні: аналіз психологічної, педагогічної та соціальної літератури з проблеми дослідження, порівняння, класифікація, узагальнення; емпіричні: спостереження; психодіагностичні методи. В якості психодіагностичних інструментів використовувалися: методики «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко); «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса); «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (В. Синявського, Б. Федоришина); тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю.Гільбуха); методи математичної обробки даних. кількісний та якісний аналіз.

Наукова новизна: дослідження розкриє нові аспекти взаємозв'язку розвитку комунікативних умінь студентів-психологів з емпатією.

Галузь використання: результати дослідження можуть бути корисними для педагогів, викладачів в ВНЗ та психологів.

КОМУНІКАТИВНІ ЗДІБНОСТІ, ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ, СТУДЕНТИ-ПСИХОЛОГИ, ДОСЛІДЖЕННЯ, МЕТОДИ.

SUMMARY

Skovorodko-Stovbur S. M. Psychological features of the development of communicative skills of future psychologists.

Master's qualification work: 65 pages, 7 illustrations, 44 sources, 4 appendices.

Object of research: development of communication abilities in psychology students.

Subject of research: psychological features of the development of communicative abilities in psychology students.

Purpose of the study: theoretical substantiation and empirical study of psychological features of the development of communicative abilities in psychology students.

Research hypothesis: the development of communication skills in psychology students will be facilitated by taking into account certain psychological features: emotional intelligence, empathy, active listening, the ability to effectively resolve conflicts, adaptability, the ability to use non-verbal communication.

Research methods and methods: theoretical: analysis of psychological, pedagogical and social literature on the problem of research, comparison, classification, generalization; empirical: observation; psychodiagnostic methods. The following methods were used as psychodiagnostic tools: methods "Diagnostics of the level of empathy" (V. Boyko); "Determination of ways to resolve conflicts" (K. Thomas); "Assessment of communicative and organizational inclinations" (V. Synyavsky, B. Fedoryshyn); test "Assessment of communication skills" (L. Mikhelson, translation and adaptation by Y. Gilbukh); Methods of mathematical data processing. quantitative and qualitative analysis.

Scientific novelty: the study will reveal new aspects of the relationship between the development of communication skills of psychology students and empathy.

Field of use: the results of the study can be useful for teachers, university teachers and psychologists.

The first section examines the versatility of communication skills, including verbal, non-verbal, emotional and reflective aspects. This multicomponent nature ensures their versatility and adaptability to different contexts of professional activity.

The second section contains the analysis of the conducted research and the interpretation of the obtained data. The main conclusions are that the development of communication skills requires constant practice and self-improvement. For both psychology students and teachers, it is important to understand the importance of communication in their professional activities and to pay sufficient attention to it in the process of teaching and learning students.

COMMUNICATIVE ABILITIES, PSYCHOLOGICAL FEATURES, PSYCHOLOGY STUDENTS, RESEARCH, METHODS.

ЗМІСТ

ВСТУП..... 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ПСИХОЛОГІВ.....12
1.1. Основні підходи щодо визначення комунікативних умінь особистості……12
1.2. Структура комунікативних умінь особистості 17
1.3. Психологічні особливості комунікативних умінь майбутніх психологів……..23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ 29
2.1 Організація та методи дослідження 29
2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів 35
2.3 Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.....47
ВИСНОВКИ 59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 62
ДОДАТКИ 66

ВСТУП

Наразі компетентність у сфері спілкування стала однією з головних складових високого професійного рівня спеціаліста у будь-якій галузі людської діяльності. Це стосується не тільки професій у сфері «людина-людина», як-то лікар, педагог, психолог, менеджер, працівник сфери обслуговування, соціальний працівник, де потрібна спеціальна комунікативна підготовка.

Комунікація є основним видом діяльності психолога і виявляється у передачі історичного досвіду, накопиченого людством у сфері знань, взаємовідносин людей, організації навчально-виховної діяльності, у виховному та розвиваючому вплив на учнів. Непідготовленість до спілкування часто призводить до різних труднощів у психологічній діяльності.

Комунікативні уміння як професійно необхідна якість психолога є основною складовою його професійної компетентності і розглядається як базова, ключова компетенція, яку повинен мати психолог.

Психологи є ключовими учасниками в процесі сприяння психічному здоров'ю та самовизначенню людей. Дослідження психологічних особливостей комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме розумінню та розвитку навичок, необхідних для встановлення емпатійного зв'язку з клієнтами, ефективного слухання, розуміння і передачі інформації, а також управління конфліктами та розробки співпраці.

Вивчення комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме покращенню якості їхньої навчальної програми. Розуміння психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей допоможе впроваджувати відповідні методики та підходи до навчання, спрямовані на розвиток цих навичок у студентів. Виявлення проблемних аспектів розвитку комунікативних здібностей допоможе впровадженню ефективних стратегій

та програм для їх покращення. Студенти отримають можливість свідомо працювати над своїми недоліками і покращувати свої комунікативні навички, використовувати ці знання для розвитку емпатії, вміння ефективно спілкуватися та встановлювати контакт з іншими людьми. Це сприятиме їхньому професійному зростанню та досягненню високої якості взаємодії з клієнтами.

Таким чином, дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів є важливим кроком для покращення якості підготовки майбутніх фахівців та сприяє розвитку їхніх навичок в ефективній комунікації, що має вирішальне значення для їхньої професійної діяльності та взаємодії з клієнтами.

Проблема розвитку комунікативних здібностей широко представлена в наукових працях зарубіжних дослідників, зокрема: З. Фройда, К. Юнга, А. Адлера, Р. Кеттелла, Л. Терстоуна, Ч. Спірмена, А. Маслоу, К. Роджерса, М. Вертгеймера, Ст Келера, К. Коффки, Ф. Перлза,. Г. Міллера, М. Кнеппа, М. Ролофа та інших. У наукових працях українських авторів активно досліджуються проблеми зв’язку між комунікативними здібностями та комунікативною компетентністю, комунікативними здібностями психологів та їх професійною діяльністю. Зокрема, результати цих досліджень представлені в працях таких авторів: В. Лісова, О. Рибалко, О. Дрозд, М. Іщенко, О. Макарова, І. Покотило, Н. Данилевич, Т. Кравцова, Б. Першина, М. Коломієць, О. Кісельова, Ю. Кравець та інші.

Об’єкт дослідження: розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Предмет дослідження: психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Мета дослідження: теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Гіпотеза дослідження: розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів сприятиме врахування визначених психологічних особливостей: емоційного інтелекту, емпатії, активного слухання, здатності ефективно вирішувати конфлікти, адаптивності, уміння використовувати невербальну комунікацію.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.
2. Виділити та описати психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.
3. Експериментально дослідити розвиток комунікативних здібностей у студентів-психологів.
4. Розробити практичні рекомендації для розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів з врахуванням визначених та обґрунтованих психологічних особливостей.

Методи та методики дослідження. Для вирішення поставлених завдань в роботі використовувалися такі методи:

— теоретичні: аналіз психологічної, педагогічної та соціальної літератури з проблеми дослідження, порівняння, класифікація, узагальнення;

— емпіричні: спостереження; психодіагностичні методи. В якості психодіагностичних інструментів використовувалися: методики «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко); «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса); «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей» (В. Синявського, Б. Федоришина); тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю.Гільбуха); методи математичної обробки даних. кількісний та якісний аналіз.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в тому, що виявлені психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів можуть бути використані під час організації навчального процесу у закладах вищої освіти. Розроблені

практичні рекомендації для розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів з врахуванням визначених та обґрунтованих психологічних особливостей будуть корисними: 1) для студентів, які мають бажання розширити свої знання про комунікативну компетентність, набути уміння та навички ефективної комунікації, розвинути професійно значущі комунікативні здібності; 2) для викладачів, які забезпечують професійну підготовку майбутніх-психологів і можуть під час організації та проведення навчальної та позанавчальної діяльності використати запропоновані методи, прийоми та техніки для розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів.

Дослідно-експериментальна база дослідження: Реалізація емпіричного дослідження здійснювалася на базі факультету соціальної педагогіки та психології спеціальності 053 Психологія Запорізького національного університету. У дослідженні взяли участь 38 студентів у віковому діапазоні 25- 45 років.

Структура роботи складається із вступу, двох розділів, висновків, переліку джерел посилання з 44 найменувань, 4 додатків. Основний зміст роботи викладений на 61 сторінці.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ПСИХОЛОГІВ

1.1. Основні підходи щодо визначення комунікативних умінь особистості

Комунікативні вміння є однією з ключових складових професійної компетентності психологів, оскільки якість їхньої роботи залежить від здатності встановлювати продуктивний діалог із клієнтами, колегами та іншими суб'єктами соціального середовища. Сутність і структура цих умінь розглядаються в межах різних наукових підходів, кожен з яких акцентує увагу на певних аспектах цього явища.

Розуміння комунікативних умінь психолога є необхідною умовою для створення оптимальної взаємодії з клієнтами в різних ситуаціях – від індивідуальних консультацій до роботи з групами, у тому числі в онлайн-форматах. Цей розділ розглядає ключові підходи до визначення комунікативних умінь, їх структуру, характеристики та особливості прояву в різних контекстах.

Підвищення ефективності комунікації та розвиток комунікативної компетентності фахівців-психологів є однією з проблем, що активно розробляються. Комунікативна компетентність розглядається як базова, ключова компетенція, яку повинен мати психолог.

Існує декілька підходів для розгляду комунікативних умінь.

1. Психолого-педагогічний підхід

Психолого-педагогічний підхід підкреслює роль комунікативних умінь у процесах навчання, виховання та розвитку особистості. У цьому контексті комунікативні вміння розглядаються як:

Вербальні навички: уміння формулювати та передавати думки, адаптуючи мову до особливостей клієнта.

Невербальні навички: контроль жестів, міміки, голосових модуляцій для створення сприятливого середовища.

Емоційна компетентність: здатність розпізнавати й відповідати на емоційні стани інших людей [19].

Цей підхід виділяє такі функції комунікативних умінь:

- підтримка психологічного клімату у взаємодії;
- створення умов для особистісного розвитку клієнта;
- формування зворотного зв’язку між психологом і клієнтом.

2. Соціально-психологічний підхід

Соціально-психологічний підхід зосереджується на міжособистісному спілкуванні в соціальному контексті. Комунікативні вміння розглядаються як комплекс здібностей, що включає:

Ефективне слухання: активне слухання, перефразування, уточнення, відображення почуттів.

Адаптивність: гнучкість у зміні комунікативної стратегії залежно від особливостей ситуації та співрозмовника.

Регулювання соціальної динаміки: управління груповими процесами, подолання конфліктів, посилення згуртованості [10].

Підхід підкреслює важливість соціального контексту, що формує умови для розвитку комунікативних умінь. Наприклад, психолог у груповій роботі не лише взаємодіє з клієнтами, але й сприяє налагодженню комунікації між ними [22].

3. Гуманістичний підхід

Гуманістичний підхід орієнтований на цінність особистості клієнта, розуміння його потреб і емоцій. Його основоположником вважається К. Роджерс, який виділив три основні компоненти комунікативної компетентності:

Емпатія: здатність відчувати емоційний стан іншої людини, сприймати її переживання без осуду.

Автентичність: справжність у взаємодії, демонстрація щирості та відкритості.

Прийняття: безумовне прийняття клієнта, що сприяє його особистісному зростанню.

Цей підхід вважається основою для роботи з клієнтами, які потребують емоційної підтримки, безпеки та довіри [21].

4. Системний підхід

Системний підхід розглядає комунікацію як частину складної мережі взаємодій, що включає як міжособистісні відносини, так і більш широкі соціальні структури (родина, організація, суспільство). Комунікативні вміння психолога в цьому контексті включають:

- Аналіз системи взаємозв'язків клієнта;
- Вплив на структуру відносин у групах або родині;
- Виявлення дисфункційних патернів взаємодії та сприяння їх зміні.

Особливо важливим є цей підхід у сімейній терапії, організаційному консультуванні та роботі з групами [20].

5. Соціально-когнітивний підхід

Соціально-когнітивна теорія, розроблена Альбертом Бандурою, пояснює розвиток комунікативних умінь як результат навчання через спостереження, імітацію та соціальну взаємодію. За цією теорією, людина набуває навичок через спостереження за поведінкою інших, зокрема моделей, які мають соціальний авторитет або значущість.

Особливе значення в цьому підході приділяється когнітивним процесам, які визначають, як особистість сприймає, аналізує й адаптує інформацію для практичного використання [7]. У професійній підготовці психологів цей підхід використовується для навчання технік активного слухання, емпатії, вирішення конфліктів, а також для розвитку здатності до

рефлексії. Як зазначав Бандура, "ефективна комунікація є результатом поєднання поведінкових та когнітивних умінь, які формуються в процесі соціального взаємодії" [1].

6. Гуманістичний підхід

Гуманістична психологія розглядає комунікацію як центральний елемент розвитку особистості та самореалізації. Карл Роджерс наголошував, що ефективне спілкування неможливе без глибокої емпатії, безумовного прийняття клієнта та автентичності в міжособистісних стосунках [2].

Цей підхід підкреслює значення відкритої та щирої комунікації у створенні терапевтичного альянсу між психологом і клієнтом. Роджерс зазначав, що "тільки в атмосфері довіри клієнт може відкрито ділитися своїми переживаннями і шукати рішення своїх проблем".

У контексті підготовки майбутніх психологів гуманістичний підхід акцентує увагу на розвитку особистісних якостей, таких як емпатія, терпимість до різних точок зору та здатність до співчуття.

7. Інтегративний підхід

Інтегративний підхід розглядає комунікативні вміння як комплекс когнітивних, емоційних і поведінкових компонентів. Цей підхід враховує різні фактори, що впливають на розвиток умінь:

- Когнітивний компонент: знання про принципи та техніки комунікації, уміння аналізувати поведінку співрозмовника.
- Емоційний компонент: здатність до емпатії, емоційна регуляція в процесі спілкування.
- Поведенський компонент: володіння техніками активного слухання, невербальної комунікації, формування діалогу [3].

Згідно з дослідженнями О.В. Мітіної, розвиток комунікативних умінь майбутніх психологів значною мірою залежить від умов навчання, зокрема від участі у тренінгових програмах, практичній роботі з клієнтами та рефлексивних групах [4].

8. Психоаналітичний підхід

У рамках психоаналізу Зигмунда Фройда комунікативні вміння психолога спрямовані на створення терапевтичного простору, де клієнт може відкрито висловлювати свої думки та почуття. Основна увага приділяється невербальній комунікації та здатності психолога інтерпретувати приховані аспекти повідомлень клієнта [5].

Фрейд підкреслював важливість активного слухання і технік, таких як аналіз захисних механізмів та інтерпретація. У сучасній психоаналітичній практиці ці принципи залишаються актуальними, особливо у роботі з клієнтами, які мають складнощі у вербалізації своїх переживань.

9. Когнітивно-біхевіористичний підхід

У межах когнітивно-біхевіористичного підходу, запропонованого Аароном Беком, комунікативні вміння психолога розглядаються як інструмент для зміни когнітивних схем клієнта. Бек наголошував на важливості точності формулювання запитань, технік рефреймінгу та створення підтримуючого діалогу, який допомагає клієнтові переглянути його деструктивні переконання [6].

Цей підхід підкреслює роль вербальних і невербальних компонентів спілкування у забезпеченні терапевтичного ефекту.

10. Екологічний підхід

Екологічний підхід, запропонований Урі Бронфенбреннером, акцентує увагу на впливі соціального контексту на розвиток комунікативних умінь. Психологічна комунікація розглядається як процес, що відбувається на перетині мікро-, мезо- і макросередовищ, які формують професійне середовище майбутнього психолога. Згідно з цим підходом, важливими факторами є не лише особистісні якості фахівця, а й зовнішні умови: робоча атмосфера, культура навчального закладу, професійне середовище [9].

11. Сучасні інтегративні підходи

У новітніх дослідженнях комунікативні вміння психологів розглядаються у зв’язку з концепціями емоційного інтелекту, який

передбачає здатність до розпізнавання, розуміння і регулювання емоцій як своїх, так і співрозмовника [8]. Д. Гоулман наголошував, що високий рівень емоційного інтелекту є визначальним фактором успішної комунікації в професійній діяльності, особливо у психологічному консультуванні.

Ефективна комунікація в професійній діяльності психолога має критичне значення. Вона дозволяє:

- Налагодити довірливі відносини з клієнтом.
- Забезпечити успішне проведення консультативної чи терапевтичної роботи.
- Створити атмосферу, що сприяє розвитку клієнта.
- Запобігати професійному вигоранню через відкриту і чесну взаємодію з колегами та супервізорами.

Також слід відмітити додаткові аспекти значення комунікативних умінь у професії психолога

Налагодження довіри: Уміння створювати безпечний і приймаючий простір для клієнта є базовим елементом побудови терапевтичного альянсу.

Підтримка ефективності комунікації: Психолог повинен бути здатним адаптувати свої техніки спілкування до потреб клієнта, використовуючи як директивний, так і недирективний стилі.

Зниження ризику етичних порушень: Завдяки належній комунікації можна уникнути непорозумінь і конфліктів, які можуть вплинути на якість допомоги.

Отже, розвиток комунікативних умінь є багатовимірним і залежить від поєднання особистісних рис, соціального середовища та професійної підготовки. Ці вміння потребують систематичного вдосконалення через навчання, практику і рефлексію.

1.2. Структура комунікативних умінь особистості

Комунікативні вміння особистості є комплексною системою навичок, знань, установок та особистісних якостей, які забезпечують ефективну

взаємодію з іншими людьми. Ця структура формується у взаємозв'язку когнітивних, емоційних, поведінкових, мотиваційних та соціокультурних аспектів, що визначають загальний рівень комунікативної компетентності.

Наукові дослідження демонструють, що різні наукові школи і підходи по-різному трактують структуру комунікативних умінь. Основні теоретичні концепції включають:

1. Психолого-лінгвістичний підхід

Згідно з цим підходом, комунікативні вміння базуються на мовленнєвих здібностях, а також на знанні правил, які регулюють спілкування [23]. Дослідники акцентують увагу на таких компонентах:

- Володіння мовними нормами;
- Знання семантичних і прагматичних аспектів мови;
- Уміння адаптувати мовлення до соціального контексту.

2. Психологічний підхід

Цей підхід розглядає комунікативні вміння через призму міжособистісних відносин і включає когнітивні, емоційні й поведінкові аспекти. Зокрема, увага приділяється навичкам ефективного слухання, емпатії та регуляції власних емоцій [21].

3. Культурно-антропологічний підхід

У межах цього підходу особливу увагу приділяють впливу культурних традицій і соціальних норм на формування комунікативних умінь. Важливими компонентами є:

- Розуміння культурних відмінностей;
- Уміння уникати комунікативних бар'єрів, пов'язаних із культурними особливостями;
- Адаптація до різних соціокультурних середовищ.

Комунікативні вміння є багаторівневою системою, яка складається з когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів. Їхня інтеграція дозволяє особистості, зокрема психологу, ефективно взаємодіяти у професійному середовищі [24]. Для майбутніх психологів розвиток

комунікативних вмінь є основою для формування професійної компетентності [22].

4. Когнітивний компонент

Когнітивний компонент комунікативних умінь визначає знання і розуміння процесів спілкування, їхніх закономірностей та стратегій. Основні складові:

Знання основ комунікації

Володіння базовими теоретичними знаннями, зокрема принципом кооперації П. Грайса, який визначає ефективну комунікацію як відповідність нормам ясності, правдивості, релевантності та лаконічності [11].

Обізнаність про бар'єри спілкування (наприклад, емоційні, культурні або когнітивні) і методи їх подолання [12].

Навички аналізу та планування комунікації

Здатність розуміти ситуацію спілкування, прогнозувати реакції співрозмовника та будувати відповідну стратегію.

Розуміння невербальних сигналів, їхнього значення у спілкуванні [13].

Рефлексивні здібності

Постійне вдосконалення знань через аналіз власного досвіду спілкування.

Когнітивний компонент є основою для розвитку професійних навичок психолога, адже він забезпечує розуміння ключових принципів і закономірностей комунікації [14].

5. Емоційний компонент

Емоційний компонент охоплює здатність до сприйняття, розуміння і регулювання емоцій у процесі спілкування. Він є ключовим для побудови довірливих стосунків із клієнтом [25].

Емпатія

Здатність розуміти емоційні стани іншої людини та співпереживати. Згідно з дослідженнями Д. Гоулмана, емпатія є центральним елементом емоційного інтелекту [15].

Емоційна регуляція

Уміння контролювати власні емоції під час складних ситуацій спілкування. Наприклад, психолог має зберігати професійну дистанцію, навіть працюючи з емоційно зарядженими клієнтами.

Розпізнавання емоцій співрозмовника

Використання невербальних сигналів для визначення справжніх емоцій клієнта (навіть тих, що приховані).

Лабунська О. підкреслює, що розвиток емоційного компоненту сприяє ефективності терапевтичної взаємодії, створюючи атмосферу безпеки та довіри [16].

6. Поведенський компонент

Поведенський компонент включає практичні дії, що забезпечують реалізацію комунікативних умінь.

Вербальні техніки

Використання технік активного слухання, таких як перефразування, уточнення, підтримуючі висловлювання.

Постановка відкритих питань, які спонукають клієнта до розкриття [17].

Невербальна поведінка

Контроль міміки, жестів, пози, що допомагає підкреслити доброзичливість і зацікавленість.

Підтримка зорового контакту як засобу демонстрації уваги та відкритості [13].

Адаптивність

Гнучкість у зміні стилю комунікації відповідно до потреб та індивідуальних особливостей клієнта.

На думку Куценко В. І., поведінковий компонент є кінцевим етапом реалізації комунікативних умінь, адже він забезпечує перетворення знань і емоційної чутливості у конкретні дії [18].

Інтегративний характер структури

Всі три компоненти функціонують у тісному взаємозв'язку. Наприклад, вербальні техніки активного слухання (поведенський компонент) залежать від здатності розуміти контекст та емоційний стан клієнта (когнітивний та емоційний компоненти).

У майбутніх психологів формування комунікативних умінь відбувається за умов поєднання теоретичного навчання, практичної діяльності та рефлексії:

Теоретична підготовка: засвоєння теоретичних основ комунікації, вивчення психологічних аспектів спілкування.

Практична діяльність: участь у тренінгах, моделювання ситуацій, робота із супервізором.

Рефлексія: аналіз власного досвіду спілкування для усвідомлення сильних і слабких сторін.

Структура комунікативних умінь є багаторівневою системою, яка охоплює когнітивний, емоційний, мотиваційний, практичний, соціокультурний і рефлексивний компоненти. Її формування має критичне значення для ефективної міжособистісної взаємодії, зокрема в професійній діяльності, де якісне спілкування визначає успіх у досягненні цілей. Комунікативні вміння — це динамічна система, яка розвивається у процесі навчання, практики та соціальної взаємодії, що дозволяє особистості гармонійно інтегруватися в суспільство та досягати високих результатів у своїй діяльності [26].

Комунікативні вміння особистості є основою ефективної взаємодії в усіх сферах життя, включаючи професійну діяльність, міжособистісне спілкування та соціальну адаптацію. Структура комунікативних умінь — це складна багаторівнева система, яка інтегрує когнітивні, емоційні, мотиваційні, поведінкові, соціокультурні та рефлексивні компоненти. Кожен із цих елементів відіграє унікальну роль у формуванні здатності особистості до взаємодії, визначаючи її ефективність, змістовність і емоційний тонус[27].

Значущість когнітивного компонента полягає у здатності особистості до аналізу та прогнозування комунікативних ситуацій, логічного й осмисленого конструювання власних висловлювань. Емоційний компонент забезпечує створення сприятливого клімату для взаємодії, а також сприяє розумінню та підтримці емоційного стану співрозмовника через прояв емпатії.

Мотиваційний компонент виступає рушійною силою спілкування, визначаючи зацікавленість у встановленні контактів і досягненні спільних цілей. Поведінковий компонент забезпечує практичну реалізацію комунікативних навичок, включаючи активне слухання, застосування невербальних засобів комунікації, технік переконання та розв'язання конфліктів [28].

Особливу роль відіграє соціокультурний компонент, який сприяє розумінню культурних норм і цінностей, толерантності та здатності уникати бар'єрів міжкультурної комунікації. Рефлексивний компонент завершує структуру, дозволяючи аналізувати й оцінювати власні комунікативні дії, виявляти помилки та вдосконалювати власну стратегію взаємодії.

Розвиток комунікативних умінь є безперервним процесом, який відображає динамічний характер особистості. Практичне вдосконалення цих умінь стає можливим завдяки використанню спеціальних тренінгів, вивченню технік ефективного спілкування, розвитку навичок емпатії, невербальної комунікації та врахуванню соціокультурних особливостей [29].

Таким чином, структура комунікативних умінь є ключовим елементом особистісного розвитку, впливаючи на рівень соціальної інтеграції, успішність професійної діяльності та якість міжособистісних відносин. Її вивчення та розвиток мають важливе значення як у психологічній науці, так і в практичній діяльності, спрямованій на гармонійний розвиток особистості в умовах сучасного суспільства.

1.3. Психологічні особливості комунікативних умінь майбутніх психологів

Комунікативні вміння є однією з основних складових професійної компетентності психолога. Вони забезпечують ефективність взаємодії з клієнтами, колегами та іншими учасниками соціального процесу. Оскільки професія психолога передбачає активне використання комунікації в рамках консультацій, терапевтичних зустрічей, педагогічної діяльності та інших видів роботи, важливим є формування специфічних психологічних особливостей комунікативних умінь, які сприяють ефективності професійної діяльності.

Для майбутнього психолога важливо не тільки оволодіти теоретичними знаннями з психології, але й сформувати практичні комунікативні вміння, які дозволяють ефективно працювати з різними категоріями клієнтів [30]. Проблеми, які можуть виникати у професійній діяльності психолога, часто мають психологічну природу, тому важливо, щоб особистість майбутнього психолога мала розвинену емоційну чутливість, емпатію, здатність до рефлексії, самоконтролю та здатність адаптуватися до змінюваних умов взаємодії [31].

У процесі навчання на психологічних факультетах студентам важливо не тільки вивчати класичні теорії комунікації, але й проходити тренінги та практикуми, що забезпечують розвиток конкретних комунікативних навичок. Вони включають вміння активного слухання, встановлення контакту з клієнтом, надання підтримки в складних ситуаціях, управління емоціями та конфліктами, а також здатність використовувати різноманітні техніки і стратегії психологічного впливу [32].

Однією з ключових психологічних особливостей, які визначають успішність комунікації майбутнього психолога, є емоційний інтелект. Емоційний інтелект включає здатність до саморегуляції емоцій, емпатії, а також уміння адекватно сприймати емоційні реакції інших людей і

правильно на них реагувати.

Майбутні психологи повинні мати високий рівень емоційного інтелекту для того, щоб ефективно взаємодіяти з клієнтами, підтримувати емоційний баланс і мати можливість допомогти людині подолати кризову ситуацію або складний життєвий період. Вони повинні бути здатні до емоційної самоосвідомленості, знати свої емоційні реакції та відповідно до ситуації контролювати або коригувати їх [33].

Важливою психологічною особливістю комунікативних умінь майбутніх психологів є рефлексія. Це здатність аналізувати власну комунікацію, виявляти свої сильні та слабкі сторони в процесі спілкування, а також оцінювати ефективність взаємодії з іншими людьми. Рефлексивні здібності дозволяють психологу оцінити свою поведінку в контексті професійної етики, коригувати свої дії та стратегії у відповідь на потреби клієнта або змінювані умови комунікації [34].

Розвиток рефлексії є необхідним для покращення комунікативних умінь, оскільки дозволяє психологу усвідомлювати, як його власні переконання, емоції, ставлення і досвід впливають на спілкування з клієнтами. Тренування рефлексії допомагає розвивати здатність до самовдосконалення і підвищення професійної ефективності [35].

Під час розвитку комунікативних умінь можуть виникати певні психологічні бар'єри, які перешкоджають ефективній взаємодії. До таких бар'єрів можна віднести страх перед невідомим, тривогу з приводу оцінки з боку клієнта чи колег, а також інтерпретацію певних соціальних або емоційних ситуацій, що можуть заважати правильному сприйняттю і реагуванню. Ці бар'єри можуть виникати як у процесі навчання, так і в професійній діяльності, тому важливо працювати з ними через спеціалізовані тренінги, психологічні практики та підтримку з боку досвідчених наставників [36].

Майбутні психологи повинні розвивати здатність до адаптації в комунікації з різними категоріями клієнтів: дітьми, підлітками, дорослими людьми, сім'ями, людьми з різними психічними розладами. Для кожної групи важливо враховувати специфіку їхнього сприйняття, потреби в спілкуванні, особливості емоційного реагування і соціокультурні фактори. Розвиток таких специфічних комунікативних умінь дозволяє психологу бути більш чутливим і ефективним у взаємодії з різними типами клієнтів [37].

У навчальному процесі майбутні психологи повинні мати можливість не тільки вивчати теорію комунікації, але й активно практикувати свої навички через рольові ігри, супервізії, психологічні тренінги та інші методи. Це дає можливість тренувати свої навички в умовах, наближених до реальних, а також отримати зворотний зв'язок від викладачів і одногрупників, що допомагає швидше виявити та усунути слабкі місця в комунікативних здібностях [38].

Загалом, розвиток комунікативних умінь у майбутніх психологів є важливим не тільки для їхнього професійного розвитку, але й для успішної адаптації в умовах реальної практики. Вміння ефективно спілкуватися дозволяє психологу створювати сприятливу атмосферу для клієнтів, забезпечувати підтримку, виявляти емоційну чутливість і досягати високих результатів в терапевтичній та консультативній діяльності [39].

Окрім того, що вже було зазначено, комунікативні уміння майбутніх психологів мають важливі соціокультурні та психологічні аспекти, які забезпечують ефективність професійної діяльності.

Соціокультурні аспекти комунікації. Психолог, працюючи з різними категоріями клієнтів, повинен враховувати культурні, національні та соціальні особливості кожної групи [40]. Розуміння того, як різні соціокультурні фактори впливають на сприйняття і взаємодію, допомагає психологу будувати ефективну комунікацію і надавати допомогу відповідно до індивідуальних потреб клієнта. Зокрема, важливо враховувати різницю в мові, вербальних і невербальних знаках, соціальних нормах та стереотипах,

що можуть мати суттєвий вплив на ефективність психологічної допомоги. Таким чином, здатність адаптувати своє спілкування до культурних і соціальних контекстів стає однією з важливих складових комунікативних умінь психолога [41].

Розвиток навичок конфліктного управління. Психологи часто стикаються з конфліктами, як в індивідуальній, так і в груповій терапії. Навички ефективного управління конфліктами є важливим аспектом їх комунікативної компетенції [42]. Уміння виявляти джерела конфліктів, управляти ними та знаходити компромісні рішення дає змогу знижувати напругу у взаємодії і сприяти конструктивному розвитку клієнтів. Для психологів важливо знати техніки медіації та розвивати здібності до об'єктивного оцінювання ситуацій, що допомагає у вирішенні спірних питань та забезпечує створення безпечного простору для терапії.

Роль невербальної комунікації. Невербальні сигнали, такі як жести, міміка, поза, інтонація голосу, відіграють вирішальну роль у взаємодії психолога з клієнтом . Уміння адекватно інтерпретувати ці сигнали дозволяє психологу краще розуміти емоційний стан клієнта і своєчасно коригувати напрямок консультації. Відтак, майбутні психологи повинні активно розвивати свою здатність до невербальної комунікації, щоб бути здатними точно передавати свою підтримку і розуміння, а також ефективно реагувати на зміни в настрої клієнта, навіть якщо він не висловлює їх словами [42].

Розвиток навичок активного слухання. Активне слухання є основним інструментом психолога, що дозволяє не лише почути, але й правильно інтерпретувати емоційний контекст слів клієнта. Це вміння включає в себе здатність до емпатії, рефлексії та перефразування. Психолог, застосовуючи активне слухання, може краще зрозуміти проблему клієнта, створити атмосферу довіри та безпеки, що сприяє глибшому саморозкриттю. Активне слухання також допомагає зберігати фокус на потребах клієнта, що є основою для створення ефективної терапевтичної роботи.

Техніки ведення терапевтичної бесіди. Вміння правильно вести терапевтичну бесіду є важливою частиною комунікативних умінь психолога. Це включає в себе використання технік, таких як відкриті запитання, перефразування, рефреймінг і інші методи, які допомагають глибше розкрити проблеми клієнта, зменшити рівень стресу та сприяти осмисленню ситуації. Ці техніки дозволяють не лише з'ясувати причини проблеми, але й підтримати клієнта в процесі розв'язання його труднощів, а також допомогти знайти нові підходи до її подолання [43].

Розвиток цих аспектів комунікативних умінь є надзвичайно важливим для майбутніх психологів, оскільки кожен з них безпосередньо впливає на якість професійної діяльності. Це дозволяє створювати не лише ефективну, але й етичну, чуйно налаштовану і культурно чутливу практику, що є основою успішного професійного розвитку психолога.

Психологічні особливості комунікативних умінь майбутніх психологів мають великий вплив на їхню професійну діяльність. Розвиток емоційного інтелекту, рефлексії, умінь адаптуватися до різних соціальних і емоційних ситуацій є важливими компонентами, що сприяють ефективній комунікації. Майбутні психологи повинні формувати ці якості через навчання, тренінги та практику в реальних умовах, що дозволяє їм адаптуватися до вимог професії і забезпечувати високий рівень допомоги своїм клієнтам.

Отже, комунікативні вміння психолога – це фундаментальна складова його професійної компетентності, яка впливає на всі аспекти його діяльності. Вони не лише визначають ефективність взаємодії з клієнтом, але й створюють базу для побудови терапевтичного альянсу, розвитку довіри та забезпечення результативності психологічної допомоги.

Розглянуті підходи до визначення комунікативних умінь – психолого-педагогічний, соціально-психологічний, гуманістичний і системний – надають комплексне розуміння цього явища.

Психолого-педагогічний підхід акцентує на вербальних, невербальних і емоційних аспектах, необхідних для навчання і розвитку клієнтів.

Соціально-психологічний підхід підкреслює роль адаптивності, активного слухання та регулювання соціальних динамік, особливо у груповій роботі.

Гуманістичний підхід наголошує на емпатії, автентичності та прийнятті, що є ключовими у побудові довірливих відносин.

Системний підхід фокусується на аналізі та корекції взаємозв'язків у складних системах, таких як родина чи робочий колектив.

Комунікативні вміння є багатогранними, включаючи вербальні, невербальні, емоційні та рефлексивні аспекти. Ця багатокомпонентність забезпечує їхню універсальність і адаптивність до різних контекстів професійної діяльності.

Сучасні виклики, такі як поширення онлайн-консультацій, змінили характер взаємодії, висунувши нові вимоги до комунікативних навичок. Психолог має опановувати технічні аспекти роботи, зберігати емпатію та ефективність у цифровому середовищі, що додає нових вимірів до традиційних підходів.

Важливим аспектом є постійний розвиток комунікативних вмінь через тренінги, супервізію, рефлексію та практичний досвід. Лише так можна досягти високого рівня професійної майстерності та відповідати динамічним потребам сучасного суспільства.

Отже, комунікативні вміння – це динамічна й інтегративна складова професійної діяльності психолога, яка поєднує особистісні якості, наукові знання й практичні навички. Вони є основою успішної професійної взаємодії, що сприяє не лише розв'язанню психологічних проблем клієнтів, але й їхньому особистісному зростанню, самореалізації та гармонізації внутрішнього світу.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

2.1 Організація та методи дослідження

Реалізація розробленої програми емпіричного дослідження здійснювалася на базі факультету соціальної педагогіки та психології спеціальності 053 Психологія Запорізького національного університету. У дослідженні взяли участь 38 студентів у віковому діапазоні 25- 45 років.

В основу програми емпіричного дослідження покладені теоретичні положення, викладені в першому розділі, а також пошук шляхів системної діагностики комунікативних здібностей студентів-психологів.

Для оптимальної реалізації програми емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів нами були вирішені такі завдання:

- відбір методик, що спрямовані на вивчення психологічних особливостей комунікативних здібностей у студентів-психологів;
- здійснення аналізу розвитку комунікативних здібностей студентів;
- розробка практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів.

Емпіричне дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів передбачає використання певного комплексу методик, які дають можливість визначити рівень їх загального розвитку, а також розвитку таких їх особливостей як емпатія та уміння вирішувати конфлікти. Для здійснення емпіричного дослідження досліджуваного феномена нами були обрані методики, що достатньою мірою

добре зарекомендували себе в соціально-психологічних дослідженнях. Для більш точного з'ясування логіки емпіричного дослідження необхідно коротко охарактеризувати обрані нами методики:

- методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В. Синявського, Б. Федоришина) (Додаток А);
- тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гильбуха) (Додаток Б);
- методика «Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса) (Додаток В);
- методика «Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко) (Додаток Г) [44].

Опитувальник КОС містить 40 питань, спрямованих на оцінку комунікативних та організаторських навичок, а також на виявлення їх рівня розвитку. Лист для відповідей дозволяє респондентам зазначити свої відповіді на кожне питання. Дослідження з використанням методики «КОС» можуть проводитися як індивідуально, так і в групі. Респондентам роздають бланки для відповідей і пояснюють, як правильно заповнювати опитувальник. Респондентам рекомендується бути чесними і відображати свої реальні комунікативні та організаторські навички.

Після збору відповідей, результати обробляються відповідно до ключа, порівнюються та аналізуються, щоб отримати оцінку рівня розвитку комунікативних і організаторських схильностей у досліджуваних осіб. Точність і надійність результатів методики «КОС» залежать від кількох факторів, таких як якість самооцінки респондентів або вплив контексту, у якому вони заповнюють опитувальник. Важливо здійснювати дослідження з дотриманням етичних принципів, забезпечувати конфіденційність і захист персональних даних респондентів, а також здійснювати обережний аналіз результатів, враховуючи можливі фактори, що можуть впливати на точність і надійність результатів.

Отже, методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» є цінним інструментом для дослідження та оцінки комунікативних та організаторських навичок. Результати дослідження допомагають отримати уявлення про рівень розвитку цих навичок у респондентів, виявити їх сильні та слабкі сторони і використовувати цю інформацію для подальшого розвитку і планування тренінгів або програм розвитку комунікативних умінь.

«Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсон, переклад та адаптація Ю. Гільбуха)

Метою даної методики є визначення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних вмінь. Методика дозволяє виявити різні аспекти комунікативних навичок особистості. Зокрема, вона оцінює вміння висловлювати та приймати компліменти, адекватну реакцію на справедливу критику, реагування на несправедливу критику, провокативну поведінку та співчуття, а також уміння звертатися з проханнями та відмовляти у них, контактність, реагування на спробу познайомитися. Опитувальник містить 27 комунікативних ситуацій, до кожної з яких пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Обстежуваному необхідно обрати один, що властивий саме йому, спосіб поведінки в такій ситуації. Усі питання розподілені на п’ять типів комунікативних ситуацій: ситуації, в яких необхідна реакція на позитивні вислови партнера; ситуації, в яких суб’єкт має реагувати на негативні вислови; ситуації, в яких до суб’єкта звертаються з проханням; ситуації співбесіди; ситуації, в яких необхідне виявлення емпатії (розуміння почуттів і станів інших). В результаті застосування методики визначається провідний тип реагування обстежуваного: залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка), компетентна позиція (впевнена поведінка), агресивна позиція (поведінка пригнічення). За кількістю компетентних реакцій визначається рівень компетентності в спілкуванні за шкалою: 21-27 балів – високий рівень; 19-20 балів – вище середнього; 15-18 балів – середній рівень; 12- 14 балів –

нижче середнього; 0-11 балів – низький рівень.

Таким чином, можна визначити, який стиль спілкування переважає в особистості в певній ситуації. Комунікативна компетентність – узагальнююча комунікативна якість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності та сформовані вміння і навички міжособистісного спілкування, знання щодо основних його закономірностей та правил.

«Визначення способів регулювання конфліктів» (К. Томаса)

Методика діагностики поведінки особистості в конфліктній ситуації (точніше, конфлікт інтересів) є опитувальник К. Томаса (Kenneth Thomas)

«Визначення способів регулювання конфліктів». К. Томас виходив з того, що людям не варто уникати конфліктів або намагатись розв'язати їх будь-якою ціною, а треба вміти ефективно ними управляти. Він разом із Р. Кілманном (Ralph Kilmann) запропонували двомірну модель врегулювання конфліктів, основними в якій є кооперація, що пов'язана із увагою людини до інтересів інших людей, включених в ситуацію, і напористість, для якої характерний акцент на власних інтересах.

Визначається п'ять способів врегулювання конфліктів, які позначені у відповідності з двома основними вимірами (кооперація та напористість):

Змагання (конкуренція) – це прагнення особистості досягнути своїх інтересів за рахунок іншого.

Пристосування – це прагнення принести в жертву власні інтереси заради інших.

Компроміс – угода між учасниками ситуації на основі взаємних поступок; пропозиції варіантів, що знімають протиріччя, що виникло.

Уникнення – відсутність прагнень до кооперації, і, одночасно, відсутність тенденції до досягнення власних цілей.

Співробітництво учасники ситуації приходять до рішення, що повністю задовольняє обидві сторони.

У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки, К. Томас описує кожний з можливих варіантів 12 судженнями щодо поведінки людини в конфліктній ситуації. У різних комбінаціях вони згруповані в 30 пар, у кожній з яких респонденту пропонується обрати те судження, яке є більшою мірою типове для характеристики його поведінки.

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, можна вважати домінуючим. Існують випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, і це є найкращим варіантом.

«Діагностика рівня емпатії» (В. Бойко)

У структурі емпатії В. Бойко виділяє кілька каналів: 1) раціональний канал емпатії – характеризує спрямованість уваги, особливості сприймання та мислення суб'єкта, який проявляє емпатію, на іншу людину її стан, проблеми та поведінку. Цей спонтанний інтерес до іншої людини відкриває канали емоційного та інтуїтивного відображення партнера. У раціональному каналі емпатії не варто шукати логіку або мотивований інтерес до іншої людини.

2) емоційний канал емпатії – фіксується здатність суб'єкта емоційно резонувати з оточуючими (співпереживати). Емоційна чутливість, в даному випадку, є засобом «включення» до енергетичного поля партнера по взаємодії, зрозуміти внутрішній світ якого, спрогнозувати поведінку й ефективно впливати можливо лише тоді, коли сталося енергетичне прилаштування до тієї людини, якій адресована емпатія. 3) інтуїтивний канал емпатії свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнера, діяти в умовах дефіциту інформації про нього, опираючись на досвід, який зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції замикається й узагальнюється різноманітна інформація про партнера. Інтуїція, меншою мірою залежить від оціночних стереотипів, ніж осмислене сприйняття інших.

Установки, що сприяють або перешкоджають виникненню емпатії, відповідно, полегшують або ускладнюють дію усіх емпатійних каналів. Індивідуальні чинники, такі як уникання особистих контактів, недоречне

виявлення цікавості до інших людей, або спокійне ставлення до чужих проблем, можуть обмежувати здатність до емоційної чуйності і сприйняття емпатії. Ці установки можуть створювати бар'єри для емпатійного сприйняття і обмежувати діапазон емоційної зв'язаності з іншими людьми. Емпатія є важливою комунікативною властивістю, яка сприяє створенню атмосфери відкритості, довірливості та близькості між людьми. Кожна людина своєю поведінкою та ставленням до інших може сприяти або перешкоджати енергетичному обміну інформацією. Розслабленість партнера сприяє емпатії, тоді як атмосфера напруженості, неприродності та підозрілості заважає розкриттю і емпатійному сприйняттю. Ідентифікація є ще однією важливою умовою успішної емпатії. Це вміння розуміти іншу людину, ставлячись на її місце, співпереживати з нею. В основі ідентифікації лежить гнучкість емоцій, здатність до наслідування та легкість у сприйнятті інших людей. Враховуючи ці аспекти, розвиток емпатії може бути досягнутий через свідому роботу над своїми установками та сприйняттям інших людей, розвиток гнучкості емоцій та готовності співпереживати.

Текст опитувальника містить 36 тверджень, які респондент має оцінити з точки зору своєї згоди або незгоди з ними. Аналізуються показники за окремими шкалами та загальна сумарна оцінка рівня прояву емпатії. Оцінки за кожною шкалою варіюють в межах від 0 до 6 балів, що свідчить про значущість конкретного параметру (каналу) в структурі емпатії. Вони виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії. Сумарний показник може змінюватися в межах від 0 до 36 балів. Якщо в сумі за всіма шкалами 30 балів і вище – у людини дуже високий рівень емпатії; 29-22 – середній; 21-15 – занижений; менше 14 балів – дуже низький.

Отже, застосування вищезазначених методик, дає можливість оцінити рівень розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів, а також визначити прояви окремих їх психологічних особливостей.

2.2 Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів

Для оцінки рівня розвитку комунікативних та організаторських схильностей у майбутніх психологів, які виявляються в різноманітних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування була застосована методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (Рис 2.1, 2.2).



Рис.2.1 Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей у студентів-психологів, у %

Результати дослідження рівнів розвитку комунікативних схильностей продемонстрували, що серед студентів, майбутніх психологів, 3% (1 студент) має низький рівень їх розвитку, що свідчить про його обмежену здатність до ефективної взаємодії з іншими людьми; 16% (6 ст.) – мають рівень нижче середнього, що є показником того, що такі студенти почувають себе досить незручно в колективі, уникають нових знайомств, їм важко виступати перед аудиторією, вони не вміють відстоювати власну думку; 52% (20 ст.) виявили середній рівень, для таких студентів характерне прагнення до взаємодії з іншими людьми, вони відкриті до знайомств, вміють висловлювати свою думку, але прояви цих схильностей нестійкі; високий рівень розвитку

комунікативних схильностей у 21% (8 ст.) свідчить про те, що такі студенти легко адаптуються до нової обстановки, швидко знаходять спільну мову з іншими та розширюють своє соціальне коло, вони активно займаються громадською діяльністю та завжди готові допомогти своїм близьким та друзям; у 8 % (3 ст.) респондентів дуже високий рівень розвитку комунікативних схильностей, який проявляється в активній зацікавленості студентів у комунікативній діяльності, вони швидко адаптуються до складних ситуацій, впевнено ведуть себе в новому колективі і виявляють ініціативу, мають схильність до самостійних рішень у важливих справах або у складних ситуаціях, активно відстоюють свою думку і прагнуть до того, щоб їхні ідеї були прийняті співрозмовниками. Такі люди можуть створити позитивну атмосферу в незнайомій компанії та внести жвавість у неї, самі шукають справи для задоволення їх потреб в комунікації.



Рис. 2.2 Результати дослідження рівнів розвитку організаторських схильностей у студентів-психологів, у %

Як свідчать результати дослідження рівнів розвитку організаційних схидьностей, у студентів-психологів 5 % (2 студента) мають низький рівень їх розвитку, що проявляється в їх нездатності приймати рішення, виявляти ініціативу та брати на себе відповідальність; 26 % (10) респондентів виявили рівень розвитку організаторських схильностей нижче середнього, вони важко

переживають образи; мають вкрай занижений прояв ініціативи в громадській діяльності, вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень у багатьох справах. Ці ознаки свідчать про низький рівень самовпевненості та рішучості. Такі студенти можуть відчувати тривогу та незручність, коли стикаються з критикою або випадками, які ображають їх, їм складно проявляти активну ініціативу в громадській діяльності і вести проекти, оскільки вони недостатньо впевнені у своїх здібностях та можливостях, можуть відмовлятись від прийняття самостійних рішень, вважаючи за краще підкорятися думці інших або уникати відповідальності; 48 % (18 ст.) обстежуваних мають середній рівень розвитку організаторських схильностей, що свідчить про недостатню стійкість їх проявів. Студенти, які мають рівень розвитку організаторських схильностей вище середнього 16 % (6 ст.) та дуже високий рівень 5 % (2 студента), виявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні прийняти самостійне рішення у важкій ситуації, вони проявляють активність та ініціативу у взаєминах з іншими людьми, інтерес до спілкування та спільної діяльності, також готові взяти на себе відповідальність і прийняти самостійне рішення у складних ситуаціях, проявляючи впевненість і рішучість. Всі ці риси вказують на внутрішню мотивацію і прагнення до активної участі та самореалізації.

При порівнянні результатів дослідження комунікативних та організаторських схильностей у майбутніх психологів стає очевидним, що у частини студентів спостерігаються певні проблеми в їх розвитку (див. рис.2.3.). Наявність низького рівня (у 3 та 5 % відповідно) та нижче середнього рівнів комунікативних та організаторських схильностей (у 16 та 26%) свідчить, що у таких студентів спостерігається відсутність бажання спілкуватися, вони почуваються незручно в нових компаніях та колективах, вважають за краще проводити час у самотності, обмежують свої знайомства, мають труднощі у встановленні контактів з іншими людьми.

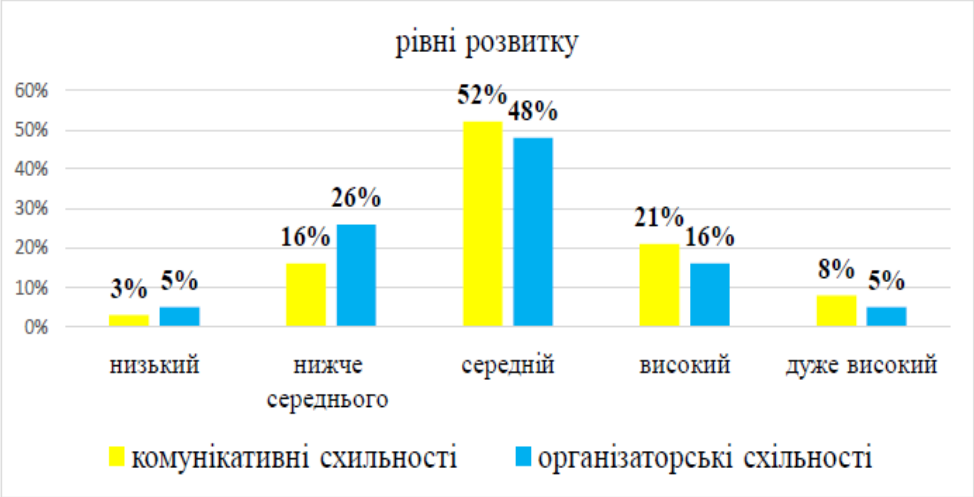


Рис. 2.3 Порівняння результатів дослідження рівнів розвитку комунікативних та організаторських схильностей у студентів-психологів, у %

Крім того, у таких студентів є проблеми з орієнтацією в незнайомих ситуаціях під час виступів перед аудиторією, вони не вміють ефективно захищати свою думку, важко переживають образи. Вони проявляють низький рівень ініціативи у громадській діяльності і вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень. Такі студенти можуть зазнавати труднощів у встановленні та підтриманні ефективного спілкування з іншими людьми, можуть мати проблеми з передачею та розумінням інформації, управлінням груповими проектами, вирішенням конфліктів та організацією своїх дій. Недостатній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей також може обмежувати можливості майбутніх психологів у професійній діяльності, де важливо вміти ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та керівництвом, організовувати свою роботу та досягати поставлених цілей.

Для виявлення рівня комунікативної компетентності й якості сформованості основних комунікативних умінь нами був застосований тест

«Оцінка комунікативних умінь» (Рисунок 2.4).

Аналіз результатів дослідження, яка позиція в спілкування переважає у студентів-психологів, продемонстрував, що у 34 % (13 осіб) переважає залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка).

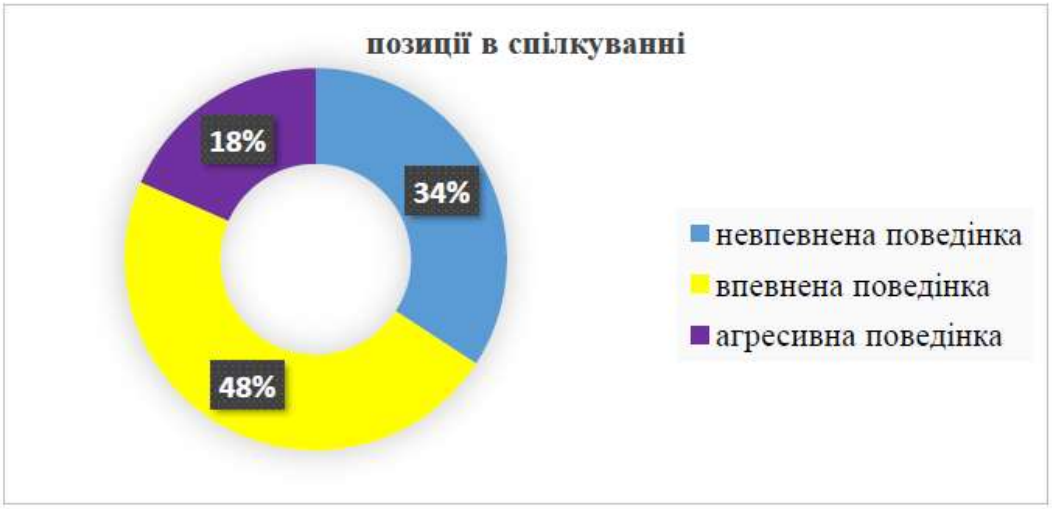


Рис.2.4 Результати дослідження позиції в спілкуванні у студентів-психологів, у %

Така позиція виявляється у відсутності ініціативи, прагненні уникати висловлювати свої думки, очікуванні настанови або дозволу інших, перекладанні відповідальності за прийняття рішень, постійне погодження з іншими людьми. прагненні не виходити з-під контролю і відповідати очікуванням оточуючих, навіть якщо це суперечить їх власним переконанням, недостатній впевненості, низькій самооцінці та сумнівах у власних здібностях. великій потребі в підтримці: Такі студенти можуть постійно шукати підтримки та схвалення від інших, навіть у незначних справах, вони можуть бути надто залежними від думки інших людей і втрачати власну самостійність, відмовлятись від задоволення своїх потреб і пригнічувати власні емоції.

Проте 48% (18) респондентів виявили компетентну позицію в спілкуванні (впевнену поведінку), що проявляється у здатності таких студентів виражати власну думку без страху перед осудом чи критикою, вони відчувають себе комфортно у демонстрації власних поглядів і відстоюванні своїх позицій. Такі студенти не тільки висловлюють свою думку, але й активно слухають інших, проявляють інтерес до думок та переживань інших людей, виявляють емпатію та розуміння, відчувають впевненість у своїх здібностях і готові взяти на себе відповідальність за результати своїх дій,

вміють оцінювати свої успіхи та досягнення, а також впевнено впоратися з викликами та перешкодами, володіють навичками самоконтролю та емоційної стабільності.

Агресивну позицію в спілкуванні (поведінку пригнічення) продемонстрували 18 % (7) студентів. Така позиція в спілкуванні може проявлятися у прагненні контролювати або підкоряти інших, зневазі або пригнічуванні інших людей, намаганні знижувати самооцінку інших, не дозволяти їм висловлювати свою думку або не вислуховувати їхні аргументи, прагненні зайняти домінуючу позицію і контролювати бесіду. Такі люди можуть критикувати та осуджувати інших, висловлювати свої потреби та бажання без урахування потреб та бажань інших, не брати до уваги інтереси та почуття інших людей. Агресивна поведінка в спілкуванні є негативною та шкідливою для всіх учасників. Вона порушує взаємне повагу, створює конфлікти та шкодить взаєминам. Здорове спілкування базується на взаємному розумінні, повазі та толерантності. Розвиток навичок ефективного спілкування, які сприяють конструктивним взаєминам, може допомогти уникнути агресивної поведінки та забезпечити позитивне спілкування з оточуючими людьми.

За кількістю компетентних реакцій (шкала 2) визначається рівень компетентності майбутніх психологів в спілкуванні (див. рис. 2.5)



Рис. 2.5 Результати дослідження вираженості компетентності в спілкуванні у студентів-психологів, у %

Майже половина респондентів – 47, 3 % продемонстрували високий та вище середнього рівні комунікативної компетентності. Це специфічні комунікативні здібності, значущі для спілкування; практичні уміння та навички, які є адекватними комунікативним завданням і достатніми для їх вирішення; вміння обирати партнерську позицію в спілкуванні, здійснювати контакти в різних позиціях та на різних психологічних дистанціях; гнучкість та креативність у виборі й застосуванні комунікативних стратегій і тактик; ціннісне ставлення до учасників процесу спілкування (як до себе, так і до інших людей); прагнення психологічно грамотно будувати свої взаємини з оточуючими та вдосконалюватися в цьому.

Проте, у значної частини студентів спостерігається недостатня сформованість комунікативної компетентності – 52,7 %, що потребує застосування спеціальних заходів, форм і методів для її розвитку. Очевидно, що комунікативна компетентність є найважливішою характеристикою сучасного фахівця-психолога, керівника,. Комунікативна компетентність є одним із пріоритетних чинників професійної придатності фахівців, чия професія належить типу «людина-людина».

Для діагностики поведінки майбутніх психологів в конфліктній ситуації нами був застосований опитувальник К. Томаса «Визначення способів врегулювання конфліктів» (див. рис. 2.6)

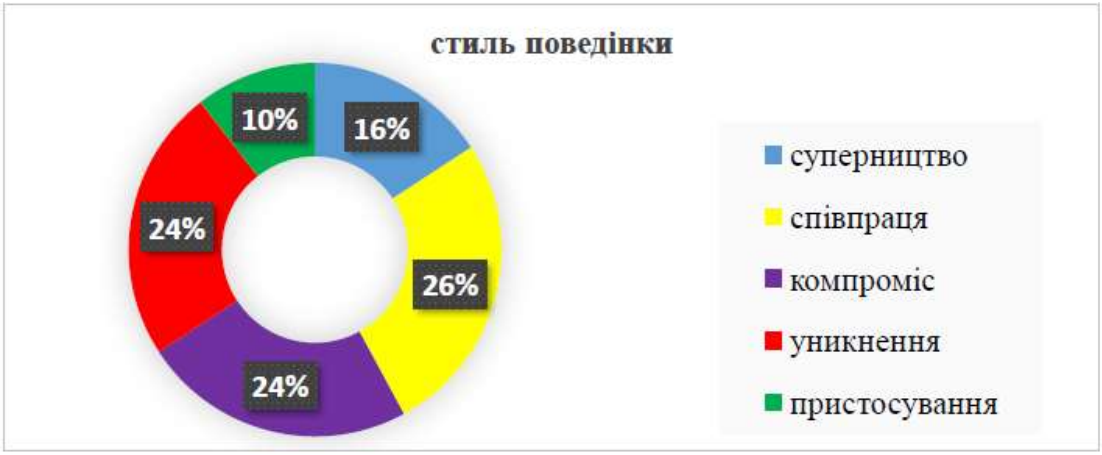


Рисунок 2.6 – Результати дослідження способів врегулювання конфліктів у майбутніх-психологів, у %

За результатами дослідження стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, було виявлено, що у 16 % (6) респондентів переважає стиль суперництва або конкуренції в спілкуванні, який характеризується прагненням до задоволення власних інтересів, навіть якщо це вимагає протистояння ігноруванню інтересів інших осіб. Люди, які виявляють цей стиль, проявляють активність і наполегливість у досягненні своїх цілей та мають сильну вольову складову. Вони орієнтовані на свої власні ідеали та здібності, і надають перевагу авторитарному підходу в прийнятті рішень. Стиль суперництва може бути ефективним у ситуаціях, коли необхідно швидко прийняти рішення, особливо за умови, якщо особа, що приймає рішення, є досвідченим керівником або якщо ситуація критична і потребує негайних дій. У таких випадках людина зі стилем суперництва може здатися впевненою та рішучою, що допомагає змобілізувати ресурси та досягти поставлених цілей. Проте, варто враховувати, що використання цього стилю спілкування може мати негативний вплив на міжособистісні відносини, створювати конфлікти та пригнічувати інших учасників комунікації. У довгостроковій перспективі цей стиль може обмежувати співпрацю та налагодження довіри з іншими людьми. Тому важливо бути свідомим і балансувати між різними стилями спілкування залежно від конкретної ситуації та потреб співрозмовників.

У 26 % (10) студентів переважає стиль співпраці у спілкуванні, який характеризується активною участю в розв'язанні конфлікту з урахуванням інтересів як своїх, так і партнерів. Люди, які використовують цей стиль, ставлять на перше місце спільне обговорення проблем та потреб всіх сторін. Вони спрямовані на досягнення взаємовигідних рішень і активно працюють над подальшим розв'язанням складних ситуацій. Стиль співпраці може бути особливо ефективним у ситуаціях, де прийняття рішень має важливе значення для обох сторін, коли стосунки з партнерами є довготривалими та корисними. Цей стиль підходить, коли є достатньо часу і можливостей для ретельної роботи над знайденими рішеннями. Він також ефективний, коли

існує збіг бажань обох сторін та зберігається статусна рівновага між партнерами. Стиль співпраці сприяє створенню сприятливого середовища для спілкування, де враховуються потреби всіх учасників і домагаються взаємовигідних результатів. Він сприяє побудові довіри, розвитку партнерських відносин та спільного вирішення проблем. Важливо мати на увазі, що використання стилю співпраці вимагає часу, емоційної витрати та готовності враховувати думки та потреби інших людей.

Серед студентів 24 % (9) респондентів продемонстрували перевагу такого стилю спілкування як компроміс. Стиль компромісу в спілкуванні включає здатність поступатися своїми інтересами з обох сторін, з метою досягнення рішення, яке задовольняє обидві сторони. Люди, які використовують цей стиль, приймають компромісне рішення, яке враховує потреби інших, але вимагає пожертвувань з їх боку. Стиль компромісу може бути ефективним в ситуаціях, коли сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси. Він також може застосовуватись, якщо необхідно швидко прийняти рішення і часткове рішення є задовільним. У деяких випадках компроміс може бути найбільш економічним і ефективним шляхом вирішення проблеми. Крім того, стиль компромісу може бути вибраний, якщо інші підходи до розв'язання проблеми виявляються неефективними, а збереження стосунків з протилежною стороною є бажаним. Використання стилю компромісу може допомогти зменшити конфліктність і досягти певної форми взаєморозуміння та компромісу між сторонами. Однак, варто враховувати, що компроміс може потребувати пожертвувань і невеликого зниження задоволення інтересів обох сторін.

Такий самий відсоток (24%) виявили студенти у яких переважає уникнення як стиль спілкування. Стиль уникнення в спілкуванні проявляється у відсутності прагнення до кооперації і пасивності в відстоюванні своїх прав. Люди, які використовують цей стиль, уникають активного втручання у вирішення проблеми і переносять відповідальність на інших. Стиль уникнення може бути використаний в ситуаціях, коли

напруженість конфлікту є високою і необхідно її послабити. Також він може використовуватись, коли рішення є незначними і не варто витрачати зайву енергію на їх зміну. Уникнення може бути вибрано для того, щоб виграти час на збирання доказів або підтримку іншого рішення. Крім того, коли відчувається, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми, стиль уникнення може бути застосований. Використання стилю уникнення може мати певні наслідки. Хоча це може допомогти знизити конфліктність у короткостроковій перспективі, воно також може призвести до відкладання розв'язання проблеми, загострення ситуації та незадоволення сторін, які мають конфліктуючі інтереси. Цей стиль може бути варіантом, коли інші підходи не є доступними або неефективними, але важливо розуміти, що використання уникнення може мати обмежені користі у вирішенні проблем.

Пристосування, як стиль спілкування, виявили 10 % (4) студентів-психологів. Стиль пристосування в спілкуванні проявляється у здатності діяти спільно з партнером заради його інтересів. Люди, які використовують цей стиль, прагнуть до гармонії у стосунках і ставлять комфорт обох сторін на перше місце. Стиль пристосування може бути використаний в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами. Він може бути застосований, коли наслідок конфлікту є важливішим для партнерів, ніж для вас. Також цей стиль може бути вибраний, коли у вас замало влади або шансів на перемогу, і важливішими стають інтереси партнера, а не власні. Крім того, стиль пристосування може бути використаний, коли ви вважаєте, що таке рішення буде певним уроком для партнера, навіть якщо воно неправильне. Використання стилю пристосування може мати свої наслідки. Хоча це може сприяти збереженню гармонійних стосунків і викликати позитивну реакцію в партнера, це також може призвести до відсутності задоволення власних інтересів та втрати особистої автономії. Важливо знати, коли і в яких ситуаціях використовувати стиль пристосування і бути свідомим наслідків, які він може мати на власне самопочуття та відносини з партнерами.

Для визначення рівня вираженості емпатії загалом, а також окремих каналів – раціонального, емоційного, інтуїтивного, установок емпатії, ідентифікації в емпатії нами була використана методика «Діагностика рівня емпатії (Рис. 2.7, 2.8).



Рис. 2.7 – Результати дослідження емпатії у майбутніх-психологів, у %

Аналіз результатів дослідження розвитку емпатії у майбутніх психологів дозволив виявити, що високий рівень емпатії властивий 30 % (11) респондентів, середній – 42,1 % (16), занижений рівень емпатії виявлений у 26,4 % (10) студентів і дуже низький – у 2,6 % (1) респондентів.

Студенти, які мають високий та середній рівень емпатії мають розвинуту здатність співчувати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей. Емпатія відображається у здатності ставитися до інших з розумінням, турботою та увагою. Студенти з високим та середнім рівнем емпатії зазвичай демонструють більш глибоке сприйняття емоційних станів та потреб інших людей. Вони можуть легко відчувати, які емоції переживає інша особа, і бути схильними до співчуття та підтримки. Це дозволяє їм бути ефективними слухачами та відповідальними комунікаторами. Високий рівень емпатії може бути корисним як у професійній сфері, зокрема для студентів-психологів, де вони повинні виявляти розуміння та турботу про клієнтів або пацієнтів, так і в особистому житті, де вони можуть бути підтримкою для

своїх друзів та близьких. Емпатійне ставлення також сприяє покращенню взаємин, зменшенню конфліктів та сприяє співпраці та зближенню між людьми.

Для студентів з низьким та дуже низьким рівнем емпатії може бути складно сприймати і розуміти емоції, почуття та переживання інших людей. Низький рівень емпатії може вказувати на обмежену здатність поставити себе на місце іншої особи та відчути її емоції і потреби. Дуже низький рівень емпатії може вказувати на відсутність здатності або бажання співчувати та проявляти розуміння до інших. Студенти з низьким та дуже низьким рівнем емпатії можуть мати труднощі у встановленні емоційного зв'язку з оточуючими людьми, їхніми потребами та переживаннями. Вони менш чутливі до емоційних сигналів, які виражаються іншими людьми, та мало уважні до їхньої емоційної стану. Низький рівень емпатії може впливати на комунікаційні взаємини та спілкування студентів з іншими людьми. Вони можуть мати труднощі у вираженні розуміння, підтримки та співчуття до інших. Це може впливати на їхні стосунки, може викликати непорозуміння, конфлікти та віддаленість від інших людей.

Однак, важливо зауважити, що емпатія може бути розвинута і вдосконалена з часом та практикою. Таким чином, навчання комунікативним навичкам, сприяння усвідомленню власних емоцій та вправи на розвиток емпатії можуть допомогти студентам подальшому розвитку цієї важливої навички.

Таким чином, отриманні результати за всіма методиками свідчать, що у частини студентів, майбутніх психологів, недостатньо розвинуті комунікативні здібності та окремі їх психологічні особливості, такі як емпатія та уміння вирішувати конфлікти. Вирішення цієї проблеми можливе через використання підходів, спрямованих на навчання та розвиток цих навичок. Наприклад, проведення тренінгів, курсів з комунікації та емпатії, що допоможе студентам отримати необхідні знання та навички для ефективного спілкування, розуміння та співпереживання іншим людям. Ці

підходи сприятимуть покращенню їх комунікативної поведінки, здатності вирішувати конфлікти та підтримувати позитивні взаємини з іншими.

2.3 Практичні рекомендації щодо розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів

На основі теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів нами розроблені практичні рекомендації для майбутніх психологів:

Відпрацюйте навички активного слухання. Навчіться уважно слухати інших людей, проявляти інтерес до їхніх думок та почуттів. Уникайте перебивання та приділяйте увагу як вербальним, так і невербальним сигналам. Практикуйте активні слухові навички, такі як повторення і уточнення того, що вам сказали, а також показуйте емпатію та розуміння. Підтримуйте взаємодію за допомогою запитань та підтверджень. Будьте уважними та зацікавленими у тому, що говорить ваш співрозмовник.

Розвивайте свій емоційний інтелект. Працюйте над розпізнаванням, розумінням і контролем своїх емоцій. Вивчайте техніки управління емоціями, розпізнавання інших емоцій та встановлення емоційного зв'язку з іншими людьми. Використовуйте техніки саморегуляції емоцій: Навчіться контролювати свої емоції в ситуаціях комунікації. Використовуйте техніки дихання, візуалізації або ментального перепрограмування для заспокоєння та збалансування емоційного стану.

Вивчайте невербальну комунікацію: Ознайомтеся з різними аспектами невербальної комунікації, такими як мова тіла, жести, міміка, тон голосу і контакт очима. Відпрацьовуйте свої навички сприйняття та використання невербальних сигналів для підсилення та передачі повідомлень. Вдосконалюйте вміння розпізнавати емоції інших. Будьте уважними до емоційних сигналів, які ви сприймаєте від інших людей. Навчіться

розпізнавати міміку, тон голосу, жести та інші невербальні ознаки емоцій.

Використовуйте рольові ігри і тренінги: Беріть участь у рольових іграх або тренінгах з комунікаційних навичок. Це допоможе вам випробувати різні сценарії комунікації, вдосконалити свої навички і отримати поверхневий досвід у взаємодії з різними типами людей.

Відвідуйте групові діяльності: Долучайтесь до активностей, де вам доводиться спілкуватися з різними людьми в груповому середовищі. Це можуть бути семінари, клуби, волонтерські організації або студентські групи. Взаємодія з різними людьми допоможе вам вдосконалити свої комунікаційні навички, вчитися адаптуватися до різних стилів спілкування і розвивати емпатію.

Практикуйте публічний виступ: Спробуйте виступати перед аудиторією, будь то клас, група товаришів або навіть тренер. Публічний виступ допоможе вам набути впевненості у себе, поліпшити свою вербальну комунікацію, а також навчитися контролювати свої емоції під час публічного виступу.

Розвивайте культуру спілкування: Звертайте увагу на свою мову, тон голосу і непромовисті сигнали під час спілкування. Дотримуйтесь принципів ввічливості, поваги та толерантності. Використовуйте конструктивні комунікаційні стратегії, такі як активне слухання, ставлення до співрозмовника з інтересом та співпереживанням.

Практикуйте емпатію: Виявляйте інтерес до почуттів і переживань інших людей. Спробуйте поставити себе на їхнє місце і зрозуміти, як вони себе почувають. Підтримуйте відкрите та прийнятне ставлення до інших.

Залучайтеся до практичних тренувань: Приділяйте час для практичних тренувань, де ви можете вдосконалити свої комунікаційні навички. Це можуть бути рольові ігри, симуляції комунікативних ситуацій або тренінги з комунікаційних навичок. Ці тренування допоможуть вам отримати практичний досвід і впевненість у спілкуванні з іншими людьми.

Збагачуйте свій словниковий запас: Розширюйте свій словниковий запас і вивчайте нові вислови та вирази, які можуть покращити вашу комунікацію. Читайте книги, слухайте аудіокниги або дивіться фільми та документальні фільми, щоб вивчати нові слова та вирази та застосовувати їх у практичних ситуаціях.

Будьте відкритими до навчання: Завжди будьте відкритими до вивчення нових комунікаційних стратегій і підходів. Візьміть участь у курсах або семінарах з комунікаційних навичок, де ви можете отримати нові знання і вдосконалити свої вміння.

Практикуйте взаємодію з різними людьми: Зверніть увагу на взаємодію з людьми з різними характерами, стилями спілкування та культурними фонами. Вивчайте різні підходи до комунікації та навчайтесь пристосовуватися до потреб та очікувань різних людей. Володіння комунікативними навичками вимагає практики, тому активно залучайтеся до різних комунікативних ситуацій, які допоможуть вам вдосконалитися.

Оцінюйте і вдосконалюйте свої навички: Постійно оцінюйте свої комунікаційні навички і шукайте способи їх вдосконалення. Розгляньте можливість звернення до психологічного консультанта або тренера, які спеціалізуються на розвитку комунікаційних навичок. Вони зможуть надати вам індивідуальну підтримку, порадити ефективні вправи та стратегії для поліпшення вашої комунікації. Ведіть відлік своїх комунікативних досягнень та недоліків. Регулярно оцінюйте свій прогрес і зосереджуйтеся на покращенні тих аспектів комунікації, які потребують удосконалення.

Використовуйте можливості відкритих діалогів: Долучайтеся до групових обговорень, дебатів або панельних дискусій. Вони дозволять вам вільно висловлювати свої думки, вчитися аргументувати свої погляди та реагувати на думки інших людей.

Будуйте партнерські відносини: Спілкуйтесь зі своїми одногрупниками та викладачами у відкритий та дружній спосіб. Розвивайте навички співпраці, співробітництва та підтримки в командних проектах або групових завданнях.

Спостерігайте за експертами: Спостерігайте за людьми, які володіють сильними комунікаційними навичками. Це можуть бути викладачі, публічні спікери, професіонали у вашій галузі або відомі комунікатори. Приділяйте увагу їхньому стилю спілкування, нюансам мови тіла, способу взаємодії з аудиторією та використанню ефективних комунікаційних стратегій.

Навчайтесь від зворотного: Після кожної комунікативної ситуації, звертайте увагу на отримане зворотне відгук від інших. Аналізуйте свої сильні сторони та ті аспекти, які можна покращити. Відкрито приймайте конструктивну критику і використовуйте її для подальшого розвитку.

Використовуйте технології для розвитку комунікаційних навичок: Існує багато онлайн-ресурсів та мобільних додатків, які можуть допомогти вам вдосконалити свої комунікаційні вміння. Наприклад, ви можете скористатися додатками для запису вашої мови та відтворення, щоб аналізувати своє висловлювання і вдосконалювати його. Також ви можете приєднатися до вебінарів, онлайн-курсів або спільнот комунікаторів, які надають можливості для практики та отримання зворотного зв'язку.

Розвивайте письмову комунікацію: Набувайте навичок письмової комунікації, яка є важливою складовою комунікаційного процесу. Вчитесь структурувати свої думки, користуватися відповідними формальними або неформальними стилістичними прийомами і вдосконалюйте свої навички письмового виразу.

Відстежуйте свій прогрес: Ведіть журнал або записуйте свої спостереження про покращення комунікаційних навичок. Записуйте свої успіхи, нові відкриття та виклики, з якими ви стикалися. Це допоможе вам зберегти мотивацію і побачити свій прогрес протягом часу.

Займайтеся розвитком своїх соціальних навичок: Вивчайте основи міжособистісних відносин і спілкування. Вдосконалюйте свою здатність до співробітництва, переговорів, вирішення конфліктів та будування позитивних стосунків.

Постійно вдосконалюйтеся: Візьміть участь у тренінгах, семінарах або курсах, що спрямовані на розвиток комунікативних навичок. Читайте літературу та статті з психології комунікації, дослідження і практичні рекомендації відомих науковців та практиків.

Загалом, розвиток комунікативних навичок є постійним процесом, який потребує часу, практики і самовдосконалення. Враховуючи свої психологічні особливості і використовуючи ці рекомендації, можна поліпшити свої комунікаційні здібності та досягти більш успішної взаємодії з оточуючими людьми

Для розвитку комунікативних здібностей можуть бути використанні такі техніки та прийоми:

Ведення щоденника. Одним з варіантів може бути зйомка щодня кількох хвилин свого життя, щоб записати емоції, переживання та події, які впливають на стан. Такий варіант ведення щоденника дає можливість майбутнім психологам проаналізувати, які емоції вони відчувають і що їх може спричиняти. Це допоможе їм зрозуміти власні реакції та патерни поведінки.

Медитація. Регулярна практика медитації може допомогти зосередитися на своїх емоціях і почуттях. Для цього можна використати таку техніку: «Знайдіть тихий і спокійний час для себе, сідайте в зручній позиції і зосередьтеся на своєму диханні. Дозвольте своїм емоціям виникати, спостерігайте за ними без суджень або втручання. Це допоможе вам розпізнавати й усвідомлювати свої емоційні стани».

Самоспостереження. Для цього студентам пропонується бути уважними до себе протягом дня, спостерігати за своїми емоціями у різних ситуаціях, включаючи взаємодію з іншими людьми, звітувати собі, які емоції відчуваються і чому, розмірковувати про взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою.

Практика саморегуляції: Для реалізації такої практики необхідно навчитися контролювати свої емоції в ситуаціях, які можуть викликати стрес або напруження через застосування технік дихання, розслаблення, які передбачають глибоке дихання, прогресивну м'язову релаксацію або йогу. Необхідно звертати увагу на фізичні вияви емоцій, помічати, як в тіло реагує на різні емоції. Чи є напруження в м'язах, прискорений пульс, підвищена температура? Ставите собі питання про фізичні вияви емоційного стану і розглядати їх у контексті комунікації. Ці методи допоможуть знизити напругу і зосередитися на своїх емоціях без перевантаження.

Об'єктивна самооцінка: При оцінці своїх емоцій і реакцій необхідно уникати самокритики та перебільшень, а замість цього спостерігати за своїми емоціями з відкритістю і прийняттям.

Розвиток співчуття. Варто навчитись сприймати і розуміти емоції інших людей. Для цього треба намагатись ставити себе на їхнє місце і зрозуміти, як вони можуть себе почувати. Це допоможе вам покращити вашу емоційну співвіднесеність та підвищити вашу емпатію.

Розширення словника емоцій. Студентам пропонується вивчати різні терміни та назви емоцій, щоб у них був більший арсенал слів для вираження своїх почуттів. Це допоможе їм бути більш точними у вираженні своїх емоцій.

Робота із професіоналом. У разі потреби студенти можуть звернутися до психолога або консультанта, який наддасть допомогу та навчить їх конкретним стратегіям розвитку комунікативних здібностей. Професіонал зможе провести індивідуальну роботу з ними, спрямовану на виявлення і розуміння емоційних реакцій та надання практичних рекомендацій щодо покращення комунікативних здібностей.

Групова робота. Використання групових вправ і завдань допоможе студентам набути навичок співпраці, слухання і взаємодії з іншими. Робота в групі розвиває вміння аргументувати свою думку, слухати та враховувати думки інших, вирішувати конфлікти та спільно досягати цілей, наприклад,

створення проектів або вирішення завдань. Групова робота також сприяє розвитку навичок ефективного спілкування, колективного розуміння та побудови довірливих відносин.

Рольові ігри. В рольових іграх студентам можуть бути надані різні сценарії та ролі, які вони повинні відіграти. Наприклад, вони можуть відігравати ситуації консультування клієнта з психологічними проблемами, де один студент виступає в ролі психолога, а інший - в ролі клієнта. Це дозволяє студентам відчути, яким чином взаємодія з клієнтом впливає на емоції, поведінку та сприйняття іншої людини.

Необхідно також пам'ятати, що розвиток комунікативних здібностей це процес, який може бути індивідуальним для кожної людини, тому важливо слухати свій внутрішній голос і виявляти готовність до змін. Зосереджуючись на розвитку своїх можливостей, ви зможете покращити свої комунікативні здібності, краще розуміти себе і інших людей, ефективніше взаємодіяти в професійних і особистих ситуаціях і створювати гармонійні відносини з оточуючими.

Для викладачів закладів вищої освіти щодо розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів ми можемо надати такі рекомендації.

Для набуття практичних навичок комунікації необхідно забезпечити практичні вправи та симуляційні ситуації. Це можуть бути рольові ігри, тренування спілкування, дебати, групові дискусії тощо. Викладачі можуть активно давати студентам зворотний зв'язок щодо їх комунікативних навичок. Важливо наголосити на позитивних аспектах, але також вказувати на можливі області для покращення. Це допоможе студентам усвідомити свої сильні сторони та працювати над вдосконаленням слабких. Для розвитку емпатії у майбутніх психологів викладачі можуть заохочувати їх спостерігати, як люди реагують на різні ситуації, та аналізувати емоційні стани інших осіб.

Крім того, можна організувати практику публічних виступів, де студенти матимуть змогу розвивати свої навички у виступах перед аудиторією, забезпечити конструктивний зворотній зв'язок та можливості для покращення таких навичок, що допоможе студентам набути впевненості та ефективності в публічних виступах. Забезпечення можливості для студентів практикувати публічні виступи та презентації допоможе розвинути навички чіткості, логічного мислення, вміння передавати інформацію, висловлювати свої думки.

Для розвитку у студентів комунікативних навичок в різних контекстах і ситуаціях, слід використовувати різноманітні методи навчання, варіювати їх, включаючи інтерактивні групові вправи, проекти, дебати, рольові ігри та обговорення кейсів.

Викладачам варто заохочувати студентів застосовувати різні мовні інструменти, такі як активне слухання, використання відповідних мовних засобів, уміння поставити запитання та висловлювати свою думку чітко і аргументовано. Розвивати навички міжкультурної комунікації з врахуванням різноманітності культур та розуміння міжкультурних аспектів комунікації, стимулювати студентів до вивчення і розуміння культурних розбіжностей і сприяти розвитку навичок ефективної міжкультурної комунікації.

При створенні умов для розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів, викладачі мають враховувати індивідуальні потреби студентів. Кожен студент має свої унікальні комунікативні потреби та рівень навичок, тому важливо забезпечити індивідуальну підтримку та допомогу для студентів, які мають потребу в розвитку конкретних комунікативних навичок.

Важливо навчати студентів розуміти та ефективно використовувати невербальні сигнали, такі як міміка, жести, тон голосу та інші невербальні елементи комунікації, використовуючи для цього відео-матеріали та демонстрації. Для відпрацювання умінь невербальної комунікації можна запропонувати вправи та завдання, що спрямовані на розвиток навичок

невербальної комунікації, наприклад, рольові ігри, де студентам потрібно передавати повідомлення без використання слів.

Для розвитку рефлексії свого комунікативного процесу можна запропонувати студентам письмові завдання або рефлексивні журнали, де вони можуть оцінювати свою комунікаційну взаємодію, розмірковувати про свої сильні та слабкі сторони та визначати шляхи для подальшого розвитку.

Особливу увагу необхідно звернути на розвиток у студентів навичок активного слухання, таких як уважне усвідомлення, повне зосередження на співрозмовнику, встановлення контакту очима та неперериванння співрозмовника. Вправи з активного слухання можуть допомогти студентам розвивати вміння ефективно сприймати інформацію та виявляти інтерес до інших людей.

Необхідною умовою розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів є забезпечення їм можливості для практичного застосування своїх комунікативних навичок. Для цього можуть бути використані рольові ігри, симуляція психологічних ситуацій або реальна взаємодія з клієнтами під час практики. Чим більше практики отримують студенти, тим краще вони зможуть розвивати свої комунікативні навички. Залучення професіоналів для проведення практичних занять, виступів або майстер-класів, де вони можуть поділитися своїм досвідом та кращими практиками комунікації дасть студентам можливість почути реальні історії та отримати цінні поради.

Щоб забезпечити зворотний зв'язок, необхідно надавати конструктивні поради та рекомендації з покращення комунікації, треба робити акцент на позитивних аспектах, похвалити їх зусилля та досягнення, а також надати конкретні приклади, що допоможуть студентам розуміти, як вони можуть поліпшити свої навички.

Важливим аспектом розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів є розвиток емпатії. Використання вправ та завдань, що сприяють розвитку емпатії у студентів навчить їх ставитися до інших з розумінням та співчуттям, активно слухати та враховувати почуття інших людей.

Наприклад, можна використовувати реальні ситуації та кейси, де студенти можуть спробувати поставити себе на місце клієнта та зрозуміти його перспективи.

Отже, розвинуті комунікативні здібності є важливими для майбутніх психологів, оскільки вони сприяють покращенню взаєморозуміння, ефективності та якості взаємодії з клієнтами. Студенти-психологи мають свідомо працювати над своїми комунікативними навичками, розуміти свої сильні та слабкі сторони і активно працювати над їх поліпшенням. Для розвитку комунікативних здібностей студенти можуть скористатися різноманітними практичними методиками, такими як ведення щоденника, медитація, самоспостереження, саморегуляція, розвиток співчуття та розширення словника емоцій.

Викладачі мають створювати сприятливу навчальну атмосферу, надавати можливості для практичного тренування комунікативних навичок та надавати зворотний зв'язок. Рольові ігри, групова робота, використання невербальної комунікації та розвиток емпатії є ефективними методами для розвитку комунікативних здібностей студентів-психологів. Важливо, щоб студенти мали можливість практикувати публічний виступ та презентації, що сприяє розвитку навичок передачі інформації та впевненості у власних здібностях.

Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів свідчить про наявність певних проблем їх розвитку у частини студентів. Зокрема, виявлено низький рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей (у 3% і 5% студентів відповідно), а також рівень нижче середнього (у 16% і 26% студентів відповідно).

Дослідження, яка позиція переважає у студентів-психологів в спілкування, продемонструвало, що у 34 % (13 осіб) переважає залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка), 48% (18) респондентів виявили компетентну позицію в спілкуванні (впевнену поведінку), а 18 % (7)

студентів продемонстрували агресивну позицію в спілкуванні (поведінку пригнічення).

За результатами дослідження стилів поведінки в конфліктних ситуаціях, було виявлено, що у 16 % (6) респондентів переважає стиль суперництва або конкуренції в спілкуванні, у 26 % (10) студентів переважає стиль співпраці, 24 %

(9) респондентів продемонстрували перевагу такого стилю спілкування як компроміс, у 24% респондентів виявлений стиль спілкування уникнення, у 10 %

(4) студентів-психологів переважає пристосування.

Розвиток емпатії у майбутніх психологів представлений такими результатами: високий рівень емпатії властивий 30 % (11) респондентів, середній

– 42,1 % (16), занижений рівень емпатії виявлений у 26,4 % (10) студентів і дуже низький – у 2,6 % (1) респондентів.

Отже, дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів виявило недостатній рівень їх розвитку у певної частини студентів, тому необхідно здійснювати активну роботу над розвитком комунікативних здібностей у майбутніх психологів, оскільки це впливає на їхню професійну діяльність та можливість ефективно спілкуватися, працювати в команді та досягати успіху в своїй професії.

Розвиток комунікативних здібностей у майбутніх психологів є важливим аспектом їх професійної підготовки. Студентам-психологам рекомендується активно працювати над своїми навичками комунікації, використовуючи різноманітні методики та техніки, такі як ведення щоденника, медитація, самоспостереження, саморегуляція та розширення словника емоцій.

Викладачам слід створювати сприятливу навчальну атмосферу і надавати можливості для практичного тренування комунікативних навичок

студентів. Використання різноманітних методів, таких як рольові ігри, групова робота, використання невербальної комунікації та розвиток емпатії, може сприяти успішному розвитку комунікативних здібностей.

Основними висновками є те, що розвиток комунікативних здібностей вимагає постійної практики та самовдосконалення. Як для студентів-психологів, так і для викладачів, важливо розуміти значення комунікації в їхній професійній діяльності та приділяти достатню увагу йому у процесі навчання та навчання студентів.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження з вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей у студентів-психологів конкретизують та підтверджують вихідну гіпотезу. На основі здійсненого теоретичного аналізу даного феномену нами була сформульована мета, поставлені завдання, висунута гіпотеза нашого дослідження.

Обґрунтовано, що поняття «комунікативна компетентність» ширше ніж поняття «комунікативні здібності». Комунікативна компетентність включає знання, уміння та навички, які необхідні для ефективної комунікації, розуміння комунікаційних процесів, здатність використовувати різні вербальні та невербальні засоби комунікації, а також уміння слухати, розуміти та адаптуватися до співрозмовника. Комунікативні здібності є більш конкретними здібностями, які виявляються в умінні застосовувати комунікативні знання та навички у практичній діяльності. Вони передбачають здатність ефективно використовувати невербальні сигнали, а також здатність адаптуватися до різних комунікативних ситуацій. Комунікативні здібності є складовою частиною цієї компетентності, вони конкретизують здатність застосовувати ці знання та навички у практичній комунікації.

З’ясовано, що комунікативні здібності можуть бути розвинуті шляхом систематичного навчання та практики, що означає: підготовка майбутніх психологів до професійної діяльності має включати активний розвиток їх комунікативних навичок і вмінь.

На основі теоретичного аналізу визначено, що психологічні особливості розвитку комунікативних здібностей у психологів включають емоційний інтелект, емпатію, активне слухання та уміння вирішувати конфлікти, адаптивність, уміння використовувати невербальну комунікацію. Ці особливості дають можливість психологам ефективно спілкуватися з клієнтами та колегами, створювати сприятливе середовище для розвитку та

досягнення професійних цілей.

Доведено необхідність створення сприятливих умов для навчання і практики комунікативних навичок студентів, що може включати тренінги, рольові ігри, спеціальні практичні завдання та взаємодію з реальними клієнтами або ситуаціями, які можуть виникнути в професійній практиці. Отже, наукові дослідження підтверджують, що розвиток комунікативних здібностей є необхідним елементом підготовки майбутніх психологів.

Результати емпіричного дослідження продемонстрували, що певна частина студентів має недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей та таких їх психологічних особливостей як емпатія та уміння вирішувати конфлікти. Такі студенти можуть мати труднощі у встановленні контактів з іншими людьми. Крім того, виявлено проблеми з орієнтацією в незнайомих ситуаціях та у виступах перед аудиторією, слабкий захист своїх думок та вразливість до образ. Такі студенти також проявляють низький рівень ініціативи у громадській діяльності та уникнення самостійних рішень. Недостатній рівень розвитку комунікативних здібностей може обмежувати можливості майбутніх психологів у професійній діяльності, де важливо ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та керівництвом, організовувати свою роботу та досягати поставлених цілей.

За результатами емпіричного дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних здібностей розроблено практичні рекомендації для студентів-психологів та викладачів закладів вищої освіти, які містять перелік конкретних шляхів, форм, методів, прийомів та технік, застосування яких сприятиме розвитку комунікативних здібностей майбутніх психологів.

Отже, на основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що важливо приділяти увагу розвитку комунікативних здібностей у майбутніх психологів для забезпечення їхнього успішного професійного розвитку. Це можна здійснити шляхом надання відповідних навчальних програм, тренінгів та практичних вправ, спрямованих на покращення комунікаційних навичок, розвиток емпатії, здатності до співпраці та організаційних навичок.

Також важливо надати студентам можливості для практичного застосування цих навичок у реальних ситуаціях, наприклад, шляхом залучення до практики, дослідницьких проектів та волонтерської роботи. Це допоможе їм отримати практичний досвід і розвинути навички ефективного спілкування, співробітництва та організації.

Крім того, важливо створити сприятливу навчальну та робочу атмосферу, де студенти можуть почувати себе комфортно й упевнено в процесі взаємодії з іншими. Це можна зробити шляхом підтримки студентів, надання позитивного фідбеку та створення можливостей для розвитку їхніх комунікативних та організаторських здібностей.

Необхідно здійснювати активну роботу над розвитком комунікативних здібностей у майбутніх психологів, оскільки це впливає на їхню професійну діяльність та можливість ефективно спілкуватися, працювати в команді та досягати успіху в своїй професії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bandura A. Social Learning Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1977. 247 p.

2. Rogers C. On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy. –Boston: Houghton Mifflin, 1961. 420 p.

3. Мітіна О. В. Розвиток професійної компетентності вчителя: психологічний супровід. Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка, 2005. 180 с.

4. Баришева В. М. Психологічні аспекти комунікації: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 256 с.

5. Freud S. The Ego and the Id. London: Hogarth Press, 1923. 96 p.

6. Beck A. T. Cognitive Therapy and the Emotional Disorders. New York: International Universities Press, 1976. 356 p.

7. Bronfenbrenner U. The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1979. 352 p.

8. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books, 1995. 384 p.

9. Grice H. P. Logic and Conversation. *Syntax and Semantics*. Vol. 3. Ed. by P. Cole & J. Morgan. New York: Academic Press, 1975. P. 41–58.

10. Ellis R. The Study of Second Language Acquisition. Oxford: Oxford University Press, 2003. 1168 p.

11. Mehrabian A. Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Belmont, CA: Wadsworth, 1981. 232 p.

12. Зазуліна О. О. Структура комунікативних умінь у майбутніх психологів. *Психологічні науки: реалії та перспективи*. Т. 6, № 1. 2017. С. 50–54.

13. McKay M., Davis M., Fanning P. Messages: The Communication Skills Book. Oakland, CA: New Harbinger Publications, 2009. 360 p.

14. Куценко В. І. Формування комунікативних умінь у майбутніх психологів. *Вісник Київського університету ім. Т. Шевченка*. Т. 8, № 1. 2010. С. 45–49.

15. Комунікативна компетентність у професійній підготовці психологів: монографія / За ред. Н. Г. Чепурної. Київ: Видавничий центр КНУ, 2020. 240 с.

16. Кречетов І. В. Психологічні основи формування комунікативних навичок у студентів-психологів. *Вісник КНУ імені Тараса Шевченка*. №15. 2021. С. 23–29.

17. Чернишенко О. П. Основи психології спілкування. Львів: Світ, 2018. 278 с.

18. Майборода О. В. Розвиток комунікативної компетентності студентів в умовах дистанційного навчання. *Інноваційні технології освіти*. Вип. 8. 2022. С. 48–55.

19. Knapp M. L., Hall J. A. Nonverbal Communication in Human Interaction. Boston: Cengage Learning, 2014. 528 p.

20. Ващенко Л. В. Роль емоційного інтелекту у професійній діяльності психолога. *Науковий вісник ХНПУ*. Вип. 30. 2020. С. 78–84.

21. Burgoon J. K. Interpersonal Communication: A Goals-Based Approach. New York: Routledge, 2010. 256 p.

22. Лапин О. В. Тренінгові програми як засіб розвитку комунікативних умінь студентів. *Практична психологія*. Вип. 12. 2023. С. 35–42.

23. Рогов Є. І. Психологія спілкування. Харків: Видавництво «Фоліо», 2021. 324 с.

24. Бакаєв О. С. Теоретичні засади розвитку комунікативних умінь студентів-психологів. *Педагогіка і психологія*. Вип. 4. 2020. С. 12–17.

25. Ellinger A. D., Hamlin R. G., Beattie R. J. Enhancing Communicative Skills through Action Learning. *Human Resource Development Review*. 2018. Vol. 17, No. 2. P. 137–158.

26. Баришева О. Психологічна культура спілкування майбутніх фахівців: монографія. Полтава: Вид-во ПНПУ, 2019. 187 с.

27. Floyd K. Communicating Affection: Interpersonal Behavior and Social Context. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. 252 p.

28. Лисенко І. О. Методики оцінювання комунікативних умінь студентів-психологів. *Вісник Черкаського національного університету*. №45. 2021. С. 89–96.

29. Johnson D. W. Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization. Boston: Allyn & Bacon, 2012. 424 p.

30. Кузьменко І. Комунікативні компетенції у професійній діяльності психолога. *Сучасна психологія*. №3. 2023. С. 34–41.

31. Немченко В. Розвиток емпатії у студентів-психологів. *Психологічний журнал*. №11. 2022. С. 15–22.

32. McCornack S. Reflect & Relate: An Introduction to Interpersonal Communication. Boston: Bedford/St. Martin's, 2021. 608 p.

33. Mathews A., MacLeod C. Cognitive-Behavioral Approaches in Communication Skill Development. *Annual Review of Psychology*. Vol. 56. 2005. P. 1–27.

34. Сидоренко Л. О. Особливості вербального і невербального спілкування у майбутніх психологів. *Вісник Дніпровського університету*. №5. 2021. С. 56–61.

35. Trenholm S., Jensen A. Interpersonal Communication. Oxford: Oxford University Press, 2020. 464 p.

36. Beebe S. A., Beebe S. J., Ivy D. Conversations about Communication. New York: Pearson, 2016. 624 p.

37. Литвиненко О. О. Соціально-психологічний тренінг як засіб розвитку комунікативних здібностей. *Український психологічний журнал*. №8. 2020. С. 72–81.

38. Wood J. T. Interpersonal Communication: Everyday Encounters. Belmont, CA: Wadsworth, 2014. 400 p.

39. Мартиненко В. Особистісні риси, що впливають на розвиток комунікативних умінь. *Психологія та педагогіка*. №12. 2023. С. 88–95.

40. Keaton S. A., Bodie G. D. Explaining Communication: Contemporary Theories and Applications. Boston: Cengage, 2020. 432 p.

41. Ковальчук І. І. Психологічна допомога та ефективне спілкування у професії психолога. *Практична психологія*. №7. 2021. С. 39–46.

42. Тищенко А. В. Комунікативні навички в діяльності психолога. *Психологічний журнал*. Т. 25, №2. 2019. С. 34–41.

43. Бандура О. Г. Ефективність комунікації в професійній діяльності психолога. *Практична психологія і соціальна робота*. №8. 2020. С. 45–51.

44. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Герасименко М.В., Ткаченко В.В. Збірник методик діагностики лідерських якостей курсантського, сержантського та офіцерського складу: методичний посібник. Київ : НДЦ ГП ЗСУ, 2012. 433 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина)

Методика оцінює рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей, що проявляються в різних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування.

Для проведення дослідження необхідно підготувати опитувальник КОС і лист для відповідей. Експеримент може проводитися як індивідуально, так і в групі. Респондентам роздають бланки для відповідей і зачитують інструкцію.

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на всі запропоновані питання. Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання й відповідайте так: якщо Ваша відповідь на питання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітинці реєстраційного бланка поставте плюс (+), якщо ж Ваша відповідь негативна (Ви не згодні) – поставте знак мінус (-). Слідкуйте, щоб номер питання та номер клітинки, в яку Ви записуєте свою відповідь, співпадали. Майте на увазі, що питання мають загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації та не замислюйтеся над деталями. Не слід витрачати багато часу на обмірковування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам буде важко відповісти. Тому намагайтеся дати ту відповідь, якій Ви вважаєте, що можете віддати перевагу. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на його перші слова. Ваша відповідь має бути точно узгоджена з ними. Відповідаючи на питання, не намагайтеся справити заздалегідь приємне враження. Для нас важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал за серією питань».

Реєстраційний бланк

П.І.Б. (повністю) _____

Дата обстеження_____Вік_____Стать: чол./жін. (підкреслити) Курс____Посада (підрозділ) _____

Спеціальність_____Військове звання _____

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40

Текст опитувальника

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, завдане Вам кимось із Ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що створилася?
5. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств із різними людьми?
6. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
7. Чи вірно, що Вам приємніше й простіше проводити час із книгами або за будь-якими іншими заняттями, ніж із людьми?
8. Якщо виникли будь-які перешкоди в здійсненні Ваших намірів, то чи легко Ви відступаєте від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за віком?
10. Чи полюбляєте Ви придумувати та організовувати зі своїми товаришами різні ігри і розваги?
11. Чи важко Ви включаєтеся в нову для Вас компанію?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно

було б виконати сьогодні?

13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?

14. Чи прагнете Ви домагатися, щоб Ваші товариші діяли згідно з Вашою думкою?

15. Чи важко Ви освоюєтеся в новому колективі?

16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів із товаришами через невиконання ними своїх обов'язків, зобов'язань?

17. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитись іпоговорити з новою людиною?

18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви приймаєте ініціативуна себе?

19. Чи дратують Вас оточуючі люди, і чи хочеться Вам побутина самоті?

20. Чи правда, що Ви зазвичай погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас обстановці?

21. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?

22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?

23. Чи Ви вагаєтеся, відчуваєте незручність або сором'язливість, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?

24. Чи правда, що Ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?

25. Чи полюбляєте Ви брати участь у колективних іграх?

26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси Ваших товаришів?

27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед малознайомих Вам людей?

28. Чи правда, що Ви рідко прагнете до доказу своєї правоти?

29. Чи гадаєте Ви, що Вам не завдає особливого клопоту внести пожвавлення в малознайому Вам компанію?

30. Чи берете Ви участь у громадській роботі?

31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?

32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?

33. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайому компанію?

34. Чи охоче Ви беретеся до організації різних заходів для своїх товаришів?

35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо впевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групілюдей?

36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?

37. Чи правда, що у Вас багато друзів?

38. Чи часто Ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи часто Ви бентежитесь, відчуваєте незручність при спілкуванні з незнайомими людьми?

40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

"Ключ"

Схильності	Відповіді	Номери питань
Комунікативні	(+) так	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(–) ні	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Організаторські	(+) так	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(–) ні	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

(*Комунікативні схильності:* позитивні відповіді – питання 1-го стовпця і негативні відповіді – питання 3-го стовпця.

Організаторські схильності: позитивні відповіді – питання 2-го стовпця і негативні відповіді – питання 4-го стовпця).

Обробка результатів

1. Зіставити відповіді респондента з "ключем" і підрахувати кількість збігів окремо за комунікативними та організаторськими схильностями.

2. Обчислити оціночні коефіцієнти комунікативних (Кк) і організаторських (Ко) схильностей як відношення кількості співпадаючих відповідей за комунікативними схильностями (Кх) та організаторськими схильностями (Ох) до максимально можливого числа збігів (20) за формулами:

$$Кк = \frac{Кх}{20}, \qquad Ко = \frac{Ох}{20}.$$

Для якісної оцінки результатів необхідно зіставити отримані коефіцієнти зі шкальними оцінками.

Шкала оцінок комунікативних та організаторських схильностей

Кк	Ко	Шкальна оцінка
0,10-0,45	0,20-0,55	1
0,46-0,55	0,56-0,65	2
0,56-0,65	0,66-0,70	3
0,66-0,75	0,71-0,80	4
0,76-1,00	0,81-1,00	5

Інтерпретація результатів

При аналізі отриманих результатів необхідно враховувати такі параметри:

1. Респонденти, які отримали оцінку 1, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

2. Респондентам, що отримали оцінку 2, комунікативні та організаторські схильності притаманні на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто в новій компанії, колективі, вважають за краще проводити час наодинці з собою, обмежують свої знайомства, відчувають труднощі у встановленні контактів із людьми та, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи; прояв ініціативи в громадській діяльності вкрай занижений, у багатьох справах вони вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень.

3. Для респондентів, які отримали оцінку 3, характерний середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу, проте потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група респондентів потребує подальшої серйозної та планомірної виховної роботи з формування й розвитку комунікативних та організаторських схильностей.

4. Респонденти, які отримали оцінку 4, належать до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не розгублюються в новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні прийняти самостійне рішення у важкій ситуації. Все це вони роблять не з примусу, а згідно з внутрішніми прагненнями.

5. Респонденти, які отримали вищу оцінку 5, володіють дуже високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони відчувають потребу в комунікативній і організаторській діяльності й активно прагнуть до неї. Швидко орієнтуються у важких ситуаціях, невимушено поводять себе в новому колективі, ініціативні, воліють у важливій справі або в складній ситуації, що створилася, приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку та домагаються, щоб вона було прийнята товаришами, можуть внести пожвавлення в незнайому компанію, люблять організовувати всякі ігри, заходи, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює. Вони самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу в комунікації та організаторській діяльності.

Додаток Б

Методика «Тест-опитувальник комунікативних умінь Міхельсона» під редакцією Гільбуха

Розробка даної методики належить Л. Михельсону. Пізніше Ю. З. Гильбух перевів і адаптував тест-опитувальник для проведення діагностики комунікативних умінь у підлітків. Методика призначена для діагностики рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь.

Даний тест являє собою різновид тесту досягнень, тобто побудований за типом завдання, у якій є правильна відповідь. У тесті пропонується деякий еталонний варіант поведінки, який відповідає компетентному, впевненому, партнерському стилю. Ступінь наближення до еталону можна визначити за кількістю правильних відповідей. Неправильні відповіді пыдроздыляються на неправильні "знизу" (залежні) і неправильні "зверху" (агресивні).

Опитувальник містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Треба вибрати один, який притаманний саме його способу поведінки в даній ситуації. Не можна вибирати два або більше варіантів або приписувати варіант, не зазначений в опитувальнику. Авторами пропонується ключ, за допомогою якого можна визначити, до якого типу реагування відноситься обраний варіант відповіді: впевненому, залежному або агресивному. В результаті пропонується підрахувати число правильних і неправильних відповідей в процентному відношенні до загальної кількості обраних відповідей.

Всі питання розділені авторами на 5 типів комунікативних ситуацій:

- ситуації, в яких потрібно реакція на позитивні висловлювання партнера;
- ситуації, в яких підліток повинен реагувати на негативні висловлювання;
- ситуації, в яких до підлітка звертаються з проханням;
- ситуації бесіди;
- ситуації, в яких потрібно прояв емпатії (розуміння почуттів і станів іншої людини).

Відповідно до даних типах, ми введемо п'ять шкал, щоб визначити комунікативні вміння для кожного типу ситуації. За результатами може вийти один з трьох рівнів стилю спілкування: залежний, компетентний або агресивний.

Знижений рівень залежного стилю спілкування. Тенденція до незалежності поглядів, оцінок і поведінки особистості від впливу інших людей в ситуації спілкування.

Підвищений рівень компетентного, впевненого, партнерського стилю спілкування. Тенденція до адекватного реагування на поведінку оточуючих в залежності від ситуації. Уміння в більшості випадків вступати в контакт з іншими людьми, висловлювати позитивні почуття і оцінки по відношенню до них, звертатися за допомогою і підтримкою і самому її надавати, говорити: "Ні!" в разі необхідності, контролювати себе в конфліктних ситуаціях.

Низький рівень агресивного стилю спілкування. Тенденція уникати проявів різкості, роздратування, гніву, категоричності суджень, негативних оцінок людей і подій, які можуть зачіпати інших людей.

Бланк тесту комунікативних умінь Міхельсона (Під ред. Ю. Гільбуха)

1. Хто-небудь говорить Вам: "Мені здається, що Ви чудова людина". Ви завжди в подібних ситуаціях:

а) Говорите: "Ні, що Ви! Я таким не є".

б) Говорите з посмішкою: "Спасибі, я дійсно людина видатна". в) Говорите: "Дякую".

г) Нічого не говорите і при цьому червонієте.

д) Говорите: "Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону".

2. Хто-небудь здійснює дію або вчинок, які, на Вашу думку, є чудовими. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Поступаєте так, як якщо б ця дія не була настільки чудовим, і при цьому говорите: "Нормально!"

б) Говорите: "Це було чудово, але я бачив результати трохи краще". в) Нічого не говорите.

г) Говорите: "Я можу зробити набагато краще". д) Говорите: "Це дійсно чудово!"

3. Ви займаєтеся справою, яке Вам подобається, і думаєте, що воно у Вас виходить дуже добре. Будь-хто говорить: "Мені це не подобається!" Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Ви - бовдур!"

б) Говорите: "Я все ж думаю, що це заслуговує гарної оцінки". в) Говорите: "Ви маєте рацію", хоча насправді не згодні з цим.

г) Говорите: "Я думаю, що це видатний рівень. Що Ви в цьому поні маєте".

д) Чи відчуваєте себе ображеним і нічого не говорите у відповідь.

4. Ви забули взяти з собою якийсь предмет, а думали, що принесли його, і хтось говорить Вам: "Ви такий тюхтій! Ви забули б і свою голову, якби вона не була прикріплена до плечей". Зазвичай Ви у відповідь:

а) Говорите: "У всякому разі, я тлумачні Вас. Крім того, що Ви в цьому розумієте!"

б) Говорите: "Так, Ви маєте рацію. Іноді я веду себе як тюхтій". в) Говорите: "Якщо хто-небудь роззява, то це Ви".

г) Говорите: "У всіх людей є недоліки. Я не заслуговую такої оцінки тільки за те, що забув щось".

д) Нічого не говорите або взагалі ігноруєте цю заяву.

5. Будь-хто, з ким Ви домовилися зустрітися, запізнився на 30 хвилин, і це Вас засмутило, причому людина ця не дає ніяких пояснень своєму опоз- Данію. У відповідь Ви зазвичай:

а) Говорите: "Я засмучений тим, що Ви змусили мене стільки чекати". б) Говорите: "Я все думав, коли ж Ви прийдете".

в) Говорите: "Це був останній раз, коли я змусив себе чекати Вас". г) Нічого не говорите цій людині.

д) Говорите: "Ви ж обіцяли! Як Ви сміли так спізнюватися!"

6. Вам потрібно, щоб хто-небудь зробив для Вас одну річ. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Нікого ні про що не просите.

б) Говорите: "Ви повинні зробити це для мене".

в) Говорите: "Не могли б Ви зробити для мене одну річ?", після цього пояснюєте суть справи.

г) Злегка натякаєте, що Вам потрібна послуга цієї людини. д) Говорите: "Я дуже хочу, щоб Ви зробили це для мене".

7. Ви знаєте, що хтось відчуває себе засмученим. Зазвичай в таких ситу- ациях Ви:

а) Говорите: "Ви виглядаєте засмученими. Чи не можу я допомогти?"

б) Перебуваючи поруч з цією людиною, не заводьте розмови про його стан. в) Говорите: "У Вас якась неприємність?"

г) Нічого не говорите і залишаєте цю людину наодинці з собою. д) Сміючись, говорите: "Ви просто як велика дитина!"

8. Ви відчуваєте себе засмученим, а хто-небудь говорить: "Ви виглядаєте засмученими". Зазвичай в таких ситуаціях Ви:

а) Негативно качаєте головою або ніяк НЕ реагуєте. б) Говорите: "Це не Ваша справа!"

в) Говорите: "Так, я трохи засмучений. Ми цінуємо ваші". г) Говорите: "Дурниці".

д) Говорите: "Я засмучений, залиште мене одного".

9. Будь-хто засуджує Вас за помилку, здійснену іншими. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Ви з глузду з'їхали!"

б) Говорите: "Це не моя вина. Цю помилку зробив хтось інший". в) Говорите: "Я не думаю, що це моя вина".

г) Говорите: "Дайте мені спокій, Ви не знаєте, що Ви говорите". д) Чи приймаєте свою провину або не кажіть нічого.

10. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, але Ви не знаєте, чому це повинно бути зроблено. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Це не має ніякого сенсу, я не хочу це робити".

б) Чи виконуєте прохання і нічого не говорите.

в) Говорите: "Це дурість, бо я не збираюся цього робити".

г) Перш ніж виконати прохання, говорите: "Поясніть, будь ласка, по-чому це повинно бути зроблено".

д) Говорите: "Якщо Ви цього хочете ...", після чого виконуєте прохання.

11. Хтось говорить Вам, що, на його думку, те, що Ви зробили, чудово. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Так, я зазвичай це роблю краще, ніж більшість інших людей".

б) Говорите: "Ні, це не було настільки здорово".

в) Говорите: "Правильно, я дійсно це роблю краще за всіх".

г) Говорите: "Спасибі".

д) Ігноруєте почуте і нічого не відповідаєте.

12. Хто-небудь був дуже люб'язний з Вами. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Ви дійсно були дуже люб'язні по відношенню до мене".

б) Дієте так, ніби ця людина не була настільки люб'язний до Вас, і говорите: "Так, спасибі".

в) Говорите: "Ви вели себе по відношенню до мене цілком нормально, але я заслуговую більшого.

г) Ігноруєте цей факт і нічого не говорите.

д) Говорите: "Ви вели себе по відношенню до мене недостатньо добре".

13. Ви розмовляєте з приятелем дуже голосно, і хто-небудь говорить Вам: "Вибачте, але Ви ведете себе занадто шумно". У таких випадках Ви зазвичай:

а) Негайно припиняєте бесіду.

б) Говорите: "Якщо Вам це не подобається, провалюйте звідси".

в) Говорите: "Вибачте, я буду говорити тихіше", після чого ведеться бесіда приглушеним голосом.

г) Говорите: "Вибачте" і припиняєте бесіду.

д) Говорите: "Все в порядку" і продовжуєте голосно розмовляти.

14. Ви стоїте в черзі, і будь-хто стає попереду Вас. Зазвичай в та- ких випадках Ви:

а) неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: "недо- торие люди поводяться дуже нервово".

б) Говорите: "Ставайте в хвіст черги!" в) Нічого не говорите цього типу.

г) Говорите голосно: "Вийди з черги, ти, нахаба!"

д) Говорите: "Я зайняв чергу раніше Вас. Будь ласка, станьте в кінець черги".

15. Будь-хто робить що-небудь таке, що Вам не подобається і викликає у Вас сильне роздратування. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) вигукували: "Ви бовдур, я ненавиджу Вас!"

б) Говорите: "Я сердитий на Вас. Мені не подобається те, що Ви робите".

в) Дієте так, щоб пошкодити цій справі, але нічого цього типу не кажіть.

г) Говорите: "Я розсерджений. Ви мені не подобаєтеся". д) Ігноруєте ця подія і нічого не говорите цього типу.

16. Будь-хто має що-небудь таке, чим Ви хотіли б користуватися. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите цій людині, щоб він дав Вам цю річ. б) Утримуєтеся від всяких прохань.

в) відбирають цю річ.

г) Говорите цій людині, що Ви хотіли б користуватися даними перед- предметом, і потім просите його у нього.

д) міркувати про цей предмет, але не просите його для користування.

17. Будь-хто запитує, чи може він отримати у Вас певний предмет для тимчасового користування, але так як це новий предмет, Вам не хочеться його позичати. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Ні, я тільки що дістав його і не хочу з ним розлучатися, може бути коли-небудь потім".

б) Говорите: "Взагалі-то я не хотів би його давати, але Ви можете попользо- тися їм".

в) Говорите: "Ні, придбайте свій!"

г) позичають цей предмет всупереч своєму небажанню. д) Говорите: "Ви з глузду з'їхали!"

18. Якісь люде ведуть бесіду про хобі, яке подобається і Вам, і Ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Не кажіть нічого.

б) Перериваєте бесіду і відразу ж починаєте розповідати про свої успіхи в цьому хобі.

в) Підходьте ближче до групи і при слушній нагоді вступаєте в розмову.

г) Підходьте ближче і очікуєте, коли співрозмовники звернуть на Вас увагу.

д) Перериваєте бесіду і негайно починаєте говорити про те, як сильно Вам подобається це хобі.

19. Ви займаєтеся своїм хобі, а хто-небудь запитує: "Що Ви длаете?" Зазвичай Ви:

а) Говорите: "О, це дрібниця". Або: "Та нічого особливого". б) Говорите: "Не заважайте, хіба Ви не бачите, що я зайнятий?" в) продовжуєте мовчки працювати.

г) Говорите: "Це зовсім Вас не стосується".

д) Припиняєте роботу і пояснюєте, що саме Ви робите.

20. Ви бачите спіткнувся і падаючого людини. У таких випадках Ви:

21. а) Розсміявшись, говорите: "Чому Ви не дивіться під ноги?"

б) Говорите: "У Вас все в порядку? Може бути я щось можу для Вас зробити?"

в) Питаєте: "Що трапилося?"

г) Говорите: "Це все вибоїни в тротуарі". д) Ніяк не реагуєте на цю подію.

22. Ви стукнулися головою о полку і набили шишку. Будь-хто говорить: "З Вами все гаразд?" Зазвичай Ви:

а) Говорите: "Я прекрасно себе почуваю. Дайте мені спокій!" б) Нічого не говорите, ігноруючи цю людину.

в) Говорите: "Чому Ви не займаєтеся своєю справою?"

г) Говорите: "Ні, я забій свою голову, спасибі за увагу до мене". д) Говорите: "Дарма, у мене все буде о'кей".

23. Ви допустили помилку, але вина за неї покладено на кого-небудь іншого. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Не кажіть нічого.

б) Говорите: "Це їхня помилка!"

в) Говорите: "Цю помилку допустив Я".

г) Говорите: "Я не думаю, що це зробила ця людина". д) Говорите: "Це їх гірка доля".

24. Ви відчуваєте себе ображеним словами, сказаними ким-небудь на Вашу адресу. У таких випадках Ви зазвичай:

а) Ідіть геть від цієї людини, не сказавши йому, що він засмутив Вас. б) Заявляєте цій людині, щоб він не смів більше цього робити.

в) Нічого не говорите цій людині, хоча відчуваєте себе ображеним.

г) У свою чергу ображаєте цю людину, називаючи його по імені.

д) Заявляєте цій людині, що Вам не подобається те, що він сказав, і що він не повинен цього робити знову.

25. Будь-хто часто перебиває, коли Ви говорите. Зазвичай в таких випадках Ви:

а) Говорите: "Вибачте, але я хотів би закінчити те, про що розповідав". б) Говорите: "Так не роблять. Можу я продовжити свою розповідь?"

в) Перериваєте цю людину, відновлюючи свою розповідь.

г) Нічого не говорите, дозволяючи іншій людині продовжувати свою промову.

д) Говорите: "Замовкніть! Ви мене перебили!"

26. Хто-небудь просить Вас зробити що-небудь, що завадило б Вам здійсню- ствіть свої плани. У цих умовах Ви зазвичай:

а) Говорите: "Я дійсно мав інші плани, але я зроблю те, що Ви хочете. б) Говорите: "Ні в якому разі! Пошукайте кого-небудь ще".

в) Говорите: "Добре, я зроблю те, що Ви хочете".

г) Говорите: "Відійдіть, залиште мене в спокої".

д) Говорите: "Я вже приступив до здійснення інших планів. Може бути, коли-небудь потім".

27. Ви бачите кого-небудь, з ким хотіли б зустрітися і познайомитися. У цій ситуації Ви зазвичай:

а) Радісно гукає цієї людини і йдете йому назустріч.

б) Підходьте до цієї людини, представляєтеся і починаєте з ним розмовляти.

в) Підходьте до цієї людини і чекаєте, коли він заговорить з Вами.

г) Підходьте до цієї людини і починаєте розповідати про великих справах, скоєних Вами.

д) Нічого не говорите цій людині.

28. Будь-хто, кого Ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає Вас вигуком "Привіт!" У таких випадках Ви зазвичай:

а) Говорите: "Що Вам завгодно?" б) Не кажіть нічого в) Говорите: "Дайте мені спокій".

г) Виголошуєте у відповідь "Привіт!", представляєтеся і просите цю людину представитися в свою чергу.

д) киває головою, вимовляєте "Привіт!" і проходите мимо. Блоки умінь:

1. Уміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка

- питання 1, 2, 11, 12.

2. Реагування на справедливу критику - питання 4, 13.

3. Реагування на несправедливу критику - питання 3, 9.

4. Реагування на зачіпає, провокує поведінку з боку співрозмовника - питання 5, 14, 15, 23, 24.

5. Уміння звернутися до однолітка з проханням - питання 6, 16.

6. Уміння відповісти відмовою на чужу прохання, сказати "ні" - питання 10, 17, 25.

7. Уміння самому надати співчуття, підтримку - питання 7, 20.

8. Уміння самому приймати співчуття і підтримку з боку сверстників - питання 8, 21.

9. Уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність - потання 18, 26.

10. Реагування на спробу вступити з тобою в контакт - питання 19, 27.

КЛЮЧ

	залежні	компетентні	агресивні
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ

11	БД	Г	АВ
12	БГ	А	ВД
13	АГ	В	БД
14	АВ	Д	БГ
15	ВД	Б	АГ
16	БД	Г	АВ
17	Г	АБ	ДВ
18	АГ	В	БД
19	АВ	Д	БГ
20	ГД	БВ	А
21	Б	ГД	АВ
22	А	ВГ	БД
23	АВ	Д	БГ
24	Г	АБ	ВД
25	В	АД	БГ
26	ВД	АБ	Г
27	БД	АГ	В

Додаток В

Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації»

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикрощів.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з’ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв’язати його остаточно.

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв’язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.

б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Бланк для відповідей

№ пари	а	б	№ пари	а	б
1			16		
2			17		
3			18		
4			19		
5			20		
6			21		
7			22		
8			23		
9			24		
10			25		
11			26		
12			27		
13			28		
14			29		
15			30		

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Ключ до відповідей

№ з/п	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				а	б
2		б	а		
3	а				б
4			а		б
5		а		б	
6	б			а	
7			б	а	
8	а	б			
9	б			а	
10	а		б		
11		а			б
12			б	а	
13	б		а		
14	б	а			
15				б	а
16	б				а
17	а			б	
18			б		а
19		а		б	
20		а	б		
21		б			а
22	б		а		
23		а		б	
24			б		а
25	а				б
26		б	а		
27				а	б
28	а	б			
29			а	б	
30		б			а

Інтерпретація результатів

Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка

спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Додаток Г

Діагностика рівня емпатійних здібностей (В. В. Бойко)

Мета дослідження: дослідження виявів емпатії — здатності особистості співпереживати проблемам інших людей.

Інструкція для учасників дослідження:

На зазначені запитання дайте відповідь (+) або (-):

1. Я маю звичку уважно вивчати обличчя і поведінку людей, щоб зрозуміти їхній характер, схильності, здібності.

2. Якщо оточуючі виявляють ознаки нервозності я, зазвичай, залишаюсь спокійним.

3. Я більше довіряю доказам свого розуму, ніж інтуїції.

4. Я вважаю цілком доречним для себе цікавитися домашніми проблемами своїх співробітників.

5. Я можу легко ввійти в довіру до людини, коли в цьому виникає потреба.

6. Зазвичай, я з першої ж зустрічі вгадую «споріднену душу» в новій людині.

7. Я з цікавості, як правило, розпочинаю розмову про життя, роботу, політику з випадковими попутниками у потязі, літаку.

8. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.

9. Моя інтуїція — надійніший спосіб розуміння оточуючих, ніж знання чи досвід.

10. Виявляти цікавість до внутрішнього світу іншої особистості — нетактовно.

11. Своїми словами я часто ображаю близьких мені людей, не помічаючи цього.

12. Я легко можу уявити себе якоюсь твариною, відчути її звички і стани.

13. Я майже не розмірковую над причинами вчинків людей, які мають до мене безпосереднє відношення.

14. Я рідко приймаю до серця проблеми своїх друзів.

15. Як правило, за кілька днів я відчуваю: щось повинно трапитися з близькою мені людиною, і очікування збуваються. 16. Спілкуючись з діловими партнерами, я зазвичай, намагаюсь уникати розмов про особисте.

17. Іноді рідні дорікають мені за черствість, неувагу до них.

18. Мені легко вдається скопіювати інтонацію, міміку людей, наслідуючи їх.

19. Мій зацікавлений погляд часто бентежить нових партнерів.

20. Чужий сміх, зазвичай, передається і мені.

21. Часто, діючи навмання, я все ж таки знаходжу правильний підхід до людини.

22. Плакати від щастя — дурниця.

23. Я здатен цілком злитися з близькою для мене людиною, ніби розчинитися в ній.

24. Мені рідко зустрічалися люди, яких би я розумів без зайвих слів.

25. Я мимоволі чи з цікавості часто підслуховую розмови сторонніх людей.

26. Я можу залишатися спокійним, навіть якщо всі навколо мене хвилюються.

27. Мені набагато легше підсвідомо відчути сутність людини, ніж зрозуміти її, «розклавши на полички».

28. Я спокійно ставлюся до дрібних неприємностей, які трапляються у когось із членів сім'ї.

29. Мені було б складно щиро і довірливо вести бесіду з настороженою, замкнутою людиною.

30. У мене творча натура — поетична, художня, артистична.

31. Я без особливої цікавості вислуховую сповіді нових знайомих.

32. Я засмучуюсь, якщо бачу людину в сльозах.

33. Моє мислення більше відрізняється конкретністю, строгістю, послідовністю, ніж інтуїцією.

34. Коли друзі починають говорити про свої неприємності, я волію перевести розмову на іншу тему.

35. Якщо я бачу, що у когось з рідних погано на душі, то, ж правило, стримуюсь від розпитувань.

36. Мені складно зрозуміти, чому дрібниці можуть так сильно засмучувати людей.

Обробка даних:

Підраховується кількість правильних відповідей (відповіді до «ключа») за кожною шкалою, а потім визначається сума оцінка:

1. Раціональний канал емпатії: + 1, + 7, -13, + 19, +25, -31;

2. Емоційний канал емпатії: -2, +8, -14, +20, - 26, +32;

3. Інтуїтивний канал емпатії: -3, +9, +15, +21, +27, - 33;

4. Установки, які сприяють емпатії: +4, -10, -16, -22, -28, -34;

5. Здатність до емпатії: + 5, -11, - 17, - 23, -29, -35,

6. Ідентифікація в емпатії: +6, +12, +18, - 24, + 30, -36.

Інтерпретація результатів:

Аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки на кожній шкалі можуть варіюватися від 0 до 6 балів і вказувати на значущість конкретного параметру в структурі емпатії.

Раціональний канал емпатії. Характеризує спрямованість уваги, сприйняття і мислення емпатуючого на суть будь-якої іншої людини — її стан, проблеми, поведінку. Це спонтанний інтерес до іншої людини, який відкриває «шлюзи» емоційного та інтуїтивного її відображення. У раціональному компоненті емпатії не слід шукати логіку чи мотивацію інтересу до іншого. Людина привертає увагу своєю буттєвістю, що дає змогу емпатуючому неупереджено виявляти її суть.

Емоційний канал емпатії. Фіксується здатність емпатуючого входити до емоційного резонансу з оточуючими — співпереживати, брати співучасть. Емоційна чутливість у цьому разі стає засобом «входження» до енергетичного поля партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати його поведінку і ефективно впливати можливо тільки за умови енергетичного підстроювання. Співучасть і співпереживання виконують роль зв'язки, провідника від емпатуючого до емпатованого і навпаки.

Інтуїтивний канал емпатії. Бальна оцінка свідчить про здатність респондента бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту вихідної інформації про них, спираючись на досвід підсвідомості. На рівні інтуїції замикаються і узагальнюються різноманітні дані про партнерів. Інтуїція, слід вважати, менше залежить від оцінювальних стереотипів, ніж усвідомлене сприйняття партнерів.

Установки, які сприяють чи перешкоджають емпатії, відповідно полегшують чи, навпаки, утруднюють дію всіх емпатичних каналів. Ефективність емпатії, мабуть, знижується, якщо людина намагається уникнути особистих контактів, вважає недоречним виявити цікавість до іншої особистості, переконати себе спокійно ставитися до переживань і проблем оточуючих. Такі умонастрої різко обмежують діапазон емоційної чутливості й емпатичного сприйняття. Навпаки, різноманітні канали емпатій діють активніше і надійніше, якщо з боку установок особистості немає перешкод.

Проникаюча здатність в емпатії розцінюється як важлива комунікативна ознака людини, яка дає змогу створювати атмосферу відкритості, сердечності, щирості. Кожний з нас своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяє інформаційно-енергетичному обміну чи перешкоджає йому. Розслаблення партнера сприяє емпатії, а атмосфера

напруженості, штучності, підозри перешкоджає вираженню і емпатичному розумінню.

Ідентифікація — ще одна необхідна умова успішної емпатії. Це вміння зрозуміти іншого на основі співпереживань, постановки себе на місце партнера. В основі ідентифікації — легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідувань.

Шкальні оцінки виконують допоміжну роль в інтерпретації основного показника рівня емпатії. Сумарний показник теоретично може змінюватися у межах від 0 до 36 балів. За наявними попередніми даними, можна вважати: 30 балів і вище надзвичайно високий рівень емпатії; 29 — 22 середній; 21 — 15 заниженні; менше 14 балів дуже низький.