

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Психолого-педагогічний факультет
Кафедра загальної та вікової психології

«Допущено до захисту»

Реєстраційний № _____

Т. в. о. завідувача кафедри

_____ Макаренко Н.М.

« ____ » _____ 2024 р.

« ____ » _____ 2024 р.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА ЯК ВАЖЛИВА
УМОВА ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ

Кваліфікаційна робота студентки групи
ЗППМ-23-1

ступінь вищої освіти: магістр
спеціальності 053 Психологія

Ястреб Віри Петрівни

Керівник: **Когут Олександра Олександрівна**,
доктор психол. н., доцент, професор кафедри
загальної та вікової психології

Оцінка:

Національна шкала _____

Шкала ECTS ____ Кількість балів _____

Голова ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

Члени ЕК _____

(підпис) (прізвище, ініціали)

(підпис) (прізвище, ініціали)

(підпис) (прізвище, ініціали)

Кривий Ріг – 2024

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, _____,

розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело. Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

(підпис)

Зміст

Вступ	5
Розділ I: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА В АСПЕКТІ ФОРМУВАННЯ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTI	10
1.1. Теоретичний аналіз дослідження комунікативної компетентності психологів	10
1.2. Сутність розвитку комунікативної компетентності психологів	22
1.3. Критерії дослідження комунікативної компетентності в аспекті професійної спрямованості психолога	29
Висновки до розділу I	32
Розділ II: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА НА РОЗВИТОК ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTI	34
2.1. Обґрунтування дизайну та вибору методів емпіричного дослідження	34
2.2. Аналіз результатів дослідження	36
2.3. Рекомендації щодо розроблення психорозвивальної програми тренінгу для психологів	44
Висновки до розділу II	51
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	58
ДОДАТКИ	64

Вступ

Актуальність теми. В нестабільних умовах розвитку сучасного суспільства, професія психолога є надзвичайно затребуваною. Психолог у своїй роботі працює з людьми, які потребують допомоги та підтримки. Ефективність психологічної допомоги значною мірою залежить від здатності психолога налагоджувати комунікацію з клієнтом, створювати атмосферу довіри та розуміння, співчувати. Комунікативна компетентність є однією з найважливіших умов професійної спрямованості психолога.

Комунікативна компетентність – це комплекс знань, умінь та навичок, необхідних для ефективного спілкування. Вона включає в себе такі вміння, як: уміння слухати та розуміти співрозмовника; уміння чітко та лаконічно висловлювати свої думки; вміння встановлювати та підтримувати контакт з клієнтом; вміння використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування; вміння асертивно вирішувати конфлікти та налагоджувати стосунки. Комунікативна компетентність сприяє формуванню особистісних якостей психолога, зокрема таких як емпатійність, рефлексивність, толерантність тощо.

Недостатня комунікативна компетентність психолога може призвести до: низької ефективності психологічної допомоги; нерозуміння та розчарування клієнта; професійного вигорання психолога. Комунікативна компетентність – це невід'ємна складова професійної майстерності психолога. Її розвиток є запорукою успішної роботи психолога та надання якісної психологічної допомоги.

Тож комунікативна компетентність в психології відіграє надважливу роль, її почали вивчати психологи та філософи на початку 20-го століття. Один із перших авторів, що досліджував цю тему, був Карл Роджерс, американський психолог, який активно вивчав процеси міжособистісної комунікації у 1920-1930-х роках. Іншим видатним дослідником був Вільям Джеймс, також американський психолог, який працював над проблемами комунікації та міжособистісних відносин наприкінці 19-го та на початку 20-го століття.

У наш час проблемою розвитку комунікативної компетентності психологів займався Гамалій А.Р. [10]. Він зазначив, що вчені здебільшого розглядають комунікативну компетентність як складову портрета психолога, адже вона є ядром його професіоналізму. Вченими аналізувалися методологічні проблеми не тільки комунікативної компетентності, а й спілкування, зокрема розкривалися різні сторони професійного спілкування.

Окрім цього науковцями досліджувалися психолого-педагогічні умови та засоби розвитку комунікативного потенціалу особистості. Вони досліджували багатогранні аспекти теми професійного спілкування в психологічній практиці.

К

о

м

у Комунікативна компетентність включає: 1) володіння специфічними комунікативними здібностями, що включають в себе особистісні психічні риси і характеристики поведінки, значимі для спілкування; 2) наявність комунікативних знань, практичних умінь і навичок, адекватних комунікативним завданням і достатніх для їх вирішення; 3) вміння займати партнерську позицію в спілкуванні, будувати контакти на різних психологічних дистанціях і в різних позиціях, адекватних ситуації; 4) володіння гнучкістю і креативністю у виборі і вастосуванні комунікативних тактик і стратегій; 5) ціннісне ставлення до учасників процесу спілкування (і до себе і до іншої людини; 6) бажання і прагнення психологічно грамотно будувати свої відносини з оточуючими, вдосконалюватися в цьому. Очевидно, що комунікативна компетентність є однією з найважливішою характеристик сучасного фахівця з психології.

о Які компоненти входять до складу комунікативної компетентності психолога? Які методи та прийоми можна використовувати для розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів вже на етапі навчання у виші? Як оцінювати рівень комунікативної компетентності психологів? Які фактори впливають на ефективність комунікації психолога з клієнтом? У наш час ці питання потребують нових досліджень та розробки практичних

н

т

н

рекомендацій для фахівців, адже тема комунікації в психологічному аспекті

у

в К

є

є

ї

б

є **Метою дослідження** є дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності студентів-психологів в аспекті їх професійної спрямованості.

в **Об'єкт дослідження:** комунікативна компетентність психологів.

є **Предмет дослідження:** психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів у процесі професійної підготовки.

є **Завдання дослідження:**

н 1) теоретичний аналіз розробленості проблеми розвитку комунікативної компетентності психолога та виокремлення критеріїв аналізу досліджуваної проблеми;

є **Мета дослідження** полягає в тому, щоб визначити, наскільки активно застосовується у педагогічній практиці методика формування комунікативної компетентності майбутніх психологів, що значною мірою визначається рівнем їх комунікативної компетентності. **Мета дослідження** полягає в тому, щоб визначити, наскільки активно застосовується у педагогічній практиці методика формування комунікативної компетентності майбутніх психологів, що значною мірою визначається рівнем їх комунікативної компетентності.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають:

- загальнотеоретичні принципи детермінізму і розвитку психіки в діяльності;
- закономірності становлення та розвитку особистості в онтогенезі (Ж. Піаже, Е. Еріксон, С. Д. Максименко, З. М. Мірошник та ін.);

• ідеї вивчення особливостей міжособистісного спілкування в юнацькому віці (Н.Є. Бондар, О.О.Бодальов, М.М.Заброцький, В.С.Мерлін, Д.І.Норакідзе, Г.В. Дьяконов, Н. Р. Байбекова та ін.);

• дослідження вченими психологічних особливостей комунікативної

к

о

м

п

Методи дослідження:

е ▪ методи теоретичного узагальнення, систематизації, методи аналізу та синтезу, індукції та дедукції, моделювання, статистичні методи, методи опитування тощо.

н ▪ Були зокрема використані:

т ▪ 1) теоретичні методи: аналіз наукової літератури з метою визначення стану розробленості досліджуваної проблеми;

о ▪ 2) емпіричні методи: тестування з метою визначення особливостей розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів;

т ▪ 3) статистичні методи: обрахування індивідуальних показників за ключем методик та середніх показників по вибірковій сукупності респондентів (середніх показників, значень моди, медіани за допомогою комп'ютерних програм Excel); розрахунок відсоткових показників досліджуваного явища; кореляційний аналіз даних за критерієм Ч. Спірмена) – з метою підтвердження об'єктивності аналізу досліджуваних явищ.

й **Означення бази дослідження.** Емпіричне дослідження здійснювалось на базі Криворізького державного педагогічного університету в он-лайн режимі. Дослідження проводилось з січня по вересень 2024 року. Вибірка досліджуваних складається із 38 осіб, з них студенти груп ПНП (початкова освіта та психологія) других курсів навчання.

і **Методики дослідження.** Психодіагностичне вимірювання параметрів емпатійності психологів здійснювалось за допомогою таких методик:

ф

а

х

1) методика діагностики професійного самовизначення Дж. Голланда (Холланда) дозволяє співвіднести схильності, здібності, інтелект із різними професіями для найкращого вибору професії. Теоретичною основою опитувальника професійного самовизначення є теорія професійного вибору, розроблена американським професором Джоном Холландом. Її суть у тому, що успіх у професійній діяльності залежить від відповідності умови типу особистості та типу професійного середовища. Поведінка людини визначається не тільки її особистісними особливостями, а й оточенням, в якому вона виявляє свою активність. Люди прагнуть знайти професійне середовище, властиве своєму типу, яке дозволило б їм повніше розкрити свої здібності, висловити ціннісні орієнтації [27];

2) тест «Комунікативні вміння» Л. Міхельсон (переклад і адаптація Ю. З. Гільбуха) для визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь [41];

3) тест Холла для визначення емоційного інтелекту майбутніх психологів [42].

Обрані методики є валідними та адаптованими у вітчизняній психологічній науці, що доводить надійність використання даного психодіагностичного інструментарію.

Основні результати кваліфікаційного дослідження були представлені на V-ій Міжнародній науково-практичній конференції «Сучасні аспекти модернізації науки: стан, проблеми, тенденції розвитку» (м. Копенгаген, Данія, 07 липня 2024 р.), у збірнику тез доповідей представлено матеріали. Ястреб В., Когут О. О. «Комунікативна компетентність психолога як важлива умова його професійної спрямованості». Копенгаген: ВАДНД, С. 126-129.

Практичне значення одержаних результатів. Одержані результати та рекомендації можна використовувати у навчально-професійній підготовці майбутніх психологів в якості програм просвітницького, профілактичного, розвивального та/ або корекційного впливу. Практична цінність роботи полягає у розробці практичних рекомендацій для психологів, що впливають на розвиток

емпатійності психологів, врахування яких є необхідною умовою профілактичної та психокорекційної роботи у закладах освіти. Результати дослідження можуть бути використані практичними психологами закладів освіти, педагогами при організації освітнього процесу, а також студентами педагогічного університету при підготовці до занять із психології.

Надійність та вірогідність дослідження. Визначається репрезентативністю вибірки: кількістю і складом досліджуваних (38 особи), які повністю відтворюють характеристики явища, що вивчається у генеральній сукупності, у певній віковій групі. Надійність і вірогідність дослідження забезпечувалися репрезентативністю вибірки (38 особи, з них - 38 студентів КДПУ), поєднанням кількісного та якісного аналізу, використанням методів математичної статистики.

Опис структури роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів основної частини відповідно структурованих, висновків, списку використаної літератури, що містить 50 найменувань та додатків. Загальний обсяг роботи становить 77 сторінок, з них 49 сторінок основного тексту. Робота містить 7 таблиць, 1 рисунок.

Розділ I: ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА В АСПЕКТІ ФОРМУВАННЯ ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTІ

У першому розділі дипломної роботи відображено результати теоретичного аналізу дослідження проблеми розвитку комунікативної компетентності психолога як однієї з основних складових його професійної спрямованості. Здійснено аналіз феномену «комунікативна компетентність», розкрито його сутність, його складові елементи, взаємозв'язок із поняттям «спілкування», виокремлено критерії дослідження та аналізу комунікативної компетентності психологів, зокрема у процесі навчання у виші.

1.1. Теоретичний аналіз феномену «комунікативна компетентність»

Казібекова В.Ф. зазначила, що «Комунікативна компетентність означає інтегральне, відносно стійке, цілісне утворення, яке виявляється через індивідуально-психологічні особливості поведінки, взаємодії та спілкування, зокрема сукупність знань, досвід, особистісні якості і здібності. Все це забезпечує ефективне виконання людиною комунікативних функцій» [16].

Завдяки комунікативній компетентності психологи досягають високого рівня ефективності в своїй професійній діяльності. З'ясуємо походження даного терміну. У перекладі з латині «communicatio» – єдність, передача, з'єднання, повідомлення. Воно пов'язане з дієсловом «communico» – роблю спільним, повідомляю, з'єдную. Яке в свою чергу походить від «communis» – спільний.

У «Словнику іншомовних слів» О. Мельничука компетентність визначається як «поінформованість, обізнаність, авторитетність». Компетентний (від лат. competens, competentis) – належний, відповідний: 1) досвідчений у певній галузі, якомусь питанні; 2) повноважний, повноправний у розв'язанні якоїсь справи. Компетенція (лат. competentia від competo – взаємно прагну,

відповідаю, підходжу) – коло повноважень якої-небудь організації, установи або особи; коло питань, в яких дана особа має певні повноваження, знання, досвід.

Терміни «комунікативний» і «компетентність» у поєднанні «комунікативна компетентність» одним з перших були вжиті американським лінгвістом Делом Хаймсом [49]. Д. Хаймс вводить поняття «комунікативна компетентність», яке відносить до здатності людини гнучко, точно і швидко використовувати мову в мінливих соціальних ситуаціях.

Комунікація – це зв'язок, взаємодія двох систем, в процесі якої від однієї системи до іншої передається сигнал, який несе інформацію. Тож, сутність комунікації в поєднанні людей, процесів, організацій. В гештальтпсихології Ірвін та Міріам Польстери зазначили про те, що маючи хоч одну людину в своєму оточенні, з якою ви якісному контакті, ви не будете самотнім і не зійдете з глузду. Надаючи першу психологічну допомогу, ми свідомі того, що через правильно встановлений контакт за допомогою слова ми маємо можливість якомога якісніше здійснити підтримку людини в екстремальній ситуації. А засновник логотерапії Віктор Франкл довів, що лікування словом відіграє величезну роль в житті людини. Тож, процес комунікації психолога з клієнтом слід розглядати як акт зцілення. Людині важливо розуміти та відчувати, що вона не одна в своїй проблемі, що є професіонали, які розуміють її біль, трагедію та можуть допомогти знайти їй вихід із складної ситуації.

Сьогодні науковці зазначають не просто про комунікацію, а про інформаційно-енергетичний метаболізм. У процесі комунікації відбувається обмін інформацією, внаслідок чого розширюється самосвідомість особистості, та обмін енергіями (А. Аугюстинавічуте). Питання енергообміну в процесі комунікації є темою, яку часто обговорюють в сучасній психології (Лізабет Марчер). Її започаткував З.Фройд, сьогодні тема відновлення енергоресурсів звучить в аспекті вигорання, в психотерапевтичних процесах перенаправлення енергії завдяки технікам та афермаціям тощо.

У працях Г. Балла професійна компетентність розуміється як невід'ємна складова культури професійної діяльності: володіння системою знань, умінь і

навичок, достатньою для успішного вирішення тих трудових завдань, які відповідають повсякденним і очікуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам фахівця [3].

Комунікація здійснюється завдяки спілкуванню. Спілкування передбачає не лише інформаційну, але й особистісну узгодженість між людьми, що забезпечує рух інформаційних потоків у системі спілкування та набуття особистісно значущої інформації. Спілкування відбувається за визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки. Завдяки узгодженій взаємодії людей у групах формуються колективи та організації. Взаємодія є важливою складовою процесу спілкування.

До теоретичних напрямів які досліджувалися вітчизняними вченими слід віднести наступні:

- С
- п • Спілкування як атрибут людської діяльності (Л.М.Архангельський, В.Г.Афанасьєв, Д.І.Дубровський, Л.П.Буєва) .
- л • Спілкування як взаємодія суб'єктів, які виступають як партнери спілкування як діалог (Г.В. Дьяконов).
- у • Спілкування як одна із сторін сумісної діяльності (М.І.Лісіна).
- в • Спілкування як зараження емоцією від партнера по спілкуванню, виклик емоцій по спілкуванню (А.І.Волкова).
- н • Спілкування як взаємодія і взаємовплив (В.Н.Куніцина).
- н Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі.

Складовими спілкування є комунікативна, перцептивна, інтерактивна.

я Засобами комунікації є: вербальні засоби (мова), звукові засоби (тон колосу, інтонація тощо), невербальні засоби – (відстань, жести, міміка, емоції). За допомогою вербаліки (мови) передається 7% інформації, невербальної інтонації ммова тіла - 55%.

Вчені дослідили, що вміння зчитувати невербальні повідомлення клієнта сприяє досягненню успішного результату в консультації.

Л
Ь
Н

До невербальних засобів відносимо:

1. Тілесний контакт.
2. Дистанція між тими, хто спілкується.
3. Зовнішній вигляд.
4. Поза тіла (вказує на міжособистісні взаємовідносини між партнерами, їх соціальний стан, культурний потенціал).
5. Вираз обличчя (емоції).
6. Жести.
7. Погляд.
8. Паравербальні та екстравербальні сигнали (вплив інтонації, ритму, тембру голосу на зміст висловлювання).

Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною. При розмові на неприємну тему, якщо особа чує неприємне питання, вона буде відхилятися / робити крок назад. Та навпаки. Будь-які жести сприймаються в комплексі. Наприклад, людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти. Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка).

Тож, врахувачи невербальні повідомлення, слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера); дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації; не варто починати спілкування з відстані більш ніж чотири метра. Найдоцільнішою на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання; перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони; відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему; не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є недопустимим.

Ф.С. Бацевич виокремив такі функції спілкування:
контактна (створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію);
інформаційна (обмін інформацією);

спонукальна (заохочення адресата до певних дій);
координаційна (узгодження дій комунікантів);
пізнавальна (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень);
емотивна (обмін емоціями);
налагодження стосунків (самоусвідомлення себе в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків);
регулятивна (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики).

У процесі спілкування виокремлюємо ролі: комунікатора – той, що передає інформацію, реципієнта – той, що отримує інформацію.

Ускладненнями в спілкуванні є комунікативні бар'єри (франц. *barriere* – перешкода) – психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання особою інформації. На міжособистісному рівні комунікативні бар'єри виявляються в інформаційному перевантаженні.

Процесу ефективної комунікації можуть заважати такі бар'єри:

- лінгвістичний (немає спільної мови для обговорення),
- семантичний (неузгодженість змісту слів, їх різне значення),
- термінологічний (використання комунікатором термінів, незрозумілих для реципієнта),
- установчий (реципієнт має негативну установку щодо сприймання інформації).

Перцептивними бар'єрами у спілкуванні є:

стереотип статусу (чим вищий статус співрозмовника, тим кращі особистісні якості ми йому приписуємо),

- стереотип схожості (якщо приписуємо комусь ідентичні якості знайомого),
- стереотип зовнішності (типу "блондинки - нерозумні").

До аспектів комунікативної функції відносимо:

нерефлексивне слухання (умовно-пасивне, невтручання у мовлення комунікатора),

- рефлексивне слухання (із зворотним зв'язком підтвердження від реципієнта),
- з'ясування (уточнення правильності розуміння сказаного),
- перефразування (власне формулювання почутої інформації реципієнтом),
- резюмування (підведення підсумків реципієнтом).

Формування першого враження про співрозмовника визначається взаємною дією трьох факторів:

- самоподача людини,
- наш особистий досвід,
- специфіка ситуації знайомства.

Правила формування першого враження та встановлення психологічного контакту:

- 1) ясність і стислість: коли Ви ставите запитання, треба враховувати освітній рівень, вік, звичний лексикон співрозмовника;
- 2) не допускати «закритих питань», з відповідями «так» і «ні»;
- 3) конкретно поставлені запитання свідчать про компетентність; застосовувати паузи, щоб зібратися з думками;
- 5) коректність і повага до співрозмовників – це етична передумова всякого спілкування;
- 6) застосовувати техніку активного слухання, яка спирається на «трикратну схему вислуховування»: підтримка – з'ясування – коментування.
- 7) впливає сила мови (її виразність - вибір необхідних слів і виразів, конструкції речень, інтонації, темпу мови).
- 8) спонукання до дії посилюється, якщо співробітник не просто повідомляє, але висловлює своє ставлення до реципієнта.
- 9) уміння ставити запитання, активно підтримувати бесіду спирається на мовну знакову систему.

Важливими аспектами перцепції є:

- візуальний контакт (погляд може бути публічним - лінія очей чи зона обличчя) та інтимним - рухи очей вздовж тіла співрозмовника,
- комунікативний простір,
- експресивні реакції (міміка, жести, пантоміміка, інтонація голосу, паузи).

Важливо психологу враховувати і дистанцію між ним і клієнтом, між ним і аудиторією. Психологи виокремлюють наступні зони у проксеміці (розділ психології про дистанцію у спілкуванні).

інтимна зона (15 - 46 см) - спілкування з близькими, батьками, родичами.

особиста зона (46 - 125 см)- відстань спілкування з друзями і однодумцями.

соціальна (1,2 - 2,5 м) - відстань на переговорах з приятелями і колегами по роботі.

публічна (більше 2,5 м) - ділові переговори, візити до вищих чиновників.

У процесі комунікації важливо виокремлювати стилі— це індивідуальна форма комунікативної поведінки людини, що виявляється за будь-яких умов взаємодії в ділових стосунках, у стилі керівництва, у способах ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей тощо. В управлінському спілкуванні можна виокремити такі стилі, які: авторитарний, демократичний, ліберальний та змішаний.

Типи спрямованості у спілкуванні, за С.Ковальовим:

іалогічний.

альтруїстичний.

аніпулятивний.

онформний.

ндиферентний.

Необхідними для діалогу є правила ведення розмови:

а) повідомлення подається певними частинами;

б) повідомлення відповідає темі розмови;

в) мовлення співрозмовників має бути зрозумілим, послідовним;

Існує типовий набір смислових частин розмови:

1) установлення контакту із співрозмовником (зоровий – мовленнєвий, зоровий + мовленнєвий);

початок розмови;

3) розвиток теми (реакція співрозмовника + репліки);

4) кінцівка (підсумок) розмови.

Психолог повинен володіти конфліктною компетентністю у спілкуванні.

У розвитку конфліктів виокремлюють 5 стадій спілкування:

1. Виникнення конфліктної ситуації - зіткнення інтересів.

2. Усвідомлення конфлікту - дискомфорт у спілкуванні.

3. Початок відкритого протистояння – заява або погроза комуніканта та захист або напад іншого.

4. Ескалація конфлікту - сторони відкрито заявляють про свої позиції, вдаються до конфліктогенів – слів або дій, які посилюють конфлікт.

5. Завершення конфлікту можливе в разі його вирішення, втрати інтересу учасників до предмета протистояння або відсторонення одного з опонентів.

Правила для промовця:

овага, доброзичливість, по відношенню до партнера.

вічливість, неприпустимість категоричності у судженнях.

кромність у самооцінках, ненав'язливість викладення позицій, поглядів і оцінок.

рієнтація на партнера, створення для нього психологічного комфорту.

остійна стимуляція інтересу партнера щодо теми спілкування, врахування його інтересів.

огічність викладення своїх поглядів і позицій.

ідтримка уваги партнера, стимулювання його активності.

ибір стилю мовлення, відповідного до ситуації спілкування та особливостей партнера.

ибір дистанції у спілкуванні, системи жестикуляції і міміки, яка не дратує партнера і створює зручне спілкування.

Правила для слухача:

е шкодувати часу для вислуховування партнера.

ставитись до партнера з терпінням і повагою.

не перебивати промовця, вислухати його повністю.

представляти можливість партнерові виразити себе, стимулювати його активність.

використовувати вербальні та невербальні засоби емоційно-психологічної підтримки промовця.

Діалог реалізується в таких основних формах:

1) бесіда двох людей;

інтерв'ю (інтерв'ю + особа якою зацікавилися);

3) обговорення;

4) суперечка.

Бесіда – слугує засобом прийняття спільного рішення на основі спільного обговорення проблеми. До основних етапів ділової бесіди зараховують:

Підготовчі заходи (етикетне звернення).

Початок ділової бесіди (експозиція).

Інформування присутніх (зав'язка) (тобто передача відомостей, з якими необхідно їх ознайомити).

Аргументування положень (розвиток діалогу). Завершення бесіди (фінал).

Успішно завершити роботу – це означає досягти завчасно накресленої мети бесіди.

Також вчені виокремлюють тип комунікативної поведінки – відносини між особами під час спілкування:

агресія (собака зверху). Що: “я начальник, ти - дурень”, “я тут влада”

Як виглядає: зверхнє ставлення, читання моралі, всезнайство, людина у всьому правильна, вичитує іншу, яка нічого не знає. Типи поведінки: тиск, агресія, впевненість, перебивання, агресивні вигуки, небажання погоджуватись з іншими, зухвала поведінка, образливий тон, загрози. Невербаліка: нависання, активна “атакуюча” поза, погляд з-під лоба. Комунікація: наказ без права відмови.

підсивність (собака знизу). Що: Я людина маленька, поведінка маленької дитини перед дорослим. Як виглядає: я неправий, я поганий, я слабкий. Типи поведінки:

страх, пригніченість, розгубленість, підлабузництво, намагання задобрити старшого, страх перебити іншого. Невербаліка: захисна поза та жестикуляція, сгорбленість, короткі “слабкі рухи”. Комунікація: ввічливе прохання, із правом відмови.

сертивність. Що: «Ми з тобою однаково прагнемо правопорядку». Як виглядає: впевненість у собі, повага до іншого та його прав. Типи поведінки: впевненість, спокій, контрольовані рухи та слова. Невербаліка: впевнена поза (може бути як атакуюча так і захисна), помірно широка жестикуляція, відкриті жести. Комунікація: можливість спокійно вибирати форми комунікації залежно від ситуації.

Асертивність – здатність упевнено і з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей. Людина вільно виражає свої думки, почуття; вона може спілкуватися з людьми на усіх рівнях: з незнайомими людьми, з друзями, сім'єю. Це спілкування завжди відкрите, чесне, пряме і адекватне. Активна орієнтація до життя: домагатися бажаного, намагатися впливати на події. Дії характеризуються самоповагою.

Асертивність проявляється у таких позиціях комунікатора: Я маю свою думку. Я маю свої кордони. Я буду захищати себе та свої права. Я поважаю тебе. Я поважаю твої кордони. Я буду захищати свої права, якщо вони не порушують права інших.

Акімова К.О. дослідила, що показники комунікативної компетентності студентів-психологів залежать від особливостей їх самооцінки. А самооцінка особистості є основою її впевненої поведінки, що також проявляється в процесі спілкування, зокрема в тому, як людина себе позиціонує.

Ознаками впевненої у собі особистості є:

цілеспрямованість;

орієнтованість на подолання перешкод, а не на переживання;

гнучкість, адекватність реакцій на обставини, що швидко змінюються;

соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні стосунки з оточенням;

поєднання спонтанності з можливістю довільної регуляції;

наполегливість, що не переходить в агресію;

спрямованість на досягнення успіху, а не на уникнення невдач.

Ознаками невпевненої особистості є такі, як:

- людина стає тихою, сором'язливою, ходить зсутулившись і опустивши голову, уникає прямого погляду, пасує перед будь-яким тиском на неї;

- при такій поведінці людина йде від прямого обговорення проблеми, схильна говорити про свої бажання і потреби в непрямій формі, пасивна, не готова прийняти пропозицію партнера;

- невпевненість може проявлятися і в агресії, людина може кричати, ображати, розмахувати руками, дивитись з підозрою, проявляється вимогливість і ворожість, намагання покарати іншу людину, а не задовольнити свої потреби.

Ерік Бьорн, автор концепції трансактного спілкування виокремив позиції такі, як:

– ОК, ТИ – ОК. Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв-Виграв».

- ОК, ТИ – НЕ ОК. Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв - Програв».

– НЕ ОК, ТИ- НЕ ОК. Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв - Програв».

– НЕ ОК, ТИ – ОК. Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв - Виграв».

Пов'якель Н. І. наголошує на тому, що «...ефективне вирішення психологом-практиком професійних завдань залежить від наявності та рівня сформованості цілої низки професійно важливих особистісних рис і якостей, серед яких, зокрема, виокремлює здатність майбутнього фахівця в галузі психології з діалогу і партнерства у створенні професійних відносин і регуляції професійного мислення, а також наявності професійно важливих соціально-когнітивних і комунікативних умінь» [30].

А. Маркова розрізняє види професійної компетентності: спеціальна – володіння професійною спільною діяльністю, співпрацею, а також прийнятими в

даній професії прийомами професійного спілкування; соціальна – відповідальність за результати своєї професійної праці; особистісна – володіння прийомами особистісного самовираження та саморозвитку, засобами протистояння професійним деформаціям особистості; індивідуальна – володіння прийомами самореалізації і розвитку індивідуальності в рамках професії, готовність до професійного росту, здатність до індивідуального самозбереження тощо.

1.2. Сутність розвитку комунікативної компетентності психологів

Спочатку згадаємо, що таке здібності та задатки особистості. Під здібностями розуміють відносно стійкі індивідуально-психологічні властивості особистості, що визначають високі досягнення суб'єкта в якій-небудь діяльності. Задатки – це потенційні можливості, що виявляються в діяльності, яка не може існувати без них. Будь-яка людина має ті або інші певні задатки у вигляді вроджених, спадково обумовлених анатоμο-фізіологічних та інших особливостей, властивостей нервової системи, що лежать в основі розвитку здібностей. Щоб ці задатки проявилися, потрібні сприятливі умови, які стимулювали б їх подальший розвиток.

Сукупність декількох здібностей, які визначають особливі професійні досягнення людини, помітно виділяються серед інших, свідчить про її обдарованість. Вищим проявом обдарованості є талант, що допомагає людині творчо вирішувати складні завдання, створювати нове, знаходити нестандартні рішення складних проблем.

Загальні здібності забезпечують в цілому відносну легкість і високу продуктивність оволодіння знаннями, різними видами діяльності.

До загальних здібностей відносять інтелектуальні, вони проявляються в здатності до навчання індивіда, і творчі здібності, що дозволяють людині використовувати свої знання та вміння стосовно до нових об'єктів пізнання, приймати оптимальні рішення в нестандартних умовах при значному дефіциті інформації і часу.

До спеціальних здібностей психолога відносять ті здібності, що допомагають йому домогтися високих досягнень у його професійній діяльності з урахуванням спеціалізації.

До загальних здібностей психолога, на нашу думку, слід віднести:

- здібність розв'язувати різноманітні практичні завдання на основі застосування наявних знань;
- креативність (здібність перетворювати наявні знання за участю уяви і

фантазії на нові ідеї);

- наочуваність (здібність набувати знання);
- здатність комбінувати в різних поєднаннях елементи проблемної ситуації

і власні знання;

- мовні здібності, вміння логічно й точно виражати свої думки;
- спостережливість (психологічна), швидкість орієнтування в обстановці;
- гарна пам'ять на обличчя, прізвища, слова, факти, цифри;
- емоційний інтелект, емпатійність;
- гнучкість до ситуативних змін;
- здатність образно мислити, подумки програвати події тощо.

До спеціальних здібностей психолога відносять особливості, необхідні представникам окремих спеціальностей. Зокрема, психологам, які викладають, проводять тренінги – комунікативні, педагогічні здібності [10].

Отже, психологу необхідно розвивати як загальні, так і специфічні здібності. Комунікативна компетентність психолога відноситься до спеціальних здібностей.

Професійний психолог має володіти певними комунікативними компетанціями, такими як от:

Компетенція взаємодії та обміну інформацією.

2. Компетенція створення позитивного образу працівника поліції.
3. Компетенція встановлення довірчих стосунків.

Компетенція управління діалогом.

5. Компетенція проведення опитувань.
6. Компетенція впливу на поведінку інших.
7. Компетенція протидії сторонньому впливу.
8. Компетенція комунікації в складних ситуаціях.
9. Конфліктологічна компетентність.

Корніяка О. зауважила, що «..який би фах не мав суб'єкт – це завжди міжособистісне спілкування, а процес спілкування супроводжує будь-яку професійну діяльність, інструментом реалізації спілкування і діяльності

виступає комунікативна компетентність, що дає змогу особистості виконувати зумовлені фахом складні комунікативні завдання» [22].

Сучасні психологи визначають конфліктологічну (конфліктну) компетентність як обізнаність особистості в конфлікті, її здатність прогнозувати, попереджати і вирішувати конфлікти.

Томаса-Кілмен виокремив п'ять основних стилів вирішення конфліктів:

1. Стель конкуренції.
2. Стель ухилення.
3. Стель пристосування.
4. Стель співробітництва.
5. Стель компромісу.

Класифікація дискусійних провокативних запитань:

апитання-капкан – це низка уміло підібраних запитань, що може довести співрозмовника до відкритої словесної агресії. Контрзапитання – це запитання, що застосовується для нейтралізації судження.

локувальне запитання. Його функція – закрити можливості дискусії й домогтися відповідей, передбачених концепцією промовця.

мушувальне запитання. Опонент будує дискусію так, аби знайти у співрозмовника постійного підтвердження своєї правоти, змушує запитаннями давати постійну згоду.

иторичне запитання – це запитання, що забезпечує мовчазну згоду учасників бесіди з думкою мовця.

рискорювальне запитання використовується в тих випадках, коли є прагнення вплинути на думку інших, схилити співрозмовника до згоди.

точнювальне запитання передбачає нав'язливу деталізацію кожного пункту дискусії або обговорення.

Під час сприймання публічного виступу слухачів зазвичай дратують:

- 1) розповіді про особисті справи;
- 2) банальність (розмова про відомі всім речі, повторення жартів та афоризмів);

пасивність (підтакування співрозмовникові та небажання висловлювати умотивовану думку);

- 4) самозаглиблення (зосередженість лише на своїх успіхах і проблемах);
- 5) надмірна серйозність;
- 6) відсутність такту, схильність до спішних висновків;
- 7) гордовитість і зневага до співрозмовника;
- 8) брутальність, надмірна балакучість.

Найкращим у конфлікті є метод переговорів. Переговори – це спільне обговорення конфліктуючими сторонами спірних питань з метою досягнення згоди. Р.Фішер і У. Юрі - чотири правила.

1. Відокремити людину від проблеми".
2. Сконцентруватися на користь, а не на позиціях.
3. Розробити взаємовигідні варіанти. Домовленість на основі інтересів сприяє пошуку взаємовигідного рішення шляхом вивчення варіантів, що задовольняють обидві сторони. В такому випадку діалог стає дискусією з орієнтацією - "ми проти проблеми", а не "я проти тебе".
4. Знайти об'єктивні критерії. Згода як мета переговорів має базуватися на таких критеріях, які були б нейтральними по відношенню до інтересів конфліктуючих сторін.

Конфлікти сьогодні вирішуються через медіатора – посередника. Деякі основні принципи посередництва:

- посередник повинен мати авторитет у всіх учасників конфлікту;
- не можна допускати, щоб суперечка перейшла в область особистісних відносин;
- необхідно дотримувати однакові відносини з обома сторонами конфлікту;
- посереднику слід брати на себе відповідальність тільки за процес вирішення проблеми, а не за суть знайденого рішення;
- уникати давати будь-які оцінки, що стосуються суті проблеми, бо це може викликати негативну реакцію з боку суб'єктів конфлікту.

Аніта і Клаус Бішоффіт пропонують кілька порад, як посереднику краще поводитися зі складними учасниками конфлікту.

Сперечальник. Вислуховувати його спокійно, реагувати у справі. При провокаційних питаннях не вплутуватися в суперечку.

- Всезнайка. Чи вдасться включити його в роботу групи, якщо його будуть постійно просити висловити свою думку і ставлення до проблеми.

- Боязкий. Треба хвалити його, час від часу ставити йому легкі питання.

- Товстошкірий. Він байдужий, щоб втягнути його в розмову, бажано запитати про коло його робочих обов'язків або інтересів.

- Гордій. Треба поводитися з ним обережно, так як він чутливий до критики.

- Говорун. Його треба обмежувати в часі на виступ. Правило трьох хвилин: кожен має право говорити тільки три хвилини.

- Мовчальник. Деякі учасники спочатку довго вичікують, перш ніж взяти слово. Треба з'ясувати сильні сторони цього учасника і включити його в загальну роботу.

- Простий базіка. Просто любить довго поговорити. Слід тактовно перервати його.

Ускладнені типи у спілкуванні це особи темної тріади: нарциси, макавелісти, психопати та ін. За словником іноземних слів маніпуляція (фр. *manipulation* - лат. *manipulatio* - *manipulus* - жменя):

- 1) рух рук, пов'язаний із виконанням певного завдання;

- 2) демонстрація фокусів, заснована на спритності рук, умінні відвернути увагу глядачів від того, що має бути прихованим від них;

- 3) махінація, шахрайська витівка.

Маніпулятори прагнуть втілити:

- ідею «прибирання до рук»;

- неодмінну умову збереження об'єктом впливу ілюзії самостійності прийняття рішень і виконання певних дій;

- майстерність маніпулятора у виконанні прийомів впливу.

Ураховуючи зазначене вище, під маніпулюванням необхідно розуміти специфічну форму впливу, що виражається як приховане, анонімне панування, здійснюване «ненасильницьким способом».

Комунікативні компетенції психолога в консультуванні:

- застосування позитивної лексики у професійному спілкуванні;
- застосування знаків уваги в міжособистісному спілкуванні;
- застосування діалогу в професійному спілкуванні;
- застосування запитань в офіційному спілкуванні;
- зчитування невербальних повідомлень;
- прояв навичок аудіювання;
- застосування емпатійності;
- створення атмосфери довіри, доброзичливості;
- проявлення толерантності та асертивності;
- надання якісного, об'єктивного зворотнього зв'язку;
- застосування активного слухання в комунікативній діяльності.

Дослідження показують, що не більше 10% людей вміють вислухати співрозмовника. Слухання – не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника. Часто заважає слухати зосередженість на власних думках, проблемах або бажаннях, іноді буває так, що формально ми чуємо партнера, а насправді - ні, тобто виникає "псевдослухання", імітація уваги до співрозмовника. Виділяють такі види слухання: рефлексивне та неререфлексивне.

Аудіювання є ведучим серед інших мовних видів вправ, воно включає в себе слухання і одночасно розуміння мови. Розглядають такі характеристики аудіювання: часткове, неповне, задовільне, відмінне, незадовільне. До 70–80 % інформація може бути втраченою, якщо мовні прийоми не будуть враховані.

Аудіювання можна тренувати, зокрема його складові:

- 1) увагу;
- 2) терплячість, стриманість у бажанні проявити своє Я;
- 3) бажання проявити властивості пам'яті;

4) емоційна стійкість аудитора, уміння виокремлювати власні пристрасі від об'єктивних даних.

Суть нереклексивного слухання: в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співбесідника своїми зауваженнями. Нейтральні, по суті малозначимі фрази ("Так!", "Як це?", "Розумію вас...", "Що?") є тими "мінімальними" і найпростішими відповідями, які дозволяють змістовно продовжити бесіду, співрозмовник запрошує до вільної невимушеної розмови. Часто, враховуючи позу чи вираз обличчя, використовують так звані "буферні" фрази: "У вас вигляд щасливої людини", "Вас щось хвилює?", "Розумію", "Щось трапилось?", "Приємно це чути".

Якою має бути освітня модель формування конфліктологічної культури психолога? Вона має складатися з низки наступних компонентів:

комунікативного (обмін інформацією, вербалізація переваг та помилок),

інтерактивного (вплив на опонента, уникання маніпуляцій),

корекційного (трансформація власних компонентів конфліктної сфери),

управлінського (підкорення, координація дій, делегування, самоконтроль),

перцептивного (сприйняття опонента, конфлікту, самосприйняття),

правового (знання юридично дозволених операційних механізмів вирішення конфліктної ситуації),

прогностичного (передбачення наслідків розвитку можливого сценарію подій),

емоційного (усвідомлення власних емоцій та почуттів, що зафарблюють стосунки, послаблення власних деструктивних станів),

операційного (стратегії та тактики дій).

1.4. Критерії дослідження комунікативної компетентності в аспекті професійної спрямованості психолога

Фалько Н.М, Шевченко С.В. дослідили, що у психолого-педагогічній літературі немає єдиного розуміння комунікативної компетентності та її складників [44].

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

– когнітивна компонента: виявляється через психічні процеси, пов'язані з пізнанням інших людей і самого себе, включає перцептивні і рефлексивні уміння, які уможливають проникнення у внутрішній світ співрозмовника та сприяють розумінню самого себе;

– емоційна компонента: виявляється у різноманітних адекватних щодо професійних вимог емоційних станах, позитивних і негативних емоціях, задоволеності (партнером, спілкуванням, собою); передбачає розвинуту емпатію, низький рівень тривожності, агресії та конфліктності у спілкуванні;

– поведінкова компонента: виявляється через невербальну і вербальну комунікацію (міміка, жести, пантоміміка, мова); загальні та специфічні комунікативні уміння, які сприяють успішному встановленню контакту із співрозмовником, дозволяють здійснювати контроль ситуації взаємодії з ним, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; спонукає діяльність, вчинки, локалізацію пересування в просторі.

Акімова К.О. зауважила, що «...до найбільш важливих професійних якостей психолога відносяться спроможність ефективно спілкуватися з людьми, емпатійність та мотиваційна налаштованість на успішну діяльність, що можемо узагальнити у понятті комунікаційної компетентності і достатньо сформовані вже на етапі навчання у виші» [1].

Капункіна Ю. виокремила три основні складові комунікативної компетентності: операційний (володіння способами й прийомами діяльності, необхідними знаннями, навичками й уміннями); емоційно-вольовий (емоційне переживання свого ставлення до ситуацій професійної діяльності, самоконтроль,

самоорганізація, самоуправління); мотиваційний (інтерес до діяльності, усвідомлення відповідальності за виконання професійних завдань, бажання надавати психологічну допомогу на високому професійному рівні) [17].

Пономаренко Т. І. сформував визначення комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі «...як сукупність знань, умінь і навичок, що необхідні для успішної комунікації в медіапросторі, з метою реалізації професійних цілей, серед яких: просвітницької діяльності у медіапросторі, організація заходів в онлайн (марафони, конференції, тренінги), забезпечення якісної індивідуальної роботи з клієнтами, організація ефективного зворотного зв'язку, публікаційна та рекламна діяльність тощо. Науковець зазначив, що вона складається із чотирьох компонентів, де до традиційних (когнітивний, емоційний, поведінковий) додається четвертий – медійний (так звана 3 професійна медіакомпетентність)» [32].

Дегтярєва Г. відмітила, що міжособистісна та комунікативна компетентність – це не стільки характеристика поведінки чи послідовності дій, скільки сприйняття людиною себе і сприйняття її іншими. Компетентність оцінюється на основі дій особистості в процесі комунікації: особистісною мотивацією; знаннями про ефективну комунікацію; комунікативними навичками.

З огляду на вищезначене, виокремимо критерії дослідження комунікативної компетентності майбутніх психологів у виші

Критерій 1: Мотиваційний. Професійна спрямованість студентів вказує на мотивацію студентів до набуття знань, умінь та навичок комунікативної компетентності.

Критерій 2: Емоційний. Емоційний інтелект психологів є важливим для процесу спілкування: встановлення контакту розпізнавання емоційної сфери клієнтів, для формування якісних ресурсних станів у клієнта тощо. Емоції тісно пов'язані із процесом спілкування. На думку Гамалій комунікативна компетентність майбутніх психологів – це налагодження контакту з клієнтами, розуміння їх та бути зрозумілим [10].

Критерій 3: Когнітивний. Він вказує на здобуті навички, вміння та знання студентів, на які психолог опирається в процесі спілкування. Вони створюють його комунікативний досвід. Т. Вольфовська розглядає поняття «комунікативної компетентності» як необхідний людині рівень сформованості досвіду, умінь і навичок міжособистісної взаємодії, щоб успішно функціонувати в суспільстві з урахуванням власних здібностей і соціального статусу.

У комплекс умінь, що складають комунікативну компетентність психолога, включають вміння аналізу й оцінки комунікативної ситуації, формування мети, підбору і використання засобів для реалізації плану і його корекції, оцінки ефективності результату, які необхідні для вироблення повноцінного комунікативного акту; вміння вибирати комунікативні стратегії адекватно ситуації, вміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статево-вікових, соціально-культурних, статусних характеристик, вміння активно реагувати на зміну обстановки, перебудувати спілкування з урахуванням зміни емоційного настрою партнера, вміння вести бесіду, дискусію, досягати угод, за допомогою слова здійснювати психотерапію спілкування, аналізувати комунікативні конфлікти.

Висновки до розділу I

Отже, підводячи підсумки першого розділу дослідження проблеми комунікативної компетентності психологів, нами здійснено теоретичний аналіз, внаслідок якого описано сутність розвитку комунікативної компетентності психолога та виокремлено її критерії розвитку й дослідження.

Комунікативна компетентність психолога відноситься до спеціальних здібностей. Вона тісно пов'язана із поняттям «спілкування», яке є більш широким за значенням та включає три складові: взаємодію, сприйняття інформації та передачу інформації. Сьогодні психологи розглядають процес комунікації як діалог, в яому відбувається інформаційно-енергетичний метаболізм.

Серед сучасних напрямів дослідження комунікативної компетентності психологів слід виокремити:

- дослідження показників комунікативної компетентності майбутніх психологів (Акімова К.О., Діхтяренко С. Ю., Казібекова В. Ф., Капункіна Ю. С., Корніяка О. М., Пономаренко Т. І., Руденко Л.М., Григоренко Т.В.);
- формування комунікативної компетенції майбутніх психологів в процесі професійної підготовки (Артемова О. І., С. В. Березка, А. М. Кузнецова, Гамалій А.Р., Дейниченко Л. М., Іванова І.Ф., Крикля К. П., Низовець О. А., Пузь І.В., Шевченко О.М., Руденко Л., Сірко Р., Стельмах О., Вавринів О., Фалько Н.М, Шевченко С.В., Філатова О., Чепелєва Н. В.);
- комунікативна компетентність як інтегративна складова професійної стійкості майбутнього психолога (Варіна Г. Б., Черезова І. О.);
- професійна комунікативна компетентність психолога як основа його успішної діяльності (Кошонько Г., Лужецька О., Пов'якель Н. І.).

Професійний психолог має володіти певними комунікативними компетанціями, такими як от:

Компетенція взаємодії та обміну інформацією.

2. Компетенція створення позитивного образу працівника поліції.

3. Компетенція встановлення довірчих стосунків.

Компетенція управління діалогом.

5. Компетенція проведення опитувань.

6. Компетенція впливу на поведінку інших.

7. Компетенція протидії сторонньому впливу.

8. Компетенція комунікації в складних ситуаціях.

9. Конфліктологічна компетентність.

У структурі психологічної компетентності особистості виокремлюють три компонента: мотиваційно-поведінковий, емоційний та когнітивний. Відповідно, ми виокремили три критерії дослідження розвитку комунікативної компетентності у студентів вишу.

Отже, комунікативна компетентність психолога розглядається нами у дипломному дослідженні як складова системи міжособистісного спілкування клієнта і психолога, яка включає загальні та спеціальні знання, вміння, навички, які можна розподілити за трьома критеріями (емоційний, когнітивний, мотиваційний), вона сприяє досягненню високого рівня професійної компетентності психолога (успішного розв'язання професійних завдань).

Розділ II: ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА НА РОЗВИТОК ЙОГО ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTІ

У другій частині дипломної роботи нами представлено дизайн емпіричного дослідження комунікативної компетентності майбутніх психологів у виші, результати аналізу отриманих статистичних показників комунікативної компетентності та представлено програму розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у виші.

2.1. Обґрунтування дизайну та вибору методів емпіричного дослідження

Означення бази дослідження. Емпіричне дослідження здійснювалось на базі Криворізького державного педагогічного університету в он-лайн режимі. Дослідження проводилось з січня по вересень 2024 року. Вибірка досліджуваних складається із 38 осіб, з них студенти груп ПНП 2022 та 2023 років навчання (початкова освіта та психологія) другого курсу навчання.

Методики дослідження. Психодіагностичне вимірювання параметрів емпатійності психологів здійснювалося за допомогою таких методик:

1) методика діагностики професійного самовизначення Дж. Голланда (Холланда) дозволяє співвіднести схильності, здібності, інтелект із різними професіями для найкращого вибору професії. Теоретичною основою опитувальника професійного самовизначення є теорія професійного вибору, розроблена американським професором Джоном Холландом. Її суть у тому, що успіх у професійній діяльності залежить від відповідності умови типу особистості та типу професійного середовища. Поведінка людини визначається не тільки її особистісними особливостями, а й оточенням, в якому вона виявляє свою активність. Люди прагнуть знайти професійне середовище, властиве своєму типу, яке дозволило б їм повніше розкрити свої здібності, висловити ціннісні орієнтації;

2) тест «Комунікативні вміння» Л. Міхельсон (переклад і адаптація Ю. З. Гільбуха) для визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь;

3) тест Холла для визначення емоційного інтелекту майбутніх психологів.

Обрані методики є валідними та адаптованими у вітчизняній психологічній науці, що доводить надійність використання даного психодіагностичного інструментарію.

Результати дослідження погруповано за критеріями розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у виші.

Критерій 1: Мотиваційний. Він вказує на бажання набувати комунікативної компетентності в певній галузі професійної спрямованості.

Критерій 2: Емоційний. Він вказує на вміння застосовувати майбутніми психологами емоційний інтелект в процесі формування комунікативної компетентності.

Критерій 3: Когнітивний. Він вказує на здобуті навички, вміння та знання студентів, на які психолог опирається в процесі спілкування.

Відповідно критеріям сформульовано емпіричні гіпотези.

Мета емпіричного дослідження: дослідити особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів.

2.2. Аналіз результатів дослідження

Аналіз результатів опитування респондентів за методикою професійного самовизначення Дж. Голланда (Холланда).

Ключ до тесту

- Реалістичний тип (15): 1А, 2А, 3А, 4А, 5А, 16А, 17А, 18А, 19А, 20А, 31А, 32А, 33А, 34А, 35А
- Інтелектуальний тип (15): 1Б, 6А, 7А, 8А, 9А, 16Б, 21А, 22А, 23А, 24А, 31Б, 36А, 37А, 38А, 39А
- Соціальний тип (15): 2Б, 6Б, 10А, 11А, 12А, 17Б, 21Б, 25А, 26А, 27А, 32Б, 36Б, 40А, 41А, 42А
- Конвенціональний тип (14): 3Б, 7Б, 10Б, 13А, 14А, 18Б, 22Б, 25Б, 28А, 29А, 33Б, 37Б, 40Б, 43А
- Підприємливий тип (14): 4Б, 8Б, 11Б, 13Б, 15А, 19Б, 23Б, 26Б, 28Б, 30А, 34Б, 38Б, 41Б, 43Б
- Артистичний тип (13): 5Б, 9Б, 12Б, 14Б, 15Б, 20Б, 24Б, 27Б, 29Б, 30Б, 35Б, 39Б, 42Б.

За кожне співпадіння з ключем нараховується 1 бал.

Обробка результатів тесту. Набрану респондентом кількість балів за кожною шкалою ми поділили на число, яке в ключі стоїть в дужках поруч з назвою шкали (наприклад, для реалістичного типу – це 15) і помножили на 100%. Домінуючим у випробуваного є той тип, за яким він набрав максимальну кількість балів.

У таб.1 відображено показники результатів опитування респондентів за методикою професійного самовизначення Дж. Голланда. Відмітимо перевагу професійної спрямованості артистичного типу серед студентів-психологів (середній бал 783). До цього типу належать люди, що не люблять здійснювати діяльність за заданим алгоритмом. Застосовують творчий підхід для вирішення завдань, спираючись на уяву, емоції та відчуття. Представникам цього типу притаманний нестандартний погляд та креативний підхід.

Друге місце розділяють показники конвенціонального типу спрямованості (357) та підприємницького (357). Майбутні психологи конвенціонального типу надають перевагу чітко структурованій діяльності. Представникам цього типу притаманні консерватизм, старанність та прагнення діяти за заздалегідь встановленим алгоритмом. Майбутні психологи підприємливого типу обирають цілі та завдання, які дозволяють проявити свою енергію та ентузіазм. Представникам цього типу не властиве зосередження на вирішенні завдань, що потребують тривалої концентрації уваги. Вони є активними та винахідливими.

Представники інтелектуального типу (300) орієнтовані на використання аналітичного підходу до вирішення завдань. Завдяки розвиненому абстрактному мисленню здатні приймати оригінальні творчі рішення.

Представники соціального типу (280) мають високий рівень соціалізації, легко встановлюють контакти з оточуючими людьми, здатні легко адаптуватися в новому колективі. Вирішують професійні завдання за рахунок розвинутої здатності до комунікації.

Представникам реалістичного типу (232) притаманне орієнтування на актуальні обставини; вони займаються конкретними об'єктами в аспекті їх практичного використання. Перевагу надають заняттям, що вимагають раціонального підходу з урахуванням умов реальної дійсності.

Таблиця 1

Типи професійної спрямованості студентів-психологів						
38 осі б	Реалістичний тип	Інтелектуальний тип	Соціальний тип	Конвенціональний тип	Підприємливий тип	Артистичний тип
С/з	34.79	45	42	50	50	101.8

Аналіз результатів опитування за методикою «Комунікативні вміння» Л. Міхельсона (переклад і адаптація Ю. З. Гільбуха).

Обробка результатів. Щоб визначити позицію в спілкуванні опитуваних (залежну, компетентну або агресивну), які вміння у них сформовані і який тип

поведінки переважає, підрахуємо кількість відповідей по кожній шкалі (кількість збігів за шкалою дорівнює кількості балів по ній):

1. Залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка):

1 (а, г), 2 (а, в), 3 (в, д), 4 (б, д), 5 (г), 6 (а, г), 7 (б, г), 8 (а, г), 9 (д), 10 (б, д), 11 (б, д), 12 (б, г), 13 (а, г), 14 (а, в), 15 (в, д), 16 (б, д), 17 (г), 18 (а, г), 19 (а, в), 20 (г, д), 21 (б), 22 (а), 23 (а, в), 24 (г), 25 (в), 26 (в, д), 27 (б, д).

2. Компетентна позиція в спілкуванні (впевнена поведінка):

1 (б, в), 2 (д), 3 (б), 4 (г), 5 (а, б), 6 (в, д), 7 (а, в), 8 (в), 9 (б, в), 10 (г), 11 (г), 12 (а), 13 (в), 14 (д), 15 (б), 16 (г), 17 (а, б), 18 (в), 19 (д), 20 (б, в), 21 (г, д), 22 (в, г), 23 (д), 24 (а, б), 25 (а, д), 26 (а, б), 27 (а, г).

3. Агресивна позиція в спілкуванні (подавляюча поведінка):

1 (д), 2 (б, г), 3 (а, г), 4 (а, в), 5 (в, д), 6 (б), 7 (д), 8 (б, д), 9 (а, г), 10 (а, в), 11 (а, в), 12 (в, д), 13 (б, д), 14 (б, г), 15 (а, г), 16 (а, в), 17 (д, в), 18 (б, д), 19 (б, г), 20 (а), 21 (а, в), 22 (б, д), 23 (б, г), 24 (в, д), 25 (б, г), 26 (г), 27 (в).

За кількістю компетентних реакцій (шкала 2) 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, ми можемо визначити, який стиль спілкування переважає у респондентів у певній ситуації. Методика дозволяє також виділити і проаналізувати їхню позицію в спілкуванні за основними **блоками комунікативних умінь**:

У більшості опитуваних (таб.2) виявлено компетентну позицію в спілкуванні (впевнена поведінка) – середній показник 18.18 балів.

Агресивна позиція в спілкуванні (подавляюча поведінка) – 3,58 балів.

Залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка) - 2.84 балів.

Таблиця 2

Позиції в спілкуванні			
ППП	Залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка)	Компетентна позиція в спілкуванні (впевнена поведінка)	Агресивна позиція в спілкуванні (подавляюча поведінка)
с/з	2.84	18.18	3.58

Всі питання розділені авторами методики на п'ять типів комунікативних ситуацій (їх ми проаналізували, повернувшись до відповідей респондентів за вказаними номерами питань):

- Ситуації, в яких потрібна реакція на позитивні висловлювання партнера (питання 1, 2, 11, 12);
- Ситуації, в яких потрібні реакції на негативні висловлювання партнера (питання 3, 4, 5, 15, 23, 24);
- Ситуації, в яких потрібні реакція на звернення з проханням (питання 6, 10, 14, 16, 17, 25);
- Ситуації, що потребують вміння вести бесіду (13, 18, 19, 26, 27);
- Ситуації, в яких необхідно проявляти емпатію (питання 7, 8, 9, 20, 21, 22).

У таб.3 відображено, що найбільше у майбутніх психологів є розвинутими комунікативні компетентності в ситуаціях, які вимагають прояв емпатії (4,18), ситуації бесіди (3,68), звернення з проханням (3,61).

Таблиця 3

Комунікативні ситуації					
ППП	реакція на позитивні висловлювання партнера	реакції на негативні висловлювання партнера	реакція на звернення з проханням	ситуації бесіди	ситуації, в яких потрібен прояв емпатії
с/з	1.79	3.55	3.61	3.68	4.18

Далі ми охарактеризували вміння та навички комунікативної компетентності, якими володіють майбутні психологи:

У таб. 4 відображено показники комунікативних умінь опитуваних, розподілених за блоками:

- 1) реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника (пункти 5, 14, 15, 23, 24) – 2,44 балів середнє значення;
- 2) вміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка (пункти 1, 2, 11, 12) – 2,39 балів середнє значення;
- 3) реагування на справедливу критику (пункти 4, 13) – 1,18 балів середнє значення;
- 4) вміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» (пункти 10, 17, 25) – 1,1 балів середнє значення;
- 5) вміння самому надати співчуття, підтримку (пункти 7, 20) – 1,05 балів середнє значення;
- 6) вміння звернутися до однолітка з проханням (пункти 6, 16) – 1,02 балів середнє значення;
- 7) вміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків (пункти 8, 21) – 1 балів середнє значення;
- 8) реагування на несправедливу критику (пункти 3, 9) – 0,94 балів середнє значення;
- 9) реагування на спробу іншого вступити з опитуваними в контакт (пункти 19, 27) – 0,89 балів середнє значення;
- 10) уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність (пункти 18, 26) – 0,78 балів середнє значення.

Таблиця 4

Блоки комунікативних умінь опитуваних										
38 осіб	вміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка)	реагування на справедливу критику	реагування на несправедливу критику	реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника	вміння звернутися до однолітка з проханням	вміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні»	вміння самому надати співчуття, підтримку	вміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків	уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність	реагування на спробу вступити з тобою в контакт
	2.39	1.18	0.94	2.44	1.02	1.1	1.05	1	0.78	0.89

Аналіз результатів дослідження за методикою Холла на емоційний інтелект.

Шкала «Емоційна обізнаність» – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управління своїми емоціями» – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самомотивація» – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Емпатія» – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Управління емоціями інших людей» – пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Підрахунок результатів тесту EQ. За кожною шкалою вираховували суму балів з урахуванням відповідного знака (+ або -). Чим більша плюсова сума балів, тим більше виражений цей емоційний прояв.

Інтерпретація. Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів:

14 і більше – високий;

8-13 - середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний (сума за всіма шкалами) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 - середній;

39 і менше – низький.

Самомотивація – управління своєю поведінкою, за рахунок управління емоціями – 20,29 балів.

Розпізнавання емоцій інших людей – вміння впливати на емоційний стан інших людей – 20,07.

Емоційна обізнаність – це усвідомлення та розуміння своїх емоцій, а для цього необхідним є постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною обізнаністю більшою мірою, ніж інші обізнані про свій внутрішній стан – 18,3 балів.

Емпатія – це розуміння емоцій інших людей, вміння співпереживати поточному

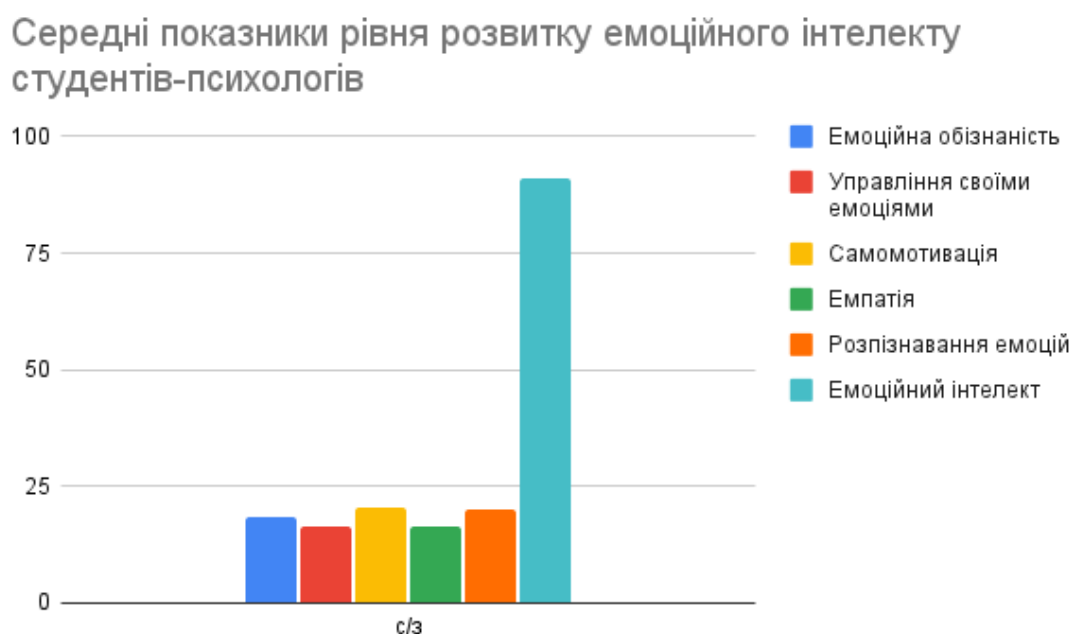
емоційному стану іншої людини, а також готовність надати підтримку. Це вміння зрозуміти стан людини з міміки, жестів, відтінків мови, пози – 16,57.

Управління своїми емоціями – це емоційна відхідливість, емоційна гнучкість і т.д., іншими словами, довільне керування своїми емоціями – 16,36.

Таблиця 5

Показники результатів дослідження за методикою Холла на емоційний інтелект						
38 ОСІБ	Емоційна обізнаність	Управління своїми емоціями	Самомотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій	Емоційний інтелект
с/з	18,3	16,36	20,29	16,57	20,07	91,1

Рис.1



У таб.6 відображено показники кореляційного аналізу професійної спрямованості майбутніх психологів та показників їхнього емоційного інтелекту. Вибірка n=38 осіб означає, що значущими показниками кореляцій є $r=0,32$, при $\alpha=0,05$. Отже, чим вище рівень керування своїми емоціями, тим краще у майбутніх психологів розвивається підприємливий тип професійної спрямованості, про що свідчить високий кореляційний зв'язок (0,32). Чим вищеразвинена емпатійність у студентів-психологів, тим краще в них розвивається соціальний тип професійної спрямованості (0,3). Обернена кореляція (-0,33) вказує на те, що розпізнавання емоцій не сприяє розвитку підприємницького типу професійної спрямованості студентів-психологів.

Розвиток соціального типу професійної спрямованості у студентів-психологів сприяє компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (0,35). Розвиток підприємницького типу професійної спрямованості не сприяє розвитку компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (-0,44).

Таблиця 6

Показники результатів опитування респондентів за методикою професійного самовизначення Дж. Голланда						
ППП	Реалістичний тип	Інтелектуальний тип	Соціальний тип	Конвенціональний тип	Підприємницький тип	Артистичний тип
емоційна обізнаність	0,16	0,148	0,16	-0,13	-0,29	-0,021
управління своїми емоціями	-0,12	-0,04	-0,056	-0,12	0,32	0,006
самотивація	-0,15	-0,24	-0,16	-0,16	-0,07	0,01
емпатія	0,08	-0,24	0,3	0,25	-0,23	-0,19
розпізнавання емоцій	-0,007	0,167	0,27	0,07	-0,33	-0,23
емоційний інтелект	-0,07	0,13	0,27	0,07	-0,14	-0,22
компетентна позиція у спілкуванні (впевнена поведінка)	0,052	0,043	0,35	-0,22	-0,44	0,06

У таб.7 відображено показники кореляційного аналізу трьох позицій у спілкуванні (залежної, впевненої та агресивної) та показників емоційного інтелекту. Значущі обернені кореляції залежної позиції у спілкуванні (-0,35) та агресивної (-0,28) вказують на невміння управляти своїми емоціями.

Таблиця 7

Показники результатів дослідження за методикою Холла на емоційний інтелект						
позиція у спілкуванні	Емоційна обізнаність	Управління своїми емоціями	Самотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій	Емоційний інтелект
компетентна	0,22	0,04	0,03	0,12	0,22	0,25
залежна	0,06	-0,35	-0,009	0,008	-0,04	-0,13
агресивна	0,07	-0,28	0,04	0,05	0,2	0,036

Рекомендації щодо розроблення психорозвивальної програми тренінгу для майбутніх психологів

Основними видами роботи психолога є психологічний супровід становлення особистості, психологічна діагностика, психологічне консультування, психологічна корекція, психологічна профілактика та просвітницька діяльність. Вони здійснюються шляхом організації спілкування з клієнтами (казібекова).

Використання тренінгів у психологічній практиці відоме досить давно. Дослідники вважають, що перші тренінгові заняття, спрямовані на підвищення компетентності у спілкуванні, проводили учні К. Левіна в США в 50-ті роки ХХ ст.; такі заняття дістали назву Т-груп. Термін «тренінг» (від англ. train, training) має низку значень: навчання, виховання, тренування, дресура. Подібна багатозначність властива і науковим визначенням поняття «тренінг». Ю. М. Ємельянов визначає його як групу методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння будь-яким складним видом діяльності.

На думку Низовець Н.А., управління процесом розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів зумовлює застосування цілого комплексу психолого-педагогічних технологій, форм і методів організації процесу вузівської підготовки фахівців [28]. Вивчення нормативних дисциплін («Соціальна психологія», «Психологія спілкування», «Основи психотерапії», «Конфліктологія», «Основи психоконсультування і психокорекції» тощо) передбачає як засвоєння теоретичних знань з практичної психології, так і формування системи психологічних умінь і навичок. Більшість дослідників вважає, що застосування на лекційних, семінарських і практичних заняттях таких активних методів навчання, як диспут, розгляд проблемних ситуацій, різних форм творчих завдань для самостійного виконання, інтерактивних ігор підвищує зацікавленість предметом та ефективність засвоєння знань.

Іванова І.Ф. зазначила, що емпатійні здібності можна розвивати, так саме як комунікативні, за допомогою занять у групах тренінгу [15].

Пузь І.В. вважає, що формування комунікативної компетентності майбутніх психологів на етапі професійного навчання передбачає не тільки

засвоєння сукупності відповідних комунікативних знань, вмінь та навичок, але й готовність їх адекватно та ефективно використовувати під час виконання професійних завдань [33]. На її думку, необхідно упроваджувати різного роду спецкурсів та соціально-психологічних тренінгів, які мають бути спрямовані на підвищення рівня комунікативних знань та здібностей. Вона виокремила чинники, які сприяють розвитку комунікативної компетентності у студентів-психологів: 1) застосування особистісноорієнтованого підходу до навчально-пізнавальної діяльності, який передбачає визнання особистості студента як найвищої цінності; 2) залучення студентів до активної навчально-пізнавальної діяльності; 3) формування позитивної професійної «Я-концепції»; 4) усвідомлення студентами нерозривного взаємозв'язку та взаємозалежності між рівнем розвитку професійно-комунікативних якостей та ефективністю професійної комунікативної діяльності; 5) навчально-методичне забезпечення розвитку професійної комунікативної компетентності; 6) формування у студентів готовності та бажання здобувати професійні знання, вміння і навички [33].

Руденко Л., Сірко Р., Стельмах О., Вавринів О. досліджували формування комунікативної культури майбутніх психологів під час професійної підготовки у закладі вищої освіти [35, 36]. Ними розглянуто етапи формування комунікативної культури, запропоновано комплекс активних методів і сучасних педагогічних технологій, які оптимізують цей процес. Вони наголосили на важливості розвитку рефлексії, самостійності, вміння конструювати професійно-комунікативні дії, творчо підходити до виконання різноманітних комунікативних завдань під час професійної діяльності, зокрема в екстремальних ситуаціях.

Г. Дегтярьова дослідила теоретико-методологічні засади комунікативної компетентності, психолого-педагогічні умови та методику її розвитку у процесі професійної підготовки. Акцентується увага на ролі педагогічного спілкування як інструменту особистісного розвитку учнів та педагогів, особистісних і діяльнісних аспектах розвитку комунікативної компетентності.

З огляду на вищезначене, окреслимо основні елементи соціально-психологічного тренінгу з розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Відповідно дослідницьких критеріїв розподілимо тренінг на три частини.

Критерій 1: Мотиваційний. Професійна спрямованість студентів вказує на мотивацію студентів до набуття знань, умінь та навичок комунікативної компетентності.

Рекомендації для студентів-психологів.

Обирайте професію, опираючись на власні інтелектуальні здібності до обраної професії. Формуйте в собі мотиви інтернального походження, це допоможе уникнути зовнішнього негативного впливу на вас.

Застосовуйте осмислене спілкування «Я це роблю тому що... Не тому що треба, а тому що я бачу сенс у тому, що я роблю».

Навчайтеся асертивній поведінці.

Розвивайте конфліктологічну компетентність. Конфліктологічна компетентність у спілкуванні включає:

- вміння аналізувати конфліктні ситуації,
- визначати причини їх виникнення,
- адекватно оцінювати й управляти ситуацією, що склалася, передбачати та зводити до мінімуму негативні наслідки,
- бачити і використовувати позитивні сторони конфліктів,
- спостерігати і визначати власний психологічний стан і стан іншого учасника конфлікту,
- навички ефективного спілкування, адекватної оцінки конфлікту,
- опанування власними негативними емоціями, саморегуляції,
- застосування стратегій розв'язання конфліктів у конкретних ситуаціях,
- формування установки на співпрацю,
- використання конфлікту у виховних цілях.

До конструктивних аспектів вирішення конфліктів відносять вміння:

- взяти під контроль емоції, усвідомити причину гніву або образи;

- зрозуміти справжні причини конфлікту, усвідомити, які цілі переслідують учасники конфлікту;
- уважно вислухати опонента і зрозуміти його позицію, попросити висловити факти і аргументи, а не домисли;
- встановити доброзичливий тон розмови;
- локалізувати конфлікт, не висувати відразу кілька причин, не згадувати минулих образ;
- розібрати конфлікт пункт за пунктом, намагаючись не переконати опонента (це, звичайно, справа малоперспективна), а прийти до згоди;
- знайти спільність поглядів та інтересів, погодитися з тим, у чому опонент правий;
- при необхідності можна вдатися до послуг "третейського судді" – авторитетної третьої особи, тобто посередника.

Критерій 2: Емоційний. Емоційний інтелект психологів є важливим для процесу спілкування: встановлення контакту розпізнавання емоційної сфери клієнтів, для формування якісних ресурсних станів у клієнта тощо. Емоції тісно пов'язані із процесом спілкування. На думку Гамалій комунікативна компетентність майбутніх психологів – це налагодження контакту з клієнтами, розуміння їх та бути зрозумілим.

Маршал Розенберг окреслив ряд стратегій у спілкування з іншими. Завдяки ненасильницькому спілкуванню, ми можемо вирішувати конфлікти без втрати ресурсів (часу, сил, матеріальних та моральних благ).

Емпатія є однією з основних компетенцій ненасильницького спілкування.

Активне слухання: якщо вас не чують чи не сприймають, якщо до вас застосовують претензійне спілкування, якщо вам щось не подобається в інших – застосовуйте активне слухання. Починайте зі слів: «Я зараз почуваю себе у цій ситуації...», «Я думаю, що...».

Перетворіть слово винуватий на відповідальний. Таким чином ви маєте можливість вийти з маніпулятивних співзалежних стосунків.

Дотримуйтеся системи цінностей. Навіть якщо ваші цінності зруйновані,
- дотримуйтеся тих, які б хотіли втілити у ваше життя.

Дружба з собою: якщо ви не поважаєте себе, до вас також будуть відноситися без поваги.

Почуйте один одного: вийдіть за межі власного еґо та зрозумійте потребу іншої людини, яка з вами конфліктує.

Навчіться керувати гнівом: гнів свідчить про порушення ваших кордонів, подумайте, як озвучити співбесіднику правила спілкування, в яких ви не будете втрачати себе.

Застосовуйте елементи мовчазної емпатії: мовчання, паузи, жести, міміку.

Сформулюйте свої почуття: усвідомте потребу, яка стоїть за вашою агресивною емоцією.

Подолати токсичний стан означає змінити насильство на мир.

Полюбти себе, щоб навчитися дбати про інших.

Використовуйте природне співчуття в процесі спілкування. Співчутливе спілкування є ненасильницьким.

Навчайтеся щиро висловлюватися в тій чи іншій ситуації, озвучувати свої почуття. «Коли я бачу розкидані шкарпетки, я відчуваю себе...», «...віднеси шкарпетки до пральної машини».

Спілкуйтеся без критики та осуду, від серця до серця.

Орієнтуйтеся на вихід із ситуації, а не на загнання співбесідника в тупік.

Навчіться спілкуватися запитаннями, а не ствердженнями.

Не застосовуйте невербальний осуд. Змініть судження типу: «Мій син не дисциплінований, не дотримується правил гігієни». Відокремлюйте спостереження від оцінювання. «Двічі мій син не чистив зуби перед сном».

Коли вас звинувачують в цілому, вимагайте конкретики. «Ти мені не подобаєшся». «Що конкретно у мені тобі не подобається».

Відокремлюйте свої почуття від того, що ви думаєте про свої почуття, а також від того, що інші думають про ваші почуття.

Критерій 3: Когнітивний. Він вказує на здобуті навички, вміння та знання студентів, на які психолог опирається в процесі спілкування. Вони створюють його комунікативний досвід. Т. Вольфовська розглядає поняття «комунікативної компетентності» як необхідний людині рівень сформованості досвіду, умінь і навичок міжособистісної взаємодії, щоб успішно функціонувати в суспільстві з урахуванням власних здібностей і соціального статусу

Розвивайте системне мислення у вирішенні конфліктів. Навчіться бачити ситуацію конфлікту в цілому, не зосереджуючись на суб'єктивному сприйнятті окремого елемента ситуації.

Навчіться застосовувати формулу в ускладненому спілкуванні «Так, і...». Частина «так» - ваше погодження з частиною того, що є правдивим у нападаючому повідомленні співбесідника. А частина «і» - надає можливість висловити свою думку.

Навчіться навичкам аудіювання – слухання. Застосовуйте увагу, оперативну пам'ять, надавайте зворотній зв'язок, не перебивайте, не проявляйте надмірно егоцентризму. Тренуйте навичку утримувати свою увагу на повідомленні співбесідника.

Навчіться навичкам безоцінюючого спілкування. Спостерігайте за людьми без суджень. Спілкуйтеся без вживання суджень: «Ти безглуздий, ти нерозумний тощо». Це мова дихотимізації людей та їх вчинків. Це мова деморалізації, відхилення від гармонії прояву і цінностей. Моралістичні цінності це судження про те, що не співпадає з вашими цінностями. Не порівнюйте себе з іншими, щоб не відчуватися нікчемним. Відокремлюйте спостереження від оцінювання. Оцінка має будуватися на конкретному спостереженні, що відповідає часу.

Навчіться застосовувати «Я повідомлення», а не судження типу «Ми вважаємо, ми думаємо». Так ви уникнете маніпулятивної форми спілкування.

Навчіться встановлювати контакт з людьми, які знаходяться в різних станах: істерії, ступору, шоку, переляку, моторної метушливості, агресії. Це різні

види контактів, через які ви можете надати психологічну допомогу людям більш ефективно.

Навчайтеся вмінню висловлювати свої почуття конкретними словами, а не загальними, які надають розпливчасту картинку. «Оновлено, окрилено, піднесено, приголомшлено, радісно, розчулено, спокійно, умиротворено, щасливо, апатично, боязко, вороже, вперто, дратівливо, зажурено...»

Висновки до розділу II

Внаслідок емпіричного дослідження нами встановлено наступні факти:

1. Найбільше у майбутніх психологів є розвинутими комунікативні компетентності в ситуаціях, які вимагають прояв емпатії (4,18), ситуації бесіди (3,68), звернення з проханням (3,61).

2. У студентів-психологів високий рівень емоційного інтелекту (середній показник 91,1). За його складовими – ми також отримали високі середні показники.

3. Найбільш розвинутими є такі вміння та навички комунікативної компетентності майбутніх психологів, як: реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника – 2,44 балів середнє значення; вміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка – 2,39 балів середнє значення; реагування на справедливую критику – 1,18 балів середнє значення; вміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» – 1,1 балів середнє значення; вміння самому надати співчуття, підтримку – 1,05 балів середнє значення; вміння звернутися до однолітка з проханням – 1,02 балів середнє значення; вміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків – 1 балів середнє значення; реагування на несправедливую критику (пункти 3, 9) – 0,94 балів середнє значення; реагування на спробу іншого вступити з опитуваними в контакт – 0,89 балів середнє значення; уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність – 0,78 балів середнє значення.

4. У студентів-психологів переважає артистичного типу професійної спрямованості (середній бал 783). До цього типу належать люди, що не люблять здійснювати діяльність за заданим алгоритмом. Застосовують творчий підхід для вирішення завдань, спираючись на уяву, емоції та відчуття. Представникам цього типу притаманний нестандартний погляд та креативний підхід. Друге місце розділяють показники конвенціонального типу спрямованості (357) та підприємницького (357). Майбутні психологи конвенціонального типу надають перевагу чітко структурованій діяльності. Представникам цього типу притаманні

консерватизм, старанність та прагнення діяти за заздалегідь встановленим алгоритмом. Майбутні психологи підприємливого типу обирають цілі та завдання, які дозволяють проявити свою енергію та ентузіазм. Представникам цього типу не властиве зосередження на вирішенні завдань, що потребують тривалої концентрації уваги. Вони є активними та винахідливими. Представники інтелектуального типу (300) орієнтовані на використання аналітичного підходу до вирішення завдань. Завдяки розвиненому абстрактному мисленню здатні приймати оригінальні творчі рішення. Представники соціального типу (280) мають високий рівень соціалізації, легко встановлюють контакти з оточуючими людьми, здатні легко адаптуватися в новому колективі. Вирішують професійні завдання за рахунок розвиненої здатності до комунікації. Представникам реалістичного типу (232) притаманне орієнтування на актуальні обставини; вони займаються конкретними об'єктами в аспекті їх практичного використання. Перевагу надають зайняттям, що вимагають раціонального підходу з урахуванням умов реальної дійсності.

5. Кореляційний аналіз професійної спрямованості майбутніх психологів та показників їхнього емоційного інтелекту (вибірка $n=38$ осіб, $r=0,32$, при $\alpha=0,05$) показав, що чим вище рівень керування своїми емоціями, тим краще у майбутніх психологів розвивається підприємницький тип професійної спрямованості, про що свідчить високий кореляційний зв'язок (0,32). Чим вищерозвинена емпатійність у студентів-психологів, тим краще в них розвивається соціальний тип професійної спрямованості (0,3). Обернена кореляція (-0,33) вказує на те, що розпізнавання емоцій не сприяє розвитку підприємницького типу професійної спрямованості студентів-психологів. Розвиток соціального типу професійної спрямованості у студентів-психологів сприяє компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (0,35). Розвиток підприємницького типу професійної спрямованості не сприяє розвитку компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (-0,44). Показники кореляції трьох позицій у спілкуванні (залежної, впевненої та агресивної) та показників емоційного інтелекту допомогли знайти значущі обернені кореляції

залежної (-0,35) та агресивної (-0,28) позицій у спілкуванні, що вказують на зниження рівня управління своїми емоціями студентів-психологів, якщо вони обирають дані позиції у спілкуванні.

Нами розроблено та представлено програму тренінгу з розвитку навичок комунікативної компетентності психологів, які розподілено на три частини: мотиваційні, емоційні, когнітивні.

ВИСНОВКИ

Ми дослідили психологічні особливості комунікативної компетентності студентів-психологів в аспекті їх професійної спрямованості. Виконали наступні завдання дослідження. Здійснили теоретичний аналіз розробленості проблеми розвитку комунікативної компетентності психолога та виокремили критерії аналізу досліджуваної проблеми. Розробили та реалізували емпіричне дослідження розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів у виші. Узагальнили та упорядкували теоретично й практично набуті знання. Розробили психорозвивальну програму тренінгу для майбутніх психологів.

Об'єкт дослідження є: комунікативна компетентність психологів.

Предмет дослідження: психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх психологів у процесі професійної підготовки.

Комунікативна компетентність психолога відноситься до спеціальних здібностей. Вона тісно пов'язана із поняттям «спілкування», яке є більш широким за значенням та включає три складові: взаємодію, сприйняття інформації та передачу інформації. Сьогодні психологи розглядають процес комунікації як діалог, в якому відбувається інформаційно-енергетичний метаболізм.

Серед сучасних напрямів дослідження комунікативної компетентності психологів слід виокремити:

- дослідження показників комунікативної компетентності майбутніх психологів (Акімова К.О., Діхтяренко С. Ю., Казібекова В. Ф., Капункіна Ю. С., Корніяка О. М., Пономаренко Т. І., Руденко Л.М., Григоренко Т.В.);

- формування комунікативної компетенції майбутніх психологів в процесі професійної підготовки (Артемова О. І., С. В. Березка, А. М. Кузнецова, Гамалій А.Р., Дейниченко Л. М., Іванова І.Ф., Крикля К. П., Низовець О. А., Пузь І.В., Шевченко О.М., Руденко Л., Сірко Р., Стельмах О., Вавринів О., Фалько Н.М., Шевченко С.В., Філатова О., Чепелева Н. В.);

- комунікативна компетентність як інтегративна складова професійної

стійкості майбутнього психолога (Варіна Г. Б., Черезова І. О.);

- професійна комунікативна компетентність психолога як основа його успішної діяльності (Кошонько Г., Лужецька О., Пов'якель Н. І.).

Професійний психолог має володіти певними комунікативними компетанціями, такими як от:

Компетенція взаємодії та обміну інформацією.

2. Компетенція створення позитивного образу працівника поліції.
3. Компетенція встановлення довірчих стосунків.
4. Компетенція управління діалогом.
5. Компетенція проведення опитувань.
6. Компетенція впливу на поведінку інших.
7. Компетенція протидії сторонньому впливу.
8. Компетенція комунікації в складних ситуаціях.
9. Конфліктологічна компетентність.

У структурі психологічної компетентності особистості виокремлюють три компонента: мотиваційно-поведінковий, емоційний та когнітивний. Відповідно, ми виокремили три критерії дослідження розвитку комунікативної компетентності у студентів вишу.

Отже, комунікативна компетентність психолога розглядається нами у дипломному дослідженні як складова системи міжособистісного спілкування клієнта і психолога, яка включає загальні та спеціальні знання, вміння, навички, які можна розподілити за трьома критеріями (емоційний, когнітивний, мотиваційний), вона сприяє досягненню високого рівня професійної компетентності психолога (успішного розв'язання професійних завдань).

Найбільше у майбутніх психологів є розвинутими комунікативні компетентності в ситуаціях, які вимагають прояв емпатії (4,18), ситуації бесіди (3,68), звернення з проханням (3,61).

У студентів-психологів високий рівень емоційного інтелекту (середній показник 91,1). За його складовими – ми також отримали високі середні показники.

Найбільш розвинутими є такі вміння та навички комунікативної компетентності майбутніх психологів, як: реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника – 2,44 балів середнє значення; вміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка – 2,39 балів середнє значення; реагування на справедливу критику – 1,18 балів середнє значення; вміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» – 1,1 балів середнє значення; вміння самому надати співчуття, підтримку – 1,05 балів середнє значення; вміння звернутися до однолітка з проханням – 1,02 балів середнє значення; вміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків – 1 балів середнє значення; реагування на несправедливу критику (пункти 3, 9) – 0,94 балів середнє значення; реагування на спробу іншого вступити з опитуваними в контакт – 0,89 балів середнє значення; уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність – 0,78 балів середнє значення.

У студентів-психологів переважає артистичного тип професійної спрямованості (середній бал 783). До цього типу належать люди, що не люблять здійснювати діяльність за заданим алгоритмом. Застосовують творчий підхід для вирішення завдань, спираючись на уяву, емоції та відчуття. Представникам цього типу притаманний нестандартний погляд та креативний підхід. Друге місце розділяють показники конвенціонального типу спрямованості (357) та підприємницького (357). Майбутні психологи конвенціонального типу надають перевагу чітко структурованій діяльності. Представникам цього типу притаманні консерватизм, старанність та прагнення діяти за заздалегідь встановленим алгоритмом. Майбутні психологи підприємливого типу обирають цілі та завдання, які дозволяють проявити свою енергію та ентузіазм. Представникам цього типу не властиве зосередження на вирішенні завдань, що потребують тривалої концентрації уваги. Вони є активними та винахідливими. Представники інтелектуального типу (300) орієнтовані на використання аналітичного підходу до вирішення завдань. Завдяки розвиненому абстрактному мисленню здатні приймати оригінальні творчі рішення. Представники соціального типу (280) мають високий рівень соціалізації, легко встановлюють контакти з оточуючими

людьми, здатні легко адаптуватися в новому колективі. Вирішують професійні завдання за рахунок розвиненої здатності до комунікації. Представникам реалістичного типу (232) притаманне орієнтування на актуальні обставини; вони займаються конкретними об'єктами в аспекті їх практичного використання. Перевагу надають заняттям, що вимагають раціонального підходу з урахуванням умов реальної дійсності.

Кореляційний аналіз професійної спрямованості майбутніх психологів та показників їхнього емоційного інтелекту (вибірка $n=38$ осіб, $r=0,32$, при $r=0,05$) показав, що чим вище рівень керування своїми емоціями, тим краще у майбутніх психологів розвивається підприємницький тип професійної спрямованості, про що свідчить високий кореляційний зв'язок (0,32). Чим вищеразвинена емпатійність у студентів-психологів, тим краще в них розвивається соціальний тип професійної спрямованості (0,3). Обернена кореляція (-0,33) вказує на те, що розпізнавання емоцій не сприяє розвитку підприємницького типу професійної спрямованості студентів-психологів. Розвиток соціального типу професійної спрямованості у студентів-психологів сприяє компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (0,35). Розвиток підприємницького типу професійної спрямованості не сприяє розвитку компетентній позиції у спілкуванні (впевнена поведінка) (-0,44). Показники кореляції трьох позицій у спілкуванні (залежної, впевненої та агресивної) та показників емоційного інтелекту допомогли знайти значущі обернені кореляції залежної (-0,35) та агресивної (-0,28) позицій у спілкуванні, що вказують на зниження рівня управління своїми емоціями студентів-психологів, якщо вони обирають дані позиції у спілкуванні.

Нами розроблено та представлено програму тренінгу з розвитку навичок комунікативної компетентності психологів, які розподілено на три частини: мотиваційні, емоційні, когнітивні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Акімова К.О. Психологічні дослідження показників комунікативної компетентності майбутніх психологів. Режим доступу: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/20634/1/7.pdf>
2. Артемова О. І. Формування комунікативної компетенції майбутніх психологів в процесі професійної підготовки. Психолінгвістика: науково-теоретичний збірник. Переяслав, 2010. Випуск 5. С. 10–16. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2010_5_3
3. Балл Г. О. Про психологічні засади формування готовності до професійної праці. Психолого-педагогічні проблеми професійної освіти. За ред. І. А. Зязюна. Київ, 1994. С. 48-56.
4. Березка С. В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. С. В. Березка, А. М. Кузнецова. Гуманізація навчально-виховного процесу : збірник наукових праць. Слов'янськ, 2020. Випуск 1. С. 343–350. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gnvp_2020_1_37
5. Б
- е 6. Берн Е. Що ти кажеш після привітання. Психологія людської долі. Видавництво : Книжковий клуб «Клуб Сімейного Дозвілля». Перекладач нР. Клочко. 2018, 432 с.
7. Борг Джеймс. Сила переконання. Мистецтво впливати на людей. Видавництво : Претекст. 2013, 332 С.
- . 8. Борг Джеймс. Секрети спілкування. Магія слів. Претекст : 2017, 192 с.
- Л 9. Варіна Г. Б. Комунікативна компетентність як інтегративна складова професійної стійкості майбутнього психолога. Теоретичні і прикладні проблеми психології : збірник наукових праць № 3. Сєверодонецьк: 2016. С. 164–174. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tipp_2016_3_21

,

я

к

10. Гамалій А.Р. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: тези доповідей XIX Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених і студентів: [у 2-х т.]. Т. 1 (м. Київ, 1-5 квітня 2019 р.); [ред. колегія: В.М. Ісаєнко та ін.]. Національний авіаційний університет. К. : НАУ, 2019. С. 282-283.

11. Гоулстон Марк. Як розмовляти з мудаками. Що робити з неадекватними та нестерпними людьми у вашому житті. Україна : 2016, 232 с.

12. Гоулстон Марк. Я чую вас наскрізь. Ефективна техніка переговорів. Видавництво: "Моноліт-Bizz", 2018. 264 с.

13. Дейниченко Л. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів засобами соціально-психологічного тренінгу. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»; випуск 4 (2); 2017, С. 20–25. Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_4\(2\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_4(2)_5)

14. Діхтяренко С. Ю. Вивчення комунікативної компетентності майбутніх психологів в освітньому середовищі ВНЗ. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки», вип. 2 (1); 2017. С. 104–108. Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_2\(1\)_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2017_2(1)_20)

15. Іванова І.Ф. Розвиток комунікативної компетентності студентів педагогічних спеціальностей на заняттях з психології [Текст]. Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського: зб. наук. праць. За ред. С.Д. Максименка, Н.О. Євдокимової. Т.2. Вип. 11 (99). Миколаїв, 2013. С. 121-124.

16. Казібекова В. Ф. Психологічні особливості комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Інтернет-ресурс: <file:///C:/Users/Naruto/Downloads/29-Article%20Text-51-1-10-20191105.pdf>

17. Капункина Ю. С. Компоненти комунікативної компетентності майбутніх психологів. Актуальні проблеми особистісного зростання: Збірник наук. праць Всеукраїнської науково-практичної конференції для молодих

вчених. Ред.кол. Л.П.Журавльова, Л.О. Котлова, К.А. Марчук. М-во освіти і науки України, ЖДУ імені І.Франка. Житомир, Вд-во ЖДУ імені Івана Франка, 2019. С.159- 161.

18. Дейл Карнегі. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: КЗ Промінь, 2001. 560 с.

19. Котлова Л.О. Залежність рівня міжособистісної конфліктності від розвитку комунікативних здібностей у юнацькому віці. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки: зб. наук. пр. Київ.нац.ун-т ім.Тараса Шевченка; редкол.: В.І.Судаков [та ін.]. К.: Логос, 2011. С.75- 83.

20. Кокур О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К.: ДП «Інформ.-аналіт. агенство», 2012. 200 с.

21. Корніяка О. М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості. Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець–Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України. За ред. С, Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам'янецьПодільський: Аксіома, 2009. Вип.3. С.294-316.

22. Корніяка О.М. Комунікативна компетентність сучасного фахівця – педагога і психолога. Гуманітарний вісник ДВНЗ “Переяслав Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди”: Науково-теоретичний збірник. Переяслав-Хмельницький: ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2013. Вип. 30. С. 544-551.

23. Кошонько Г., Лужецька О. Професійна комунікативна компетентність психолога як основа його успішної діяльності. Інтернет-ресурс: <https://elar.khmnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/534d1477-aff7-479d-a744-21c4e5760b1d/content>

24. Крикля К. П. Психологічні особливості професійного становлення майбутнього психолога в умовах сучасного суспільства. Науковий вісник

Львівського державного університету внутрішніх справ (Серія психологічна). – 2012. №2(1). С.409-417.

25. Кріс Восс, Тал Рез. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів. Перекладач: Юлія Кузьменко. 2019, 264 с.

26. Макі Пол. Майстерність спілкування. Як знайти спільну мову з ким завгодно. Україна, 2023, 216 с.

27. Методика діагностики професійного самовизначення Дж. Голланда (Холланда). Інтернет-ресурс: https://www.eztests.xyz/tests/professional_holland/

28. Низовець О. А. Розвиток комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів. Інтернет-ресурс: <https://ap.uu.edu.ua/article/252>

29. Орбан-Лембрик. Психологія професійної комунікації. Видавництво 21: 2010, 528 с.

30. Пов'якель Н. І. Психологічна готовність до партнерства і особливості професійної саморегуляції практичного психолога. Психологія: Зб. наук. пр. НПУ ім. М. П. Драгоманова. Вип. 2. К., 1998. С. 103–108.

31. Пов'якель Н. І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: Монографія. К.: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2003. 295 с.

32. Пономаренко Т. І. Психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у медійному просторі. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії у галузі знань 05 – соціальні та поведінкові науки, спеціальність 053 – психологія. Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, Київ, 2022. 281 с.

33. Пузь І.В., Шевченко О.М. Значення комунікативної компетентності у професійному становленні майбутніх психологів. PSYCHOLOGICAL JOURNAL № 4 (14) 2018, С.149-160. Інтернет-ресурс: https://r.donnu.edu.ua/bitstream/123456789/1309/1/%D0%9F%D1%83%D0%B7%D1%8C_%D0%A8%D0%B5%D0%B2%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.pdf

34. Маршалл Розенберг. Ненасильницьке спілкування. Україна, 2020, 256 с.
35. Руденко Л.М., Григоренко Т.В. Компоненти професійної компетентності психолога. Актуальні питання корекційної освіти. Випуск №13 (2019). <https://aqce.com.ua/vipusk-13/rudenko-lm-grigorenko-tv-komponenti-profesijnoi-kompetentnosti.html>
36. Руденко Л., Сірко Р., Стельмах О., Вавринів О. Методичні засади формування комунікативної культури майбутніх психологів: посібник. Львів, 2020. 71 с.
37. Роудз Марк. Як розмовляти з ким завгодно. Впевнене спілкування у будь-якій ситуації. Центр учбової літератури : 2021, 160 с.
38. Словник іншомовних слів. За ред. О. С. Мельничука. Київ : Головна редакція української радянської енциклопедії, 1977. 776 с.
39. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навчально-методичний посібник, авт. : Г. С. Дегтярьова, Л. А. Руденко. К. : Педагогічна думка, 2010. 192 с.
40. Тесса Уэст. Придурки на роботі. Токсичні колеги і що з ними робити. Книжковий Клуб "Клуб Сімейного Дозвілля", 2022, 224 с.
41. Тест «Комунікативні вміння» Л. Міхельсон (переклад і адаптація Ю. З. Гільбуха) Інтернет-ресурс: http://ni.biz.ua/17/17_2/17_25855_test-kommunikativnie-umeniya.html
42. Тест Холла для визначення емоційного інтелекту майбутніх психологів Інтернет-ресурс: <https://testometrika.com/personality-and-temper/emotional-intelligence-hall/>
43. Трей Гауді. Сила запитань. Як ефективно комунікувати та переконувати інших. 2022. 248 с.
44. Фалько Н.М, Шевченко С.В. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів. Інтернет-ресурс: <http://habitus.od.ua/journals/2020/18-2020/part%202/28.pdf>

45. Філатова, О. (2021). Формування комунікативної компетентності медичного психолога. Сучасна медицина, фармація та психологічне здоров'я, (1(4), 194-214. Інтернет-ресурс: <https://journals.maup.com.ua/index.php/psych-health/article/view/71>

46. Чепелева Н. В. Становлення професійної компетентності в системі вузівської підготовки практичних психологів // Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія: Матеріали методологічного семінару АПН України, 12 листопада 1998 р. К.: Гнозис, 1998, 605 с.

47. Черезова І. О. Комунікативна компетентність як інтегральна якість особистості. Науковий Вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки. 2014. Випуск 1., Том 1. С. 103-107.

48. Шафер Джек і Карлінс Марвін. Включаємо чарівність за методикою спецслужб. Україна, 2022, 336 с.

49. Hais D.G. How many levels should a grammar recognize? Language and discourse: Rest and Protest. Amsterdam, Philadelphia. 2006, 12 p.

50. Titchener E. (2005) Reviewing The Arts (Lea's Communication Series). 184 p.

ДОДАТКИ

«Додаток А»

Методика професійного самовизначення Дж. Голланда (Холланда).

Вам пропонується 43 пари професій, кожній парі Ви повинні вибрати одну: найбільш бажану.

Методика

1.

Автомеханік

Авіаконструктор

2.

Єгер

Інтерв'юер

3.

Кондитер

Начальник відділу

4.

Пасічник

Адміністратор

5.

Радіооператор

Актор

6.

Астроном

Гід-екскурсовод

7.

Бактеріолог

Коректор текстів

8.

Зоолог

Брокер

9.

Мінеролог

Актор цирку

10.

Гувернантка

Працівник архіву

11.

Священик

Голова адміністрації

12.

- Консультант
- Драматург
- 13.**
 - Фінансовий радник
 - Директор фірми
- 14.**
 - Шифрувальник
 - Мистецтвознавець
- 15.**
 - Директор магазину
 - Композитор
- 16.**
 - Гірничий інженер
 - Біофізик
- 17.**
 - Тваринник
 - Репетитор
- 18.**
 - Маляр
 - Упорядник каталогів
- 19.**
 - Мисливствознавець
 - Директор ринку
- 20.**
 - Електротехнік
 - Карикатурист
- 21.**
 - Біолог
 - Сімейний лікар
- 22.**
 - Вірусолог
 - Контролер-касир
- 23.**
 - Генетик
 - Менеджер
- 24.**
 - Гідробіолог
 - Письменник
- 25.**

- Вихователь дитячого садка
- Кресляр
- 26.**
- Інструктор з плавання
- Начальник відділу збуту
- 27.**
- Медсестра/медбрат
- Модель
- 28.**
- Складач текстів
- Оптовий торговець
- 29.**
- Переписувач нот
- Музичний аранжувальник
- 30.**
- Виконроб
- Музикант
- 31.**
- Машиніст
- Інженер-дослідник
- 32.**
- Кравець
- Консультант служби знайомств
- 33.**
- Рульовий-моторист
- Реєстратор
- 34.**
- Штукатур
- Підприємець
- 35.**
- Садівник
- Танцюрист
- 36.**
- Редактор наукового журналу
- Вчитель
- 37.**
- Фізик-теоретик
- Копіювальник креслень
- 38.**

- Іхтіолог
- Банкір
- 39.**
- Вчений-теоретик
- Художник з інтер'єру
- 40.**
- Викладач іноземних мов
- Контролер якості продукції
- 41.**
- Фізіотерапевт
- Менеджер по закупці
- 42.**
- Соціальний працівник
- Художник-мультиплікатор
- 43.**
- Продюсер телебачення
- Режисер

«Додаток Б»

Тест «Комунікативні вміння»(Л. Міхельсон, переклад і адаптація Ю. З. Гільбуха)
мета: Визначення рівня комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних умінь.

Інструкція. Уважно прочитайте опис кожної з 27 ситуацій і виберіть тільки один варіант поведінки в ній (а, б, в, г або д). Це повинно бути найбільш характерне для вас поведінку, то, що ви дійсно робите в таких випадках, а не те, що, по-вашому, слід було б зробити. Кращий той відповідь, який першим прийшов вам в голову.

1. Будь-хто говорить вам: «Мені здається, що ви чудова людина». Ви зазвичай в подібних ситуаціях:

- а) говорите: «Ні, що ви! Я таким не є»;
- б) говорите з посмішкою: «Дякую, я дійсно людина видатна»;
- в) говорите: «Спасибі»;
- г) нічого не говорите і при цьому червонієте;
- д) говорите: «Так, я думаю, що відрізняюся від інших і в кращу сторону».

2. Будь-хто здійснює дію або вчинок, які, на вашу думку, є чудовими. У таких випадках ви зазвичай:

- а) чините 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 праві», хоча насправді не згодні з цим;
- г) говорите: «Я думаю, що це видатний рівень. Що ви в цьому розумієте»;

д) відчуваєте себе скривдженим 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 запізнення. 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 ситуаціях ви:

а) говорите: «Ви виглядаєте засмученими. Чи не міг би 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. Дякую за участь»;

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) 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) виконуєте прохання і нічого не говорите;

в) говорите: «Це дурість; я не збираюся цього робити»;

г) перш ніж виконати прохання, говорите: «Поясніть, будь ласка, чому це повинно бути зроблено»;

д) говорите: «Якщо ви цього хочете ...», після чого виконуєте прохання.

11. Хтось каже 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, а ви кажете: «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 таких випадках ви:

- а) неголосно коментуєте це, ні до кого не звертаючись, наприклад: «Деякі люди поведуться 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) вигукуючи: «Ви дурень, 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 говорите;
- г) говорите: «Я розсерджений. Ви мені не подобаетесь»;
- д) ігноруєте цю подію 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) стримуєтеся від всяких прохань;
- в) відбираєте цю річ;
- г) говорите цій людині, що ви хотіли б користуватися цим предметом, і потім просите його у нього;
- д) міркуєте 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 покористуватися ним»;
- в) говорите: «Ні, придбайте свій!»
- г) позичаєте цей предмет всупереч своєму небажанню;
- д) говорите: «Ви з глузду з'їхали!»

18. Якісь люди ведуть бесіду про хобі, яке подобається і вам, і ви хотіли б приєднатися до розмови. У таких ситуаціях ви зазвичай:

- а) не кажіть нічого;
- б) перериваєте бесіду і відразу ж починаєте розповідати про свої успіхи в цьому хобі;
- в) підходите ближче до групи і при слухній нагоді вступаєте в розмову;
- г) підходите ближче і чекаєте, 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 робите?» 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:

- а) розсміявшись, говорите: «Чому ви не дивіться під ноги?»
- б) говорите: «У вас все в порядку? Можливо я щось можу для вас зробити? »
- в) питаєте: «Що трапилося?»
- г) говорите: «Це все вибоїни в тротуарі»;
- д) не реагуєте на цю подію.

21. Ви стукнулися головою о полку і набили шишку. Будь-хто говорить: «З вами все в порядку?» Зазвичай ви:

- а) говорите: «Я прекрасно себе почуваю. Залиште мене в спокої!»
- 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: «Дурниці, у мене все буде о'кей».

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

- а) не кажіть нічого;
- б) говорите: «Це їх помилка!»
- в) говорите: «Цю помилку допустив я»;
- г) говорите: «Я не думаю, що це зробила ця людина»;
- д) говорите: «Це їх гірка доля».

23. 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 скривдженим;
- г) в 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.

24. 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! »

25. Хто-небудь просить вас зробити що-небудь, що завадило б вам здійснити 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 ».

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

- а) радісно гукає цю людину і йдете йому назустріч;
- б) підходите до цієї людини, представляєтеся і починаєте з ним розмову;
- в) підходите до цієї людини і чекаєте, коли він заговорить з вами;
- г) підходите до цієї людини і починаєте розповідати про великих справах, скоєних вами;
- д) нічого не говорите цій людині.

27. Будь-хто, кого ви раніше не зустрічали, зупиняється і гукає вас вигуком «Привіт!»

У таких випадках ви зазвичай:

- а) говорите: «Що вам треба?»
- б) не кажіть нічого;
- в) говорите: «Дайте мені спокій»;
- г) вимовляєте у відповідь «Привіт!», представляєтеся і просите цю людину представитися в свою чергу;
- д) киваєте головою, вимовляєте «Привіт!» і проходите мимо.

«Додаток В»

Тест емоційного інтелекту Холла (Тест EQ)

Інструкції. Нижче запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони Вашого життя. Оцініть кожне висловлювання балом, за шкалою:

Повністю не згоден (-3 бали).

В основному не згоден (-2 бали).

Почасти не згоден (-1 бал).

Почасти згоден (+1 бал).

В основному згоден (+2 бали).

Повністю згоден (+3 бали).

Запитання:

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск із боку.
4. Я можу спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли потрібно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, такі як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я відчуваюся.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я можу вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову стати перед перешкодою.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання та бажання інших людей.
16. Я можу легко входити у стан спокою, готовності та зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і знаю на чому.
18. Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів є важливим для підтримки «хорошої форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції щодо виразу обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.

25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
26. Я можу покращити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитись від переживання неприємностей.

Ключ до методики Холла на емоційний інтелект.

Шкала «Емоційна обізнаність» – пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управління своїми емоціями» – пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самотивація» – пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Емпатія» – пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Управління емоціями інших людей» – пункти 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Підрахунок результатів тесту EQ. За кожною шкалою вираховується сума балів з урахуванням відповідного знака (+ або -). Чим більша плюсова сума балів, тим більше виражений цей емоційний прояв.

Інтерпретація. Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів:

14 і більше – високий; 8-13 - середній;

7 і менше – низький. Інтегративний (сума за всіма шкалами) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 - середній; 39 і менше – низький.

1. Емоційна обізнаність - це усвідомлення та розуміння своїх емоцій, а для цього постійне поповнення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною обізнаністю більшою мірою, ніж інші обізнані про свій внутрішній стан.

2. Управління своїми емоціями - це емоційна відхідливість, емоційна гнучкість і т.д., іншими словами, довільне керування своїми емоціями

3. Самотивація - управління своєю поведінкою, за рахунок управління емоціями.

4. Емпатія - це розуміння емоцій інших людей, вміння співпереживати поточному емоційному стану іншої людини, а також готовність надати підтримку. Це вміння зрозуміти стан людини з міміки, жестів, відтінків мови, пози.

5. Розпізнавання емоцій інших людей – вміння впливати на емоційний стан інших людей.

«Додаток Г»

Показники результатів опитування респондентів за методикою професійного самовизначення Дж. Голланда						
ПІ	Реалістичний тип	Інтелектуальний тип	Соціальний тип	Конвенціональний тип	Підприємливий тип	Артистичний тип
1	6,67	46,67	86,67	64,29	21,43	76,92
2	46,67	40	73,33	35,71	57,14	46,15
3	40	46,67	46,67	35,71	64,29	69,23
4	26,67	60	73,33	21,43	78,57	38,46
5	33,33	46,67	53,33	28,57	57,14	84,62
6	26,67	53,33	66,67	50	50	53,85
7	40	53,33	40	50	50	69,23
8	33,33	33,33	40	42,86	71,43	84,62
9	26,67	53,33	80	7,14	78,57	53,85
10	6,67	53,33	60	21,43	78,57	84,62
11	26,67	46,67	53,33	35,71	50	92,31
12	20	66,67	20	42,86	57,14	100
13	33,33	33,33	53,33	57,14	78,57	46,15
14	20	66,67	20	42,86	57,14	109

15	26,67	40	26,67	85,71	78,57	46,15
16	53,33	38,33	53,14	57,14	57,14	46,10
17	40	60	80	35,71	50	30,77
18	20	60	66,67	64,29	71,43	15,38
19	26,67	33,33	66,67	35,71	78,57	61,54
20	33,33	53,33	33,33	42,86	64,29	76,92
21	26,67	40	53,33	57,14	85,71	38,46
22	33,33	46,67	86,67	50	35,71	46,15
23	26,67	86,67	66,67	28,57	50	38,46
24	40	46,67	20	50	64,29	84,62
25	40	33,33	66,67	50	42,36	69,23
26	46,67	20	46,67	50	57,14	84,62
27	67	60	46,67	14,29	35,71	100
28	40	53,33	53,33	42,86	57,14	53,85
29	26,67	20	73,33	64,29	57,14	61,54
30	6,67	73,33	46,67	28,57	57,14	92,31
31	40	33,33	66,67	50	42,86	69,23
32	53,33	38,33	53,14	57,14	57,14	46,10
33	20	66,67	20	42,86	57,14	100
34	26,67	46,67	53,33	35,71	50	92,31
35	46,67	20	46,67	50	57,14	84,62
36	20	80	40	28,57	64,29	69,23
37	40	40	46,67	35,71	42,86	100
38	26,67	46,67	53,33	21,43	78,57	76,92
C/3	34.79	45	42	50	50	101.8

«Додаток Д»

Позиції в спілкуванні			
ПП	Залежна позиція в спілкуванні (невпевнена поведінка)	Компетентна позиція в спілкуванні (впевнена поведінка)	Агресивна позиція в спілкуванні (подавляюча поведінка)
1	1	25	2
2	2	17	3
3	1	16	2
4	1	19	3
5	2	17	2
6	2	19	3
7	3	19	1
8	2	18	2
9	2	17	3
10	5	17	5
11	4	16	4
12	3	15	3
13	3	19	2
14	3	15	5
15	1	13	2
16	1	12	3
17	1	25	2
18	2	17	3
19	3	18	4

20	1	20	5
21	9	8	10
22	5	20	22
23	9	18	0
24	3	17	2
25	4	17	2
26	4	20	3
27	3	21	2
28	2	26	3
29	2	19	2
30	1	21	2
31	3	20	4
32	2	15	5
33	6	12	4
34	2	18	2
35	3	21	4
36	3	21	3
37	2	23	4
38	2	20	3
с/з	2.84	18.18	3.58

«Додаток Е»

Комунікативні ситуації					
ППП	реакція на позитивні висловлювання партнера	реакції на негативні висловлювання партнера	реакція на звернення з проханням	Ситуації бесіди	Ситуації, в яких потрібен прояв емпатії
1	2	3	4	3	4
2	1	5	3	4	3
3	2	4	3	5	4
4	3	2	2	4	3
5	2	4	3	4	2
6	3	5	4	3	4
7	2	5	4	3	4
8	3	5	5	5	4
9	0	5	3	0	4
10	2	3	4	5	6
11	3	5	3	2	5
12	2	3	5	3	4
13	3	4	5	4	5
14	2	4	3	4	4
15	1	3	5	4	6
16	2	2	4	3	5
17	3	3	4	5	6
18	2	4	2	5	3

19	0	2	4	4	4
20	2	3	5	3	6
21	2	3	4	5	4
22	2	4	2	3	4
23	1	4	1	2	2
24	2	4	5	5	3
25	1	2	4	3	5
26	3	4	5	4	5
27	2	4	4	3	5
28	0	2	3	5	4
29	2	2	2	4	4
30	3	3	3	3	5
31	1	5	1	5	3
32	4	4	4	2	6
33	2	6	5	4	2
34	0	2	6	5	4
35	1	5	4	3	5
36	0	2	3	4	3
37	2	3	4	4	5
38	0	2	2	3	4

«Додаток Є»

Блоки комунікативних умінь										
ПП	вміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від однолітка)	реагування на справедливу критику	реагування на несправедливу критику	реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника	вміння звернутися до однолітка з проханням	вміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні»	вміння самому надати співчуття, підтримку	вміння самому приймати співчуття і підтримку з боку однолітків	уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність	реагування на спробу вступити з тобою в контакт
1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1
2	2	1	1	3	1	1	0	0	0	0
3	4	2	2	4	1	1	1	1	0	0
4	4	0	1	2	1	1		1	1	0
5	2	1	1	0	1	1	1	1	1	2
6	3	1	1	2	2	2	0	1	1	1
7	2	2	0	3	0	2	1	2	1	1
8	1	1	0	4	0	2	2	2	2	2
9	3	2	2	5	2	2	1	1	1	1

10	2	2	0	4	2	0	0	2	0	2
11	3	0	1	2	2	1	1	2	0	2
12	4	2	1	3	0	1	1	2	1	0
13	2	1	2	5	1	1	2	1	2	0
14	2	1	0	2	0	2	2	1	0	0
15	2	1	1	4	0	2	0	0	1	1
16	1	2	2	1	1	2	0	0	1	1
17	3	2	2	3	0	1	1	0	2	1
18	4	2	1	2	0	1	2	1	1	0
19	2	0	0	4	1	1	1	1	0	2
20	1	1	2	3	0	0	2	1	0	0
21	2	0	1	2	0	2	1	1		1
22	3	0	1	1	1	0	2	2	2	0
23	4	1	0	2	2	2	1	1	0	1
24	2	2	1	2	2	0	2	1	1	2
25	4	1	0	4	2	0	2	1	1	0
26	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1
27	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1
28	2	2	1	1	0	2	1	0	2	2
29	3	0	0	0	0	1	2	0	0	1
30	4	2	2	2	1	0	0	0	1	1
31	2	1	1	4	1	1	0	0	1	1
32	1	2	2	2	1	1	1	0	0	2
33	2	2	1	1	2	0	1	2	0	0
34	3	0	2	3	2	2	2	2	0	1
35	4	2	0	2	2	1	1	1	0	1
36	2	1	0	1	2	1	0	1	1	2
37	1	2	1	1	2	2	1	2	1	0
38	0	1	1	2	2	1	1	2	1	0
	2.39	1.18	0.94	2.44	1.02	1.1	1.05	1	0.78	0.89

«Додаток Ж»

Показники результатів дослідження за методикою Холла на емоційний інтелект						
ППІ	Емоційна обізнаність	Управління своїми емоціями	Самомотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій	Емоційний інтелект
	19	12	23	19	23	96
	20	20	25	18	20	103
	12	14	24	15	21	86
	20	20	22	13	19	94
	16	16	13	17	18	80
	21	21	21	21	21	105
	16	17	17	22	19	91
	13	20	11	12	14	70
	18	20	19	19	20	96
	15	16	19	16	17	83
	21	15	24	17	26	103
	17	14	28	16	21	89
	20	17	20	15	21	93

	17	14	28	16	21	89
	12	21	8	18	20	79
	16	15	19	15	20	85
	23	21	28	21	28	121
	16	12	21	18	21	88
	19	14	23	16	22	94
	21	18	23	14	20	96
	19	16	21	17	18	91
	20	10	19	18	24	91
	17	10	17	16	21	81
	24	12	24	17	17	94
	19	14	23	16	22	94
		13	24	22	19	98
		14	18	15	17	82
		14	21	14	21	95
		20	17	17	14	91
		21	27	17	22	110
		14	20	19	21	93
	19	14	23	16	22	94
	21	18	23	14	20	96
	13	20	11	12	14	70
	12	21	8	18	20	79
	17	21	20	11	18	87
	15	16	17	16	23	87
	14	17	22	17	18	88
	18,3	16,36	20,29	16,57	20,07	91,1