

**Міністерство освіти і науки України  
Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського  
Навчально-науковий гуманітарний інститут  
Кафедра психології, філософії та суспільних наук**

На правах  
рукопису

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти магістр

**ТЕМА РОБОТИ**

**Формування комунікативної компетенції майбутніх психологів**

Студентка Войтинська Наталія Петрівна

Освітня програма

спеціальність 053 Психологія

група 053-21 МЗ

Науковий керівник Біла Ірина Миколаївна

Доктор психологічних наук,

професор кафедри психології, філософії та  
суспільних наук

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

Київ -2024

## АНОТАЦІЯ

Войтинська Н.П. «Формування комунікативної компетенції майбутніх психологів».

У роботі аналізується проблематика становлення комунікативної компетентності майбутніх психологів, що є одним із центральних завдань їхньої професійної підготовки. Ця компетенція виступає важливою складовою, яка визначає успіх психолога у його професійній діяльності, адже саме вона забезпечує здатність вибудовувати продуктивну взаємодію з клієнтами, колегами та іншими учасниками професійного середовища та досягати порозуміння в складних комунікативних ситуаціях.

Розуміння та розвиток комунікативної компетентності не лише є важливою складовою професійної підготовки майбутніх фахівців, але й має глибокий вплив на їх особистісне зростання. Цей процес сприяє формуванню ключових якостей, таких як емпатія, толерантність і здатність до ефективної комунікації. Вони, у свою чергу, дозволяють успішно взаємодіяти з людьми в різноманітних соціальних контекстах і адаптуватися до швидко змінюваного соціального середовища. Розвиваючи ці навички, майбутні фахівці стають не лише кваліфікованими професіоналами, але й чутливими, відповідальними особистостями, здатними до глибокого розуміння інших та створення гармонійних стосунків у суспільстві.

У межах дослідження розглянуто та проаналізовано ключові теоретичні підходи, та здійснено глибокий аналіз психологічних чинників, що сприяють розвитку цієї важливої професійної якості.

*Ключові слова:* емоційна стійкість, конструктивна комунікація, емпатія, активне слухання.

## SUMMARY

Natalia Voytynska. "Formation of communicative competencies of future psychologists".

The work analyzes the issue of developing communicative competence of future psychologists, which is one of the central tasks of their professional training. This competence is an important component that determines the success of a psychologist in his professional activity, because it is she who provides the ability, to build productive interaction with clients, colleagues

and other participants in the professional environment and achieve understanding in complex communicative situations.

Understanding and developing communicative competence is not only an important component of the professional training of future specialists, but also has a profound impact on their personal growth. This process contributes to the formation of key qualities, such as empathy, tolerance and the ability to communicate effectively. They, in turn, allow them to successfully interact with people in various social contexts and adapt to a rapidly changing social environment. By developing these skills, future specialists become not only qualified professionals, but also sensitive, responsible individuals, capable of deep understanding of others and creating harmonious relationships in society.

The study reviewed and analyzed key theoretical approaches, and conducted an in-depth analysis of psychological factors that contribute to the development of this important professional quality.

Key words: emotional stability, constructive communication, empathy, active listening.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	5
РОЗДІЛ I. МЕТОДОЛОГІЧНІ Й ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ .....	8
1.1. Психологічна характеристика комунікативних компетентностей психологів .....	8
1.2. Концепції та психологічні дослідження комунікативної компетентності особистості .....	13
1.3. Соціально-психологічні фактори формування комунікативної компетентності студентів, майбутніх психологів у закладах вищої освіти .....	17
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	27
РОЗДІЛ II. ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ .....	29
2.1. Комунікативна компетентність та засоби її діагностики .....	29
2.2. Соціально-психологічні методи вивчення комунікації студентів .....	36
2.3. Психологічні аспекти розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів .....	38
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II .....	50
РОЗДІЛ III. МЕТОДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ.....	52
3.1. Теоретичної основи програми формування комунікативних якостей у майбутніх психологів .....	52
3.2. Соціально-психологічний тренінг для підвищення рівня комунікативної компетентності .....	58
3.3. Стимулювання розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів (рекомендації).....	62
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III .....	66
ВИСНОВКИ .....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	72
ДОДАТКИ.....	78

## ВСТУП

**Актуальність дослідження:** громадськість зазнає суттєвих змін у різних сферах, що вимагає покращення якості професійної підготовки фахівців, особливо у галузі психології. Це обумовлює необхідність оновлення освітніх програм для вирішення соціальних, культурологічних, психологічних та завдань, спрямованих на збереження здоров'я. Глибоке розуміння міжособистісної взаємодії та комунікації стає основою для професійної діяльності, вимагаючи від фахівців високого рівня комунікативної компетентності як ключового інструмента ефективного спілкування.

Дослідження у сфері комунікативної компетентності підтверджують, що останніми роками все більше уваги приділяється розвитку комунікативних навичок у контексті професійної взаємодії. Цьому питанню присвятили свої роботи такі дослідники, як Л.І. Берестова, Ю.М. Ємельянов, Є.П.Ільїн, Ю.М.Жуков, В.А.Кан-Калік та інші. Вони зробили вагомий внесок у розуміння сутності комунікації та механізмів її вдосконалення.

Проте, попри зростаючий інтерес до цієї тематики, залишаються недостатньо розробленими аспекти створення сприятливих умов для ефективного формування комунікативної компетентності в системі професійної підготовки майбутніх психологів. Зокрема, потребує глибшого аналізу питання інтеграції цих навичок у загальний процес навчання, з урахуванням індивідуальних особливостей студентів, специфіки їхньої майбутньої професійної діяльності та викликів, з якими вони стикаються в сучасному суспільстві.

Теоретичний аналіз літератури засвідчив, що психологічні аспекти становлення комунікативної компетентності потребують подальшого дослідження. Саме актуальність цієї теми обумовила вибір теми моєї магістерської роботи: «Формування комунікативної компетенції майбутніх психологів».

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

**Предмет дослідження:** психологічні особливості формування комунікативної компетентності студентів-психологів.

**Мета дослідження:** провести теоретичний та емпіричний аналіз особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів та визначити шляхи її становлення в контексті професійної підготовки.

**Завдання дослідження:**

1. Провести теоретичний аналіз проблеми процесів розвитку комунікативної компетентності.
2. Дослідити зміст, структуру та функції комунікативної компетентності, визначити її основні компоненти.
3. Провести емпіричний аналіз особливостей становлення комунікативної компетентності студентів-психологів.
4. Створити програму формування та розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів.

**Методи дослідження:**

- Теоретичні: синтез, узагальнення, аналіз, моделювання.
- Емпіричні: спостереження, бесіда, тестування, анкетування, психологічний експеримент.
- Прогностичні: експертна оцінка.
- Статистичні: факторний аналіз, кореляційний аналіз, t-критерій для оцінки значущих змін у парних вибірках.

**Експериментальна база:**

Дослідження проводилися на базі Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Представники вибірки, які відповідали визначеним критеріям для аналізу це 77 студентів (12 юнаків і 65 дівчат) I-IV курсів спеціальності «Психологія», віком 18-25 років. Під час формування вибірки особлива увага приділялася різноманітності учасників, що дозволило врахувати вплив різних факторів на досліджуваний феномен і забезпечити ширший контекст для інтерпретації отриманих даних.

Надійність і достовірність результатів гарантується теоретичним обґрунтуванням, а також застосуванням відповідних методик та інструментів для збору та аналізу даних репрезентативністю вибірки та статистичним аналізом.

Наукова новизна:

- Уперше розроблено психологічну побудову структури комунікативної компетентності, яка включає чотири компоненти: когнітивний, комунікативно-мовленнєвий, соціально-перцептивний та інтерактивний.
- Визначено факторний склад комунікативної компетентності для аналізу ключових характеристик студентів спеціальності «Психологія».
- Створено модель розвинення комунікативної компетентності, яка включає три етапи: інформаційно-мотиваційний, змістово-операційний, результативно-контрольний.
- Емпірично встановлено залежність рівнів розвитку компонентів компетентності від статі, спеціальності та курсу навчання.
- Розроблено програму психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути застосовані в практиці психологічних служб вищих навчальних закладів, а також під час викладання дисциплін, що стосуються підготовки майбутніх психологів.

**Структура магістерської роботи.** Робота включає вступ, три розділи, висновки до кожного з них, загальні висновки, список використаних джерел і додатки. Загальний обсяг магістерської роботи – складає вісімдесят дев'ять сторінок.

# РОЗДІЛ І. МЕТОДОЛОГІЧНІ Й ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

## 1.1. Психологічна характеристика комунікативних компетентностей психологів

Комунікативна компетентність є складним системно-структурним феноменом особистості, що підтверджується численними дослідженнями. Вона визначається як багатогранне формування, яке включає кілька підходів до аналізу.

У першу чергу дослідники акцентують увагу на когнітивній складовій, зокрема на знаннях та здібностях, необхідних для ефективного спілкування (Н.Ю.Хрящева, З.С.Смелкова, Є.В.Руденський, В.П.Захаров).

Другий підхід виокремлює навички спілкування, які є важливими для роботи майбутніх психологів (А.В.Мудрик, А.В.Захаров).

Третім елементом у структурі комунікативної компетентності О.В.Сидоренко відносить комунікативні здібності, вміння та комунікативні знання.

Четвертою складовою комунікативної компетентності такі дослідники, як Ю.М.Ємельянов, А.А.Кідрон, Л.І.Берестова, Ю.М.Жуков, Є.С.Петровська, особливості соціально-перцептивного аспекту.

Професор Ю.М.Жуков у складових комунікативної компетентності виділяв такі ієрархічні рівні як: технічний, тактичний та стратегічний. Відповідно до досліджень Ю.М.Жукова сукупність основних орієнтацій особистості утворює відповідний рівень комунікативної компетентності (допомагає зорієнтуватись та обрати монолог або на діалог; функціонально-рольову чи інтимно-особистісну взаємодію, відповідне відношення до спілкування як до головної мети, або як до засобу).



Тактичний рівень утворюють: знання головних правил, які організують спілкування особистостей. А технічний рівень утворюють такі елементи як: тактичні плани, стратегічні орієнтації а саме комунікативні вміння та навички.

Серед складових комунікативної компетентності Ю.М.Ємельянов виділяє такі компоненти: Особистісні характеристики, зокрема Я-концепцію, гнучкість чи ригідність поведінки, а також схильність до екстернального або інтернального контролю. Загальні здібності, наприклад, здібність до засвоєння знань. Навички та знання в сфері комунікації, які охоплюють використання як вербальних, так і невербальних засобів. у соціальній взаємодії.

На думку О.М.Корніяки, комунікативна компетентність реалізує три функції: комунікативну, перцептивну та інтерактивну. Вона включає такі групи здібностей:

- Комунікативно-мовленнєві здібності (отримання, розуміння та передача інформації).
- Соціально-перцептивні здібності (розуміння інших, емпатія, рефлексія).
- Інтерактивні здібності (організація взаємодії, адаптація, вирішення конфліктів).

Інтерактивний компонент вимагає від суб'єкта таких умінь:

1. Прогнозування соціально-психологічних аспектів ситуації спілкування.
2. Програмування спілкування відповідно до ситуації.
3. Управління комунікативним процесом.

Детальний аналіз моделей структури показав, що всі вони побудовані на системному підході, який передбачає дослідження внутрішніх якостей і зв'язків. Комунікативна компетентність як системний об'єкт складається з численних мікросистем, які адаптуються до поставлених завдань.

Використання системного підходу дало змогу визначити чотири основних компоненти комунікативної компетентності: соціально-перцептивний, когнітивний, інтерактивний та комунікативно-мовленнєвий. Хоча всі ці

компоненти взаємопов'язані між собою, але для аналізу їх розглядають окремо (табл. 1.1).

Таблиця 1.1.

Суть і складові комунікативної компетентності майбутнього психолога.

Основні компоненти	Складові компонентів	Ознаки
Соціально-перцептивний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уміння визначати психологічні особливості співрозмовника за зовнішніми ознаками та формувати його цілісний образ для ефективного планування власної комунікативної стратегії.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Розвинені навички внутрішньої регуляції комунікативної поведінки, такі як емпатія та рефлексія;</li> <li>- Здатність до точного і адекватного сприйняття співрозмовника;</li> <li>- Уміння керувати власними емоційними станами під час взаємодії.</li> </ul>
Когнітивний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Розуміння основ психології спілкування;</li> <li>- Уміння усвідомлювати та аналізувати власні комунікативні особливості;</li> <li>- Налаштованість на активну комунікативно-пізнавальну діяльність.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Знання основ комунікації та практичний досвід у спілкуванні;</li> <li>- Орієнтація на ситуаційні правила привітання, звертання та привернення уваги;</li> <li>- Усвідомлення моральних принципів комунікативної поведінки; прагматичний підхід у сфері спілкування;</li> <li>- Орієнтація комунікатора на власну особистість, взаємодію з іншими та виконання завдань.</li> </ul>

Інтерактив- ний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Здатність ефективно спілкуватися в професійній та міжособистісній сфері, використовуючи стратегії психологічного впливу та конструктивні моделі поведінки у взаємодії;</li> <li>- Уміння адаптувати свої комунікативні особливості відповідно до специфічних потреб професійної комунікації.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уміння встановлювати психологічний контакт зі співрозмовником;</li> <li>- Здатність обирати гнучкі стратегії комунікації та володіння техніками організації взаємодії;</li> <li>- Вміння ефективно взаємодіяти з професійним оточенням, застосовуючи техніки аргументації, переконання та впливу;</li> <li>- Здатність адекватно і конструктивно поводитися у конфліктних ситуаціях;</li> <li>- Контроль процесу комунікації;</li> <li>- Здатність до ведення діалогу в суб'єкт-суб'єктному стилі у професійно-комунікативних ситуаціях.</li> </ul>
Комунікативн о- мовленнєвий	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уміння користуватись вербальними та невербальними засоби, та засоби для виконання комунікативних функцій (повідомлення, переконання, передавання (повідомлення, переконання).</li> <li>- здатність комунікатора оперувати граматичним кодом, включаючи словотворення та конструювання речень.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Здатність комунікатора ефективно використовувати як вербальні (лексичні, граматичні, синтаксичні тощо), так і засоби для виконання комунікативних завдань, таких як інформування, переконання чи передача інформації в межах професійної діяльності;</li> <li>- Володіння граматичними навичками, включно зі словотворенням і побудовою речень.</li> </ul>

Ефективність навчально-професійної взаємодії між суб'єктом і носієм комунікативної компетентності оцінювалася за кількома ключовими

критеріями, серед яких рівень взаєморозуміння, емоційна стабільність у спілкуванні та продуктивність взаємодії в системі «вчитель-учні».

Ці показники є важливими для визначення того, наскільки успішно відбувається комунікація і наскільки ефективно досягаються цілі навчання.

Виходячи з результатів теоретичного аналізу, комунікативну компетентність можна охарактеризувати як сукупність знань, умінь і навичок, що дозволяють суб'єкту спілкування досягати своїх цілей і вирішувати завдання в процесі обміну інформацією, при цьому забезпечуючи належне взаєморозуміння між учасниками комунікації. Така компетентність є основою ефективного професійного спілкування та взаємодії, що є необхідним елементом успішної діяльності психолога.

## 1.2. Концепції та психологічні дослідження комунікативної компетентності особистості

Сам термін "комунікативна компетентність" займає важливе місце серед ключових понять сучасної науки і є предметом активного дослідження, що бере свій початок у 60–70-х роках ХХ століття. Його визначення, яке сформувалося в межах багатьох дисциплін, традиційно характеризується як здатність людини ефективно взаємодіяти з оточенням, вибудовуючи комунікацію, яка дозволяє досягати поставлених цілей і бажаних результатів.

Цей феномен охоплює широкий спектр умінь і навичок, включаючи здатність розуміти співрозмовника, висловлювати власні думки зрозуміло й переконливо, а також адекватно реагувати на ситуації, що виникають у процесі спілкування. Формування комунікативної компетентності є ключовим завданням не лише для особистісного розвитку, а й для професійної підготовки, особливо в таких галузях, як психологія, де взаємодія з людьми є основою діяльності. У психологічній літературі комунікативна компетентність визначається як здатність здійснювати взаємодію з урахуванням особливостей ситуації [55; 61].

Попри велику кількість досліджень, це поняття залишається неоднозначним, оскільки представники різних наук трактують його по-різному, акцентуючи увагу на специфічних аспектах, важливих для їхніх дисциплін [35; 36].

Поняття походить від латинських слів *communico* (з'єднувати, спілкуватися) і *competens* (здатний). У сучасному розумінні воно включає знання основних норм і правил комунікації, вміння ефективно вести бесіду, діалог, дискусії та переговори [11, с. 107]. Це поняття охоплює здатність до передачі й прийняття інформації, використання невербальних та вербальних засобів, вплив на співрозмовника та адекватне сприйняття комунікативної ситуації.

Різні аспекти комунікативної компетентності аналізувалися такими науковцями, як К.О.Абульханова-Славська, Г.М.Андреєва, О.О.Леонтєв, М.С.Каган, С.Д.Максименко, Б.Д.Паригін та ін. Вивчення професійного спілкування і комунікативної компетентності здійснювали Г.О.Балл, А.Б.Добрович, М.М.Заброцький, В.О.Кан-Калік, Я.Л.Коломінський, С.О.Мусатов, Т.С.Яценко. Умови розвитку комунікативних умінь досліджували Ю.М.Ємельянов, Л.А.Петровська, С.В.Петрушин.

У загальному сенсі комунікативна компетентність — це багатогранний феномен, який являє собою гармонійний синтез знань, умінь і навичок, необхідних для ефективної взаємодії у процесі спілкування. Вона об'єднує здатність розуміти соціальні норми, враховувати індивідуальні особливості співрозмовника, виявляти емоційну чутливість і адекватно реагувати на різні ситуації.

Цей синтез формується на основі усвідомлення механізмів комунікації, володіння техніками активного слухання, навичками невербального спілкування та здатності будувати конструктивний діалог. Водночас комунікативна компетентність включає розвиток рефлексивних здібностей, які дозволяють аналізувати власні комунікативні стратегії, коригувати поведінку і пристосовуватися до нових умов взаємодії.

Таким чином, комунікативна компетентність стає важливим інструментом у професійній і соціальній діяльності, забезпечуючи досягнення взаєморозуміння та гармонії у міжособистісних стосунках.

Вона є інтегральною характеристикою особистості, що включає когнітивні відношення, практичні навички, ціннісні орієнтації, емоційні реакції, а також поведінкові складові використовуються в міжособистісній взаємодії.

Згідно з найпоширенішими визначеннями:

- здатність адаптуватися до різних комунікативних ситуацій, враховуючи їхні специфічні особливості
- змінність психічних станів та соціальних умов (М.М.Обозов, Ю.М.Жуков) [55; 81].

- володіння певним набором комунікативних умінь (Є.Головаха, Т.Ладиженська, Р.Парошина);
- знання правил та норм спілкування для досягнення ефективних взаємин (В.Москаленко, Т.Іванова);
- Це здатність налагоджувати та підтримувати конструктивні взаємозв'язки з оточуючими, що забезпечує ефективну взаємодію та досягнення поставлених цілей у процесі спілкування (Г.Данченко, Ю.М.Жуков, Л.А.Петровська).

У професійній сфері комунікативна компетентність розглядається як засіб реалізації спілкування. Вона формується через досвід спілкування, що включає інтеріоризацію культурних норм, аналіз взаємодій, спостереження за поведінкою інших і опрацювання комунікативних ситуацій.

Дослідження засвідчують, що комунікативна компетентність має кілька джерел розвитку:

- практичне спілкування;
- засвоєння культурної спадщини;
- самостійний аналіз комунікативних ситуацій;
- соціально-психологічний тренінг, спрямований на розвиток засобів

комунікації й подолання труднощів у взаємодії.

У науковій літературі часто використовується поняття «компетентність у спілкуванні», яке включає орієнтацію у власних психологічних особливостях, здібностях партнера зі спілкування і специфіці ситуації. Володіння цими характеристиками допомагає встановлювати контакти на різній психологічній дистанції, залежно від характеру партнера й обставин.

Комунікація (від лат. *communicare* - зв'язувати) означає процес передачі інформації між системами, зокрема технічними. Спілкування є частковим видом комунікації, що передбачає обмін інформацією, взаємовплив і створення психологічного контакту між людьми.

Компетентність походить від лат. *competentia* - коло знань і досвіду. У педагогіці це інтегрована здатність особистості, яка включає знання, досвід,

цінності й ставлення, що реалізуються на практиці. Компетенція розглядається як функціональні обов'язки, а компетентність - як особистісна характеристика, що відображає поінформованість і здатність застосовувати набуті знання.

Основні характеристики комунікативної компетентності:

1. Відповідність поведінки контексту взаємин.
2. Знання правил і адаптаційні навички для ефективного спілкування.
3. Орієнтація на відносини, а не лише на індивідів.

Комунікативна компетентність є інтегральною умовою успішної професійної та соціальної реалізації особистості. Вона формується у процесі діяльності, спілкування, розвитку самоповаги та самосвідомості, що вдосконалюється в міжособистісній взаємодії.



### **1.3. Соціально-психологічні фактори формування комунікативної компетентності студентів, майбутніх психологів у закладах вищої освіти**

Дослідження проблем комунікативної підготовки майбутніх психологів було здійснено як психологами, так і педагогами. Теоретичні й методологічні основи професійного спілкування вивчали такі вчені, як О.В.Киричук, С.Д.Максименко, Л.Є.Орбан, Л.О.Савенкова, О.О.Синиця, В.А.Семиченко, Т.М.Титаренко, Т.С.Яценко та інші. Різні аспекти педагогічної взаємодії аналізували Г.О.Балл, М.Г.Вієвська, В.В.Власенко, Л.В.Кондрашова та Л.В.Нечаєва. А.А.Андреев, В.М.Галузяк та Г.М.Мешко зосередили увагу на особливостях формування індивідуального стилю педагогічного спілкування у фахівців.

Розвиток комунікативних навичок детально досліджували З.І. Білоусова, І.Г.Кирилова, М.П.Васильєва, В.В.Каплинський, Н.М.Косова, М.А.Коць та Т.Я.Шепеленко. Питання застосування способів комунікативної підготовки спеціалістів вивчали О.Р.Березюк і В.П.Наумов, а формування культури педагогічного спілкування розглядали Ф.Ф.Байкін, В.С.Грехнев, Т.С.Гриценко, І.А.Ільяєва, О.М.Корніяка та С.Д.Омельченко.

У сучасних умовах усе більше набуває значення впровадження знань із психології та комунікації у систему освіти. У контексті гуманізації навчального процесу випускники закладів вищої освіти, зокрема психологи, повинні мати розвинені професійно-комунікативні якості. Це необхідно для забезпечення рівноправної взаємодії з клієнтами.

Розвиток навичок комунікації та професійної компетентності є важливою складовою формування спеціалістів. Ці навички розвиваються через виконання практичних завдань, максимально наближених до реальних ситуацій. Вони інтегровані в навчальні програми більшості ЗВО.

У цьому аспекті важливим стає розвиток комунікативної компетентності, оскільки вона є психологічним інструментом, що забезпечує встановлення контактів між людьми та підвищує ефективність

діяльності. Комунікативна компетентність є основною характеристикою людини як суб'єкта спілкування і допомагає досягати поставлених цілей у професійній діяльності.

У процесі навчання та підготовки до професійної діяльності комунікація є ключовим механізмом, який сприяє розвитку мислення та навичок раціонально організувати простір для самостійної роботи студентів, зокрема у сфері науково-дослідної діяльності. Реалізація такого підходу забезпечується завдяки формуванню комунікативної компетентності, яка виступає основним інструментом досягнення цієї мети.

В умовах сучасної освіти особливого значення набуває створення сприятливого освітньо-пізнавального осередку для розвинення комунікативних навичок у студентів. Це середовище має слугувати фундаментом для формування необхідних компетентностей. Важливою складовою цього процесу є налагодження ефективної взаємодії між викладачами й студентами. Це, своєю чергою, вимагає визначення комунікативної позиції не лише студента, а й педагога в межах компетентно орієнтованого підходу до навчання.

На думку дослідниці М.П.Тимофєєвої, формування комунікативної компетентності студента майбутнього фахівця залежить від кількох важливих умов. По-перше, це соціально-психологічна готовність до професійного спілкування. По-друге, важливу роль відіграє наявність орієнтації на відкриті партнерські відносини. Нарешті, це високий рівень володіння засобами комунікації.

Крім того, дослідниця виділяє основні показники розвитку комунікативної компетентності, до яких належать:

- уміння ставити уточнюючі запитання для кращого розуміння теми;
- здатність встановлювати та підтримувати психологічний контакт із партнером;
- уміння надавати емоційну підтримку у потрібний момент, створюючи відчуття полегшення у співрозмовника;

- уміння розпізнавати психологічний стан людини та передавати це розуміння таким чином, щоб клієнт відчував себе зрозумілим і підтриманим;
- увага до невербальних сигналів у спілкуванні;
- здатність аналізувати та узагальнювати почуту інформацію;
- здатність уважно слухати співрозмовника.

Міжособистісна взаємодія, як на початку навчання у закладі вищої освіти, так і в процесі його завершення, залишається одним із основних завдань розвитку професійної комунікації студентів. Це є важливою передумовою, яка сприяє формуванню партнерських стосунків із людьми, використанню ефективних форм спілкування та отриманню досвіду позитивної взаємодії.

Гнучкість і ефективність у спілкуванні є важливими елементами професійної підготовки майбутнього психолога. Від цих якостей залежить здатність встановлювати і підтримувати контакт із різними категоріями клієнтів, володіння техніками самоконтролю і саморегуляції, а також уміння використовувати їх у конкретних ситуаціях. Психолог має бути готовим до партнерських відносин із клієнтами, прагнути до створення щирих, довірливих стосунків і підбирати адекватні методи навчання спілкуванню.

Для досягнення цих цілей важливо створити організаційно-структурні умови в освітньому процесі, що сприяють активній участі студентів у формуванні навичок професійного спілкування. Це передбачає наявність мотивації до самостійного освоєння комунікативних технологій, а також впровадження ефективних засобів, які допомагають накопичувати особистий досвід взаємодії.

Професійна самосвідомість є ключовим фактором у вдосконаленні комунікативної компетентності. Це включає засвоєння студентами ключових принципів, норм і правил професійної комунікації. Важливе значення також має соціальний аспект цього процесу, який визначається впливом міжособистісних відносин із однолітками, батьками, викладачами та іншими людьми в навчальному середовищі.

За версією провідного практичного психолога Л.В.Плякою, важливим аспектом вміння студента чітко визначати цілі та стратегії своєї професійної роботи у майбутньому. Це включає розвиток професійних знань, навичок і самосвідомості, а також прагнення до пізнання себе як особистості та професіонала.

Саморозвиток фахівця та підвищення професіоналізму базується на його самоосвіті, систематичному розвитку комунікативних якостей і активному освоєнні професійних знань під час навчального процесу. Головним мотиватором у цьому виступає потреба у взаємодії з професіоналами, яке є основою для активного розвитку студентів під час навчальної діяльності.

Важливою умовою також є включення студентів до активної навчальної діяльності за допомогою групових методів роботи. Детально в своїх дослідженнях Л.В.Пляка виділяє кілька педагогічних умов, які підтримують розвиток професійної комунікативної компетентності, а саме:

- зацікавлення студентів до участі в активній діяльності;
- розвиток позитивного образу «Я» у професіонала;
- використання особистісно орієнтованого підходу до навчання;
- усвідомлення зв'язку між комунікативними якостями та ефективністю роботи;
- наявність навчально-методичного забезпечення, що стимулює розвиток компетентності;
- готовність і бажання здобувати знання, необхідні для успішної професійної взаємодії.

Також Л.В.Пляка наголошує на необхідності розуміння студентами ключових факторів, які впливають на ефективність професійного спілкування. До таких факторів відносять знання норм і принципів комунікації та здатність уміло розпізнавати емоційне самопочуття співрозмовника, вміння контролювати власні емоції та володіння професійними комунікативними якостями.

До вищевказаного О.В.Прозорова має свою думку і вважає, що впливають на ефективність та розвиток комунікативної компетентності студента-психолога визначається від того, як психологічні та педагогічні дисципліни сприяють формуванню гуманістичних принципів основи особистості, яка стає основою для ефективної комунікації. Також важливими є взаємини між студентами та викладачами, які сприяють формуванню у студентів позитивного образу гуманістичного спілкування.

За думкою О.М.Корніяки, у процесі навчання і виховання вирішуються завдання, які сприяють формуванню комунікативної культури. Вона передбачає такі компоненти:

- здатність розуміти внутрішній світ опонента та максимально використовувати це розуміння в процесі спілкування;
- розвиток моральних якостей як основи міжособистісних відносин і комунікативної поведінки;
- усвідомлення важливості комунікативної культури та мотивації до розвитку навичок спілкування;
- освоєння комунікативно-мовленнєвих засобів;
- здатність слухати та чути співрозмовника;
- вміння говорити зрозуміло, чітко і змістовно.

О.Г.Гуменюк звертає увагу на роль соціальних і психологічних чинників у розвитку культури спілкування. До соціальних факторів належать середовище, цінності та коло оточення людини, а психологічні фактори включають настанови, ідеали, групові цінності та мотиваційну єдність у групі. Серед ефективних методів розвитку спілкування дослідниця виділяє групові тренінги, практичні заняття та поєднання теоретичних і прикладних знань.

А.В.Білоножко акцентує увагу на техніці спілкування, яка включає темп мовлення, міміку, інтонацію, невербальні сигнали, вміння слухати й змінювати тему розмови залежно від ситуації. Такі навички формують фундамент для ефективної взаємодії.

О.А.Жирун виділяє десять ключових чинників успішної комунікації, серед яких: комунікабельність, знання культурних і традиційних норм спілкування, готовність до діалогу, емоційна задоволеність від результатів спілкування та вміння контролювати власні емоції.

Психологічні умови для розвитку комунікативної компетентності визначаються закономірностями особистісного розвитку. Основною умовою, яка впливає на здатність до ефективної комунікації, є зміна соціального статусу особистості. Перехід студента від навчального до професійного спілкування стимулює формування морально обґрунтованих і мотивованих комунікативних якостей, що сприяють швидшому досягненню професійної зрілості.

Для психолога як фахівця типу "людина-людина" комунікативна діяльність є однією з головних складових роботи. Ця діяльність вимагає розвиненої компетентності, яка дозволяє успішно вирішувати професійні завдання. На думку Р.С.Немова, професійна діяльність психолога має базуватися на таких якостях: здатність до емпатії, вміння співпереживати, доброзичливість, відкритість до клієнтів, здатність проявляти турботу, встановлювати оптимальну психологічну дистанцію у спілкуванні.

В.Г.Вієвська підкреслює, що майбутній психолог має оволодіти теоретичними знаннями у сфері спілкування, розвивати комунікативні здібності й уміння, які дозволяють будувати навчально-виховний процес на гуманістичних принципах. Високий рівень мотивації студентів до опанування навичок спілкування виступає важливою умовою їхнього професійного розвитку.

Соціально-психологічна взаємодія є ключовим аспектом у роботі психолога. Комунікативна компетентність, на думку О.О.Леонтьєва, відіграє важливу роль у вирішенні практичних завдань психологічної діяльності.

У процесі навчання в ЗВО студенти досить часто стикаються з підвищеним психологічним навантаженням, що зумовлено міжособистісною взаємодією з викладачами й однокурсниками. Спілкування в психологічній сфері має складний функціональний статус, адже воно може виступати як

самостійним видом діяльності, так і невіддільною складовою професійної роботи.

У цьому контексті спілкування є проявом соціокультурної активності, яка поєднує біологічні та соціальні потреби людини. У процесі навчання студенти взаємодіють через різноманітні комунікативні потоки, серед яких найважливіші - студентське та викладацьке спілкування, а також спеціалізовані комунікативні процеси в рамках професійної підготовки.

Одним із ключових аспектів успішної взаємодії в професійній діяльності є володіння трьома групами комунікативних умінь: загальними, психологічними та спеціальними. Серед них найбільшу роль відіграють загальні вміння, які дозволяють будувати гармонійні відносини у спілкуванні.

А.К.Маркова зазначає, що педагогічні вміння включають оволодіння прийомами, спрямованими на постановку різноманітних комунікативних завдань. До таких завдань належить створення психологічно безпечного середовища для спілкування, а також використання методів, які сприяють розкриттю внутрішнього потенціалу співрозмовника.

Дослідники інтерактивного аспекту спілкування наголошують, що психолог має володіти різноманітними техніками, стратегіями й способами взаємодії. Це дозволяє урізноманітнити форми комунікації - від вирішення конфліктів і непорозумінь до формування міцних дружніх стосунків.

Оптимальна взаємодія вимагає інтерактивних умінь, серед яких виділяються:

- здатність підтримувати контакт і завершувати його за потреби;
- вміння аргументовано висловлювати власну позицію;
- здатність слухати співрозмовника, не перебиваючи його;
- бажання слухати більше, ніж говорити;
- побудова комунікації на основі дружніх і демократичних принципів.

Під час роботи з групами або індивідуального спілкування психолог може стикатися із ситуаціями, які випробовують його на витримку та вміння володіти

собою. Як зауважує В.Грехнев, управління емоційною сферою психолога передбачає здатність уявляти можливі невдачі, контролювати несподівані обставини та трансформувати негативні емоції у позитивні.

Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив визначити умови та фактори, що сприяють формуванню комунікативної компетентності спеціалістів. До важливих умов належить створення освітнього середовища, яке дає можливість засвоїти необхідні знання та навички, а також специфіка міжособистісної взаємодії, яка передбачає здатність підтримувати психологічний контакт, та встановлювати його за необхідності.

Підвищення рівня комунікативної компетентності студентів, а в подальшому фахівців залежить від мотиваційних аспектів, зокрема готовності й прагнення отримувати професійні знання та навички. Також важливими є вміння творчо підходити до міжособистісної взаємодії. Дослідники відносять до ключових факторів розвитку:

- володіння вербальними та невербальними засобами комунікації;
- досвід у сфері спілкування;
- удосконалення емпатії та гнучкої стратегії спілкування;
- вміння контролювати себе та регулювати свої емоції і поведінку;
- формування позитивного професійного образу «Я»;
- вміння організовувати ефективну взаємодію.

Внутрішні чинники можуть охоплювати психофізіологічні особливості особистості, активність у навчально-професійних та комунікативних діях, та прагнення до професійного зростання. Особливе значення мають емоційна стабільність і творчий підхід у взаємодії.

Протягом усього періоду навчання ВНЗ у студентів є неймовірна перспектива розвивати свою комунікативну компетентність. Цей процес є вирішальним не тільки у роботі майбутнього фахівця, а й для його здатності до ефективної міжособистісної взаємодії. Поглиблення комунікативних навичок у студентів сприяє формуванню їхньої психолого-педагогічної компетентності, яка забезпечує успішне вирішення фахових завдань.



Невербальна комунікація є надзвичайно важливим аспектом професійної діяльності психолога. Володіння невербальними засобами допомагає ефективно передавати інформацію та забезпечувати розуміння у процесі спілкування. Невербальна комунікація має такі особливості, що відрізняють її від вербальної:

1. Полісенсорна природа, яка дозволяє одночасно використовувати різні органи чуття (зір, слух, дотик).
2. Еволюційно давнє походження, яке передусь розвитку мовлення.
3. Незалежність від мовного контексту: невербальні сигнали часто передають інформацію, що не відображена у словах.
4. Мимовільність і підсвідомість: більшість жестів і міміки є природними реакціями.
5. Універсальність: невербальні засоби зрозумілі незалежно від мовних бар'єрів.
6. Особливості акустичних сигналів, таких як тон голосу, темп і інтонація.
7. Особливості психофізичних механізмів сприйняття, які дають змогу декодувати невербальні сигнали на рівні підсвідомості.

Культура мовлення також відіграє важливу роль у спілкуванні, в подальшому психологом у роботі з клієнтами. Чіткість, логічна послідовність і зрозумілість висловлювань сприяють ефективності спілкування. Крім того, значення мають тембр голосу, міміка, ритм мовлення, які можуть впливати на сприйняття інформації клієнтом.

Загалом, розвинена комунікативна компетентність психолога передбачає:

- вміння уважно слухати й розуміти людей;
- володіння невербальними засобами комунікації;
- здатність використовувати інтонацію й тональність для покращення спілкування;
- емпатійність і розуміння внутрішнього стану співрозмовника;
- вміння контролювати емоції та організовувати взаємодію;

- здатність до адаптації у складних умовах професійної діяльності.

Узагальнюючи викладений матеріал, можна стверджувати, що сформована комунікативна компетентність майбутнього психолога включає в себе: уміння слухати, говорити, розуміти інших; володіння невербальними засобами спілкування, що дозволяють реагувати на фізичний та емоційний стан співрозмовника; здатність використовувати інтонацію і тональність у спілкуванні; уміння відчувати емоційний стан інших людей; володіння прийомами самоконтролю і саморегуляції; здатність організовувати взаємодію; емпатійність, адекватне міжособистісне сприйняття, діалогічний підхід до спілкування; гнучкість у виборі комунікативної стратегії; уміння ефективно комунікувати навіть у стресових ситуаціях або під впливом зовнішніх чинників; мовленнєво-рухову координацію.

Отже, комунікативна компетентність є багатокомпонентним особистісним утворенням, що ґрунтується на наборі умінь та навичок прилаштованих до сучасних соціальних умов. Вона передбачає вільне орієнтування у комунікативних засобах і знання правил побудови ефективного спілкування в різних соціальних та професійних контекстах.

Аналіз літератури свідчить, що загальні умови розвинення комунікативної компетентності спеціаліста включає в себе:

Зовнішні умови: створення відповідного освітнього середовища, стимулювання професійно-комунікативної активності студентів, забезпечення діалогічної взаємодії у навчальному процесі.

Внутрішні умови: наявність у студентів мотивації до спілкування, прагнення здобувати комунікативні знання і навички, готовність до творчої і навчальної активності, що враховується при розробці психологічного супроводу і розвитку.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I

Наразі існує чимало досліджень, які зосереджені на комунікативній компетентності, проте відсутність єдиного визначення цього поняття ускладнює подальший розвиток цієї галузі. Різні науковці інтерпретують термін з позицій своїх галузей, акцентуючи на ключових для них аспектах.

Попри це, комунікативна компетентність здебільшого трактується як сукупність знань і навичок особистості, які стосуються правил і норм спілкування. Вона є інтегральним утворенням, що охоплює когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти, а також ціннісні орієнтири, а також уміння та знання, потрібні для ефективної взаємодії.

Складові комунікативної компетентності майбутнього психолога:

- Уміння визначати психологічні особливості співрозмовника за зовнішніми ознаками та формувати його цілісний образ для ефективного планування власної комунікативної стратегії;
- Розуміння основ психології спілкування;
- Вміння усвідомлювати та аналізувати власні комунікативні особливості;
- Налаштованість на активну комунікативно-пізнавальну діяльність;
- Здатність ефективно спілкуватися в професійній та міжособистісній сфері, використовуючи стратегії психологічного впливу та конструктивні моделі поведінки у взаємодії;
- Уміння адаптувати свої комунікативні особливості відповідно до специфічних потреб професійної комунікації.
- Уміння користуватись вербальними та невербальними засоби, та засоби для виконання комунікативних функцій.

Отже, у сучасних джерелах комунікативна компетентність розглядається як невіддільна складова професійної компетентності, що дозволяє успішно реалізовувати цілі професійної діяльності. Це комплекс знань, вмінь і умінь, завдяки яким людина досягає ефективності у спілкуванні та взаєморозуміння.

Комунікативна компетентність включає здатність адаптуватися до різноманітних ситуацій, розуміти та враховувати психологічні особливості співрозмовників, а також ефективно передавати інформацію і підтримувати взаємодію у способах спілкування, знання принципів побудови взаємодії в різних соціальних і професійних контекстах. Комунікативна компетентність визначається як інтеграція знань, умінь та навичок, що дозволяють ефективно взаємодіяти в різних соціальних та професійних контекстах, враховуючи особливості комунікаційних ситуацій, що забезпечують реалізацію завдань професійної діяльності та досягнення взаєморозуміння.

## **РОЗДІЛ II. ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ**

### **2.1. Комунікативна компетентність та засоби її діагностики**

У дослідженні рівня розвитку комунікативних навичок у майбутніх психологів отримані данні впорядковано та представлено у вигляді схем, таблиць.

Створена теоретична та психологічна модель комунікативної компетентності відкрита до подальшого вдосконалення: це динамічна структура, яка може доповнюватися новими елементами в процесі професійного зростання студентів.

Для оцінювання рівня комунікативної компетентності і розвинення її як багатогранного психологічного явища застосована низка адаптованих і стандартизованих тестів, методик як інструментів дослідження (див. табл. 2.1).

Для реалізації поставлених завдань у рамках емпіричного дослідження я обрала низку методик, які сприяють комплексному оцінюванню рівня розвитку комунікативної компетентності в студентів-психологів. До цих методик входять:

Метод «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В.В.Бойко, який дозволяє визначити здатність до емоційного співпереживання й розуміння почуттів інших людей.

Тест, що оцінює здатність до активного слухання та ефективного сприйняття інформації під час комунікації - «Уміння слухати»

Методика К.Томаса (адаптована Н.В.Гришиною) - «Оцінка способів реагування у конфлікті», яка вивчає стилі поведінки в конфліктних ситуаціях.

Анкета-опитувальник «Невербальна виразність вчителя» О.О.Петрової, що досліджує вміння використовувати невербальні засоби комунікації.

Методика «Визначення рівня перцептивно-невербальної компетенції» Г.Я.Розена, що спрямована на оцінку здатності до розуміння невербальних сигналів співрозмовника.

Методика Н.П.Фетискіної «Діагностування перцептивно-інтерактивної компетенції», яка допомагає вивчити вміння взаємодіяти у спілкуванні.

Тест, що аналізує рівень комфортності у спілкуванні з іншими людьми - «Взаємини із співрозмовником».

Методика «Діагностика самоконтролю у спілкуванні» М.Снайдера, яка виявляє здатність до регуляції власної поведінки під час комунікації.

Тест «Уміння викладати свої думки», спрямований на оцінку навичок чіткого і структурованого вираження ідей.

Методика «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування» А.Г.Самохвалової, що дозволяє оцінити вміння ефективно комунікувати в професійному середовищі.

Методика «Здатність до публічного виступу» із використанням шкали «Самоаналіз виступів» Е.Еріксона, яка оцінює вміння виступати перед аудиторією.

Методика «Визначення комунікативних і організаторських вмінь» Б.А.Федоришина, що досліджує здатність ефективно організовувати комунікативний процес і взаємодію.

Застосування цих методик забезпечує багатосторонній аналіз ключових аспектів комунікативної компетентності, враховуючи її когнітивні, емоційні, поведінкові та соціальні компоненти (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Методи детального дослідження сформованості структурних компонентів  
комунікативної компетентності студентів-психологів

Складові	Цілі застосування	Методики для досліджень
Соціально-перцептивний компонент	Дослідити соціально-перцептивні здібності, зокрема: уміння сприймати інших у міжособистісному взаємодіюванні та хист до емпатії, уміння керувати емоційним станом під час спілкування, а також здатність аналізувати психологічні особливості співрозмовника за зовнішніми проявами та формувати його монолітний образ.	- методика Г.Я.Розена «Діагностика визначення рівня перцептивно- невербальної компетентності»; -методика Н.П.Фетискіна «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» -методика А.Г.Самохвалової «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування» А.Г. Самохвалової; - методика В.В.Бойко «Діагностика рівня емпатійних здібностей»

Інтерактивний компонент	Визначити інтерактивні здібності, зокрема: уміння встановлювати комунікативний контакт, володіння такими тактиками як організація якісної взаємодії та хист використовувати техніки переконання, а також використання стратегій психологічного впливу та конструктивних моделей поведінки в процесі спілкування.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- експертна оцінка розвинення такого інтерактивного компонента як - комунікативна компетентність</li> <li>- методика Н.П.Фетискіна «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» ;</li> <li>- методика А.Г.Самохвалової «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування»;</li> <li>- методика «Оцінка способів реагування у конфлікті» К.Н.Томаса</li> <li>-методика «Діагностика самоконтролю у спілкуванні» М.Снайдера;</li> <li>-тест «Взаємини зі співрозмовником»</li> </ul>
Комунікативно-мовленневий компонент	Дізнатись обсяг сформованості, наявності комунікативних навичок, такі як уміння чітко висловлювати думки, здатність уважно слухати та якісно користуватись невербальними засобами	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тест "На вміння викладати свої думки";</li> <li>- тест "Уміння слухати";</li> <li>- методика А.Г.Самохвалової; «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування»</li> <li>- «Здатність до публічного виступу» та «Самоаналіз виступив» Е.Еріксона;</li> </ul>



	для цікавого спілкування (проксеміка, міміка, такесика, пантоміміка).	- методика для вивчення комунікативних та організаторських здібностей;
--	---	--

Охарактеризую більш детально використані мною методики.

У дослідженні я детально розглянула методики, які були використані для вивчення комунікативної компетентності.

Методика вивчення комунікативних та організаторських здібностей. Вона допомагає оцінити здатність особистості швидко і чітко встановлювати товариські та ділові контакти, бажання розширювати коло спілкування, брати участь у груповій діяльності, проявляти ініціативу та впливати на інших (див.: Додаток ). Комунікативні й організаторські здібності важливі для професій, що передбачають взаємодію з людьми. Ця методика дозволяє діагностувати риси, необхідні для розвитку комунікативної компетентності психологів.

Тест «Вміння слухати» [170] визначає, наскільки добре людина володіє навичками активного слухання та розуміння співрозмовника (див.: Додаток ).

- Високий рівень слухання означає, що людина надає співрозмовнику можливість висловитися, звертає увагу на основну суть повідомлення, запам'ятовує факти і не перебиває.

- Добрий рівень свідчить про часте, хоча не постійне, фокусування на ключових моментах бесіди.

- Середній рівень характеризується непостійною увагою, звичкою перебивати чи переводити розмову на себе.

- Низький рівень вказує на небажання слухати співрозмовника, роздратування від протилежних думок і постійне нав'язування своєї точки зору.

Тест «Вміння викладати свої думки» дає можливість оцінити здатність опитаних до чіткого і логічного висловлювання думок, ввічливості й доброзичливості у спілкуванні.

- Добре вміння чітко і зрозуміло озвучувати свої думки проявляється в точності і логічності висловлювань, продуманості форми спілкування.

- Задовільний рівень відображає точність висловлювань, але часту відмову враховувати чужу точку зору.

- Погане вміння висловлюватися характеризується нечіткістю думок, недружелюбністю у спілкуванні та визнанням лише своєї думки.

Методика К.Томаса «Оцінка способів реагування у конфлікті» (адаптована Н.В.Гришиною) оцінює схильність до певних форм поведінки у конфліктах, зокрема, до суперництва, співробітництва, компромісів, уникання конфліктів або їх загострення. Вона дозволяє оцінити рівень адаптації до спільної діяльності, зокрема у спортивних командах (див.: Додаток В).

Тест «Взаємини із співрозмовником» оцінює готовність студента до підтримки, узгодженості у спілкуванні та вирішення конфліктів. Погана узгодженість сигналізує про несприятливу атмосферу спілкування та необхідність пошуку взаєморозуміння (Додаток С).

Така техніка, як «Діагностика самоконтролю у спілкуванні» М.Снайдера оцінює рівні контролю особистості під час комунікації:

- Низький рівень контролю свідчить про прямолінійність опитаного.

- Середній рівень характеризується нестриманістю в емоціях.

- Високий контроль означає здатність до адаптації та «перевтілення» в різних ситуаціях, хоча спонтанність вираження може бути ускладнена.

Спосіб визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності Г.Я.Розена може детально оцінити здатність студента здатність розуміти ситуацію та умови спілкування та налагоджувати взаємини.

Метод Н.П.Фетискіної «Діагностика перцептивно-інтерактивної компетентності» відображає здатність до взаєморозуміння та адаптивності у соціумі. Вона включає такі шкали:

- «Взаємо пізнання» - оцінка адекватності сприйняття партнерів;

- «Взаєморозуміння» - здатність враховувати інтереси та позиції інших;

- «Взаємовплив» - значущість думки інших та готовність до само корекції;

- «Соціальна автономність» - вплив індивідуальної позиції на спільні дії;
- «Соціальна адаптивність» - задоволеність взаєминами та контактність;
- «Соціальна активність» - мотиви соціальної взаємодії (див.: Додаток А).

За методом А.Г.Самохвалової, який має назву "Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування" чітко надає змогу отримати оцінку рівня ділової комунікації серед комунікативних умінь. Комунікативну компетентність розглядають за шкалою мотиваційної, інструментальної та когнітивної чесноти у складі різнорівневих якостей.

Прагнення до подолання перешкод і труднощів, саморозвиток зацікавлення до ділового спілкування відноситься до - мотиваційного критерію.

Рівень навичок, знань відносять до - когнітивного критерію.

Ефективні використання комунікативних стратегій відноситься до інструментального критерію.

Рівень комунікативної компетентності у студентів психологів та ймовірні зміни у ході її формування дозволяють досить детально вивчити використані методики.

## **2.2. Соціально-психологічні методи вивчення комунікації студентів**

Будь-який соціально-психологічний метод завжди є втручанням, хоч і з різним ступенем впливу. Зокрема, соціально-психологічний тренінг, або скорочено СПТ спрямований на розвиток особистості та групи через оптимізацію форм міжособистісного спілкування. СПТ виступає інструментом вдосконалення комунікативної компетентності. Його актуальність підтверджується зростаючою значимістю спілкування у сучасному суспільстві. Ще одним важливим аспектом є те, що метод підходить для широкого кола учасників.

Вибір засобів для вдосконалення компетентності в спілкуванні залежить від розуміння самого процесу спілкування. У соціальній психології його структура включає три компоненти: обмін інформацією, взаємодію та сприйняття іншої людини. Виходячи з цього, комунікативна компетентність - це складне утворення, яке можна визначити як компетентність у міжособистісному сприйнятті та взаємодії.

Розвинуте спілкування поєднує дві взаємопов'язані форми: суб'єкт-об'єктну (де один партнер маніпулює іншим) та суб'єкт-суб'єктну (де учасники рівні, взаємодіють активно, впливаючи один на одного). Основною є суб'єкт-суб'єктна форма, адже вона сприяє творчому та продуктивному розвитку, тоді як суб'єкт-об'єктна здебільшого призводить до репродуктивних результатів. Відтак, вибір засобів для підвищення компетентності має враховувати аспекти суб'єкт-суб'єктного підходу.

Соціально-психологічний тренінг у процесі групової роботи впливає на глибокі психологічні аспекти учасників. Наприклад, отримані знання про себе можуть стосуватися не лише зовнішніх характеристик, але й внутрішніх змінних: цінностей, мотивів, установок тощо. Однак тренінг переважно охоплює лише початковий етап змін, тобто стадію ініціації. Інші етапи - наприклад, внутрішня робота над змінами чи інтеграція їх у щоденне життя - проходять вже поза тренінговою групою, у повсякденній діяльності.

Попри це, тренінг має свої переваги:

- Він концентрує нові знання про внутрішнє я та оточуючих, які можуть викликати переоцінку особистісних цінностей.
- Інформація отримується у довірчій атмосфері, що сприяє відкритості.
- Вона часто стосується сфер, які залишаються закритими у звичайному спілкуванні.
- Емоційна насиченість сприяє більш глибокому впливу.

Опановування суб'єкт-суб'єктним спілкуванням є водночас і метою, і засобом впливу у рамках СПТ. Активна позиція учасника є Ключовим фактором є позиція учасника, яка є максимально активною адже лише через самосвідомість можна досягти серйозних змін, особливо коли йдеться про дорослу людину та глибокі психологічні структури.

### **2.3. Психологічні аспекти розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів**

У рамках визначених завдань мого дослідження я здійснила ретельний аналіз п'яти ключових психодетермінант, які мали суттєвий вплив на процес становлення і розвитку досліджуваних феноменів, які сформували семантичний простір для розміщення характеристик у матриці вимірюваних показників. Ці фактори ефективно відображають і пояснюють кореляційні зв'язки між змінними, забезпечуючи глибше розуміння їхньої взаємодії в межах досліджуваного конструкта.

У ході проведення методик К.Томаса та Б.А.Федоришина вдалося отримати наступні результати: найбільш значущим виявився перший фактор досліджуваної системи і відіграє провідну роль у формуванні. Водночас інші фактори також мають значущість, оскільки органічно інтегруються у структуру комунікативної компетентності, забезпечуючи її цілісність і функціональність. Ці фактори сприяють формуванню цілісного уявлення про рівень сформованості та динаміку розвитку всіх компонентів досліджуваного феномена, розкриваючи їх взаємозв'язок і взаємозалежність.

Із шістдесяти досліджених показників комунікативної компетентності, на основі отриманих результатів, було виокремлено найбільш значущі, що відображають ключові аспекти її структури та рівня сформованості факторного аналізу було визначено сорок три її психологічні характеристики (табл. 2.2.).

Таблиця 2.2.

*Результати дослідження психологічних характеристик комунікативної компетентності майбутніх психологів*

Психологічні якості	Чинники та їхні факторні впливи				
	I	II	III	IV	V
Потенціал до взаєморозуміння	0.684				
Здатність впливати на інших	0.756				
Комунікативна компетентність у контексті ділового спілкування	0.803				
Інструментальний аспект у діловому спілкуванні	0.778				
Мотиваційний аспект у сфері ділової комунікації	0.572				
Потенціал для досягнення взаєморозуміння	0.688				
Когнітивний аспект у діловому спілкуванні	0.704				
Прагнення до соціальної адаптивності		0.531			
Прагнення до соціальної незалежності	0.494				
Перцептивно-інтерактивна компетентність	0.824				
Бажання активно брати участь у соціальному житті	0.543				
Здатність чітко виражати свої ідеї	0.432				0.482
Перцептивно-невербальна компетентність	0.564				
Пристосування до конфліктних ситуацій	-0.429				
Уміння виступати перед	0.547				

аудиторією					
Уникання конфліктів	-0.453				
Співпраця у вирішенні конфліктів		0.559			
Уміння досягати злагоди в процесі спілкування		0.621			
Здатність надавати взаємну підтримку під час спілкування	0.407	0.448			
Уміння уважно слухати				0.528	
Навички організації та координації	0.697				
Конфліктний стиль взаємодії	0.537				
Комунікативна здатність	0.718				
Контроль над собою в комунікації	0.452				0.472
Компонент взаємодії					0.407
Соціально-сприймувальний компонент			-0.533		
Уміння правильно сприймати міжособистісні взаємодії		0.464	-0.436		
Уміння вести діалог		0.412			
Здатність врегулювати конфлікти		0.608			
Когнітивний складник					-0.446
Рівень комунікативної компетентності			0.665		
Знання в області комунікації					-0.492
Налаштованість до спілкування		-0.541			
Вміння використовувати міміку та жести		0.426		0.436	



Здатність до невербальної комунікації через дії				0.403	
Невербальна комунікація			0.493		
Естетична цілісність у спілкуванні					-0.526
Інтонація, темп і виразність мовлення				0.521	
Вміння керувати мовно-руховою координацією				0.450	
Вміння використовувати предмети в спілкуванні				0.647	
Вміння переконувати під час спілкування		-0.486			
Контроль над невербальною поведінкою під час спілкування					0.557
Динаміка невербальної поведінки				0.402	
<b>Загальний відсоток пояснювальної дисперсії</b>	13.9	20.4	25.8	31	35.8

Згідно з результатами дослідження, комунікативна компетентність, яка формує унікальний профіль взаємодії особистості, багато в чому зумовлена ступенем розвитку самоконтролю та наявністю ефективних стратегій поведінки в умовах конфліктів. Було виявлено, що студенти недостатньо ефективно використовують у процесі навчально-професійного спілкування саме такі стратегії, як пристосування та уникання в конфліктних ситуаціях, набувають особливої значущості, адже саме вони визначають якість взаємодії та здатність досягати поставлених цілей у комунікативних ситуаціях.

Також важливо підкреслити, що здатність чітко й зрозуміло викладати свої думки є одним із основних показників розвитку комунікативно-

мовленнєвих здібностей студентів. Це підтверджується високим факторним навантаженням цього показника у структурі першого фактору.

Аналізуючи комунікативної компетентності можна виокремити такі: здатність до ефективного вербального та невербального спілкування, вміння адаптуватися до опонента мати навички розв'язання конфліктів, вміння аргументувати свою точку зору та слухати іншу сторону, а також емоційну чутливість і соціальну емпатію. У сучасному суспільстві, яке відзначається швидкими соціально-економічними, політичними та культурними трансформаціями, а людина має швидко адаптуватися, приймати рішення та брати відповідальність у різних сферах діяльності. Розвиток технологій, науки, інформаційної сфери та глобалізація розширюють потребу в спеціальних здібностях, включаючи компетентності, необхідні для різних форм діяльності.

Важливо розуміти різницю між поняттями «компетенція» і «компетентність». За українською термінологією, компетенція охоплює коло повноважень, знань та досвіду, а компетентність характеризує володіння цими обширними знаннями та практичними вміннями, а також обізнаністю. і авторитетність в визначеній. Інтегративним компонентом особистості є - компетентність, яка заснована на знаннях, досвіді та вміннях, що потрібні для успішного розв'язання задач у конкретній області. Комунікативна компетентність є надзвичайно важливою, оскільки вона охоплює великі аспекти життя людини та суттєво впливає на її процес соціалізації. Спілкування як вид діяльності спрямоване на обмін інформацією, знаннями, досвідом та результатами діяльності. Його основою є комунікативні знання, вміння та навички, які визначають рівень компетентності.

Комунікативна компетентність є важливою темою для досліджень у соціальній психології. Хоча в психологічній науці не існує єдиного визначення цього поняття, воно тісно пов'язане з іншими термінами, такими як «комунікативне ядро особистості» (О.Бодальов, В.Бойко), , «комунікативна діяльність» (О.Леонтьєв, М.Лісіна), «комунікативні здібності» (В.Гаркуша,

М.Заброцький) та «компетентність у спілкуванні» (Л.Петровська, Ю.Ємельянов).

У вітчизняній психології тривалий час ефективна взаємодія в межах міжособистісних стосунків аналізувалася через концепт «соціально-психологічної компетентності». З часом це поняття еволюціонувало, і термін «комунікативна компетентність» почав використовуватися для більш точного визначення здатності особистості до результативного спілкування в різних соціальних контекстах, а пізніше диференційовано як компонент соціальної компетентності (В.Куницяна, Є.Коблянська).

Комунікативна компетентність охоплює сукупність знань, умінь і особистісних характеристик, які дозволяють людині сприймати, аналізувати й опрацьовувати інформацію, пов'язану з її діяльністю, та успішно взаємодіяти з іншими людьми. Достатній рівень цієї компетентності необхідний для досягнення успіху у майбутній професійній діяльності фахівців психологів, які надають допомогу тим, хто її потребує.

Детальне аналізування рівня розвинення комунікативної компетентності в студентів-психологів показав, що вони розподіляються на три групи за рівнем адаптивності та сформованості: високий, середній, низький. Більшість студентів мають середній рівень (45%), високий рівень спостерігається у 25%. Впродовж навчання у вищому навчальному закладі відзначається скорочення кількості студентів із недостатнім рівнем комунікативної компетентності (з 39% на молодших курсах до 11% на старших) і зростання кількості студентів із високим рівнем (з 12% до 31%). Однак значна частина респондентів на четвертому-п'ятому курсах продовжує демонструвати середній рівень компетентності (58%).

Таблиця 4

Поділ студентів-психологів за ступенем розвитку комунікативної компетентності.

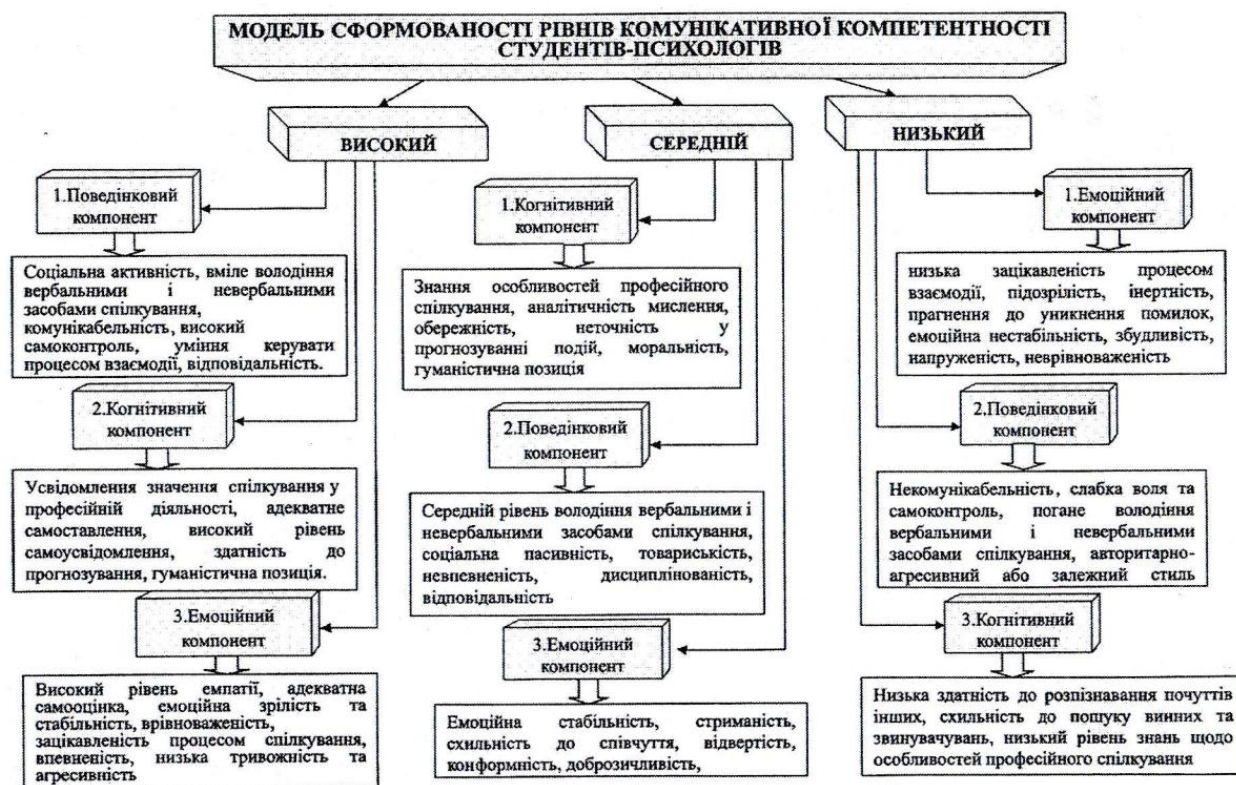
Курс	Ступінь розвитку комунікативної компетентності у %		
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
I-II	12	49	39
III	19	55	26
IV-V	31	58	11
Загалом	25	45	30

Очевидним є те, що студенти із підвищеним ступенем розвинення комунікативної компетентності у своїй більшості здобувають освіту на старших курсах університету. Вони вже засвоїли певну базу професійних знань і навичок, набули досвіду в міжособистісній взаємодії в межах професійної діяльності, що дає змогу ефективно вирішувати комунікативні завдання, без труднощів вступати в контакти та правильно інтерпретувати інформацію невербальні сигнали та прогнозувати дії співрозмовників.

Однак, згідно з результатами дослідів, на 5-му курсі значна частина студентів (58%) демонструє середній ступінь сформованості комунікативної компетентності. До цього кількість студентів із низьким рівнем є значно меншою (11%) порівняно з іншими курсами. Це свідчить про те, що значна частина випускників психолого-педагогічного факультету не досягає достатнього рівня розвитку такої необхідної професійної якості, необхідної для ефективного спілкування та взаємодії.

Такі результати можна пояснити недостатнім рівнем професійної майстерності, який розвивається у процесі практичної діяльності. Для подальшого аналізу отриманих даних була розроблена модель еволюції комунікативної компетентності студентів-психологів, що відображає ієрархічний розподіл її складових в залежності від ступеня розвитку її сформованості (рис. 1).

Рис. 1. Модель розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів.



Аналіз отриманих даних свідчить, що студенти з високим рівнем комунікативної компетентності демонструють стійкі особистісні риси, які сприяють побудові якісної взаємодії. Поведінковий компонент займає провідну позицію, що виявляється у можливості організувати спілкування, відкритості, доброзичливості та викликанні довіри. Вони природно тактовні, щирі, добре володіють невербальними сигналами, уважно підбирають стиль взаємодії, здатні швидко зацікавити співрозмовника та встановити довірчий контакт.

У поведінці таких студентів помітна стриманість, стабільність емоцій і реакцій, що дозволяє їм об'єктивно оцінювати ситуацію і адаптувати свої дії до умов спілкування. Високий самоконтроль сприяє зниженню напруженості, створенню продуктивної атмосфери і точному інтерпретуванню невербальних сигналів співрозмовника. Вони також здатні регулювати свої емоції, зберігати стабільний настрій і мають позитивний вплив на настрій співрозмовника.

Другу значущу позицію займає когнітивний компонент, що тісно пов'язаний із поведінковим, адже забезпечує здатність засвоювати й контролювати поведінкові стратегії відповідно до професійних вимог. Студенти розуміють важливість комунікативних знань і навичок для сприяють покращенню професіоналізму. Вони визнають, що для якісного консультування недостатньо природної щирості й комунікабельності, а потрібен кваліфікований підхід до спілкування.

Емоційний компонент у цієї групи опинився на третій позиції. Студенти, які мають гарний рівень розвитку гарно володіють методами самоконтролю, що дозволяє їм уникати негативних емоцій, регулювати атмосферу взаємодії й підтримувати довірчий тон у спілкуванні. Вони мають низький рівень тривожності, схильні до емоційної стабільності, що допомагає їм зберігати конструктивність навіть у напружених ситуаціях. Їхня агресивність проявляється лише у наполегливості при відстоюванні своєї точки зору, але не переходить межі моральності.

Значний рівень емпатії у цих студентів дозволяє їм швидко налагоджувати контакт, розуміти емоційний стан співрозмовника і створювати атмосферу довіри. Емпатія є ключовим елементом у їхній професійній взаємодії, зокрема в організації тренінгів чи консультативної роботи.

Студенти, які мають середній, помірний рівень комунікативної компетентності перш за все орієнтуються на когнітивний компонент. Вони усвідомлюють важливість розвитку навичок спілкування, вказують на необхідність таких якостей, як тактовність, доброзичливість, співчуття та самоконтроль. Водночас ці студенти рідше проявляють ініціативу у спілкуванні, стримані на початку розмови, що іноді ускладнює встановлення контакту.

Поведінковий компонент займає другу позицію. Хоча студенти демонструють контроль над своєю поведінкою, надмірний самоконтроль невербальних реакцій може призводити до непорозумінь у сприйнятті їхніх

емоцій. Іноді вони допускають помилки в інтерпретації невербальних сигналів співрозмовника, що впливає на точність взаємодії.

У конфліктних ситуаціях особи, які належать до цієї групи, зазвичай схиляються проявляти домінуючий стиль поведінки, але їх агресивні реакції частіше носять захисний характер. У разі фрустрації вони можуть проявляти конформізм, зберігати тактовність та уникати категоричності. У процесі співдії студенти із середнім рівнем розвитку комунікативної компетентності демонструють відповідальність, наполегливість, готовність до співпраці та дотримання етичних норм.

Загалом студенти, з високим рівнем комунікативної компетентності посідають лідируючі позиції у спілкуванні, демонструють високий рівень самоконтролю, емпатії та рефлексії. Водночас представники, які демонструють середній рівень розуміння - подають основні аспекти професійного спілкування, але потребують подальшого розвитку для досягнення впевненості та гнучкості у взаємодії.

Студенти, які мають досить високий рівень комунікативної компетентності, визначаються стійкими особистісними властивостями, що сприяють ефективній побудові процесу взаємодії. Поведінковий компонент відіграє у них провідну роль. Вони вміло організують спілкування, є відкритими, доброзичливими, викликають довіру й надійність у співрозмовників. Тактовність, щирість, природна приязність та хороші манери допомагають їм демонструвати інтерес до процесу спілкування та особистості партнера ще з перших хвилин. Вони легко контролюють свої невербальні реакції, мовлення і з великою увагою ставляться до вибору стилю взаємодії.

Особі, які належать до цієї групи, мають здатність досить швидко включитися у розмову, зацікавити партнера, підібрати потрібні слова для створення довірчої атмосфери. Вони часто стають ініціаторами спілкування, заохочуючи співрозмовників до активної взаємодії. Їхні поведінкові реакції характеризуються стабільністю, обережністю,

виваженістю, що дозволяє їм об'єктивно оцінювати ситуацію та обирати відповідні форми поведінки.

Високий рівень самоконтролю допомагає знижувати напруженість, створювати комфортні умови для спілкування та уникати підозрливості у співрозмовників. Вони вміють розуміти та трактувати невербальні сигнали, гарно розуміють міміку, жести та емоційний стан партнерів.

Емоційний компонент займає третю за значущістю позицію. Знання методів самоконтролю дозволяє цим студентам тримати свої емоції під контролем навіть у напружених ситуаціях, що сприяє позитивній атмосфері спілкування. Вони зазвичай мають низький рівень тривожності, що проявляється у відсутності підозрливості, невпевненості чи залежності від інших у взаємодії.

Розвинена емпатія дозволяє їм розуміти емоційний стан співрозмовників, налаштовуватися на їх хвилю і створювати довірчі стосунки. У професійному контексті це особливо важливо для роботи з клієнтами, де потрібна глибока розуміння суті проблеми та її вирішення.

Студенти, які мають середній рівень комунікативної компетентності покладають надії переважно на когнітивний компонент. Вони розуміють, які вміння, навички потрібно розвивати для досягнення ефективного спілкування, і усвідомлюють важливість таких особистісних якостей, як тактовність, гуманізм, доброзичливість, самоконтроль.

Попри це, представники цієї групи рідко проявляють ініціативу у спілкуванні. Вони можуть бути стриманими на початку розмови, що іноді створює труднощі в налагодженні контакту. Надмірний самоконтроль невербальних реакцій часто сприймається співрозмовниками як формальність, що знижує ефективність взаємодії.

Студенти цієї групи демонструють відповідальність, доброзичливість і прагнуть до співпраці. Вони намагаються створити рівноправні стосунки, поважають позиції партнерів. Водночас зайва сором'язливість і невпевненість заважають їм брати на себе лідерські ролі, що обмежує їхні



можливості в організації групових заходів, наприклад, у тренінгах чи семінарах.

У конфліктних ситуаціях вони схильні до домінантного стилю поведінки, якщо впевнені у своїй позиції. Проте агресивність зазвичай має захисний характер і проявляється як реакція на фрустрацію. Вони намагаються знайти конструктивні рішення, але іноді перекладають відповідальність на інших або виявляють конформізм для уникнення конфлікту.

## Висновки до розділу II

У ході емпіричного дослідження нами виявлено рівні розвитку комунікативної компетентності. Було з'ясовано, що у студентів психологів переважає середній рівень розвитку комунікативної компетентності

Студенти із середнім рівнем розвитку здебільшого орієнтуються на теоретичні знання та менш упевнено застосовують їх на практиці. Їм не вистачає ініціативності та лідерських навичок, хоча вони здатні створювати довірчу атмосферу і підтримувати конструктивну взаємодію за сприятливих умов. Для підвищення їхньої компетентності потрібен акцент на практичному розвитку комунікативних умінь і зниження сором'язливості у професійних ситуаціях.

Студенти з високим рівнем комунікативної компетентності демонструють розвинені особистісні якості, такі як самоконтроль, рефлексія, емпатія, толерантність і низький рівень конфліктності. Це дозволяє їм ефективно організовувати взаємодію, розуміти невербальні сигнали та адаптуватися до потреб співрозмовників.

Студенти з низьким рівнем розвитку комунікативної компетентності показують менший рівень комунікативних навичок. Для підвищення їхньої комунікативної компетентності потрібен акцент не тільки на практичному розвитку комунікативних умінь, зниженню сором'язливості у професійних ситуаціях на стимулюванні самоконтролю, рефлексії, емпатії, толерантності та зниженню рівня конфліктності.

Нами побудована модель теоретичної основи для програми формування комунікативних якостей у студентів-психологів – що стала орієнтиром для побудови програми формування комунікативних якостей у майбутніх психологів.

У ході теоретико-методологічного аналізу нами в виокремлено структурні компоненти комунікативної компетентності. З'ясовано, що структура компетентності майбутнього психолога складається з чотирьох взаємопов'язаних компонентів: когнітивного, комунікативно-мовленнєвого,

соціально-перцептивного та інтерактивного. Саме ці компоненти, на нашу думку забезпечують успішну професійну комунікацію.

У процесі емпіричного дослідження виявлено особливості прояву комунікативної компетентності студентів-психологів. Встановлено, що у більшості студентів рівень розвитку комунікативної компетентності є середнім або низьким. Студенти з середнім рівнем демонструють розвиненість комунікативно-мовленнєвого компонента, тоді як із низьким рівнем - лише когнітивного, а інші складові залишаються недостатньо сформованими. У студентів із високим рівнем спостерігається рівномірний розвиток усіх компонентів, що вказує на необхідність їх подальшого вдосконалення за допомогою цілеспрямованих корекційних заходів.

У результаті проведення факторного аналізу виділено п'ять ключових генералізованих факторів, які відображають особливості структури комунікативної компетентності. А саме: здатність до ефективного вербального та невербального спілкування; вміння адаптуватися до опонента мати навички розв'язання конфліктів; вміння аргументувати свою точку зору та слухати іншу сторону; а також емоційну чутливість і соціальну емпатію. Ці фактори характеризують типи та аспекти розвитку компетентності у студентів-психологів, забезпечуючи розуміння закономірностей її формування.

## **РОЗДІЛ III. МЕТОДИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ**

### **3.1. Теоретичної основи програми формування комунікативних якостей у майбутніх психологів**

Базою теоретичних знань у створенні психологічного супроводу, та максимального розвитку комунікативної компетентності у студентів-психологів стали праці таких видатних науковців, як І.О.Зимня, Ю.М.Ємельянов, Ю.М.Жуков, Є.П.Ільїн, Л.М.Карамушка, О.М.Кокун, О.М.Корніяка, С.Д.Максименко, Л.А.Петровська, Н.В.Чепелева та інші. Основною метою впровадження психологічного супроводу у процес навчання є створення ефективного інструменту у вигляді комунікативної компетентності, що дозволить студентам успішно пройти професійну підготовку та реалізувати себе у майбутній роботі як психологи.

Психологічний супровід розуміється як комплексний підхід, який до себе може включити теоретичні аспекти розвинення відповідного феномена та певні психотехнологічні засоби. Поняття психотехнологій визначається як «гнучке, динамічне управління психічними станами, що відповідають умовам діяльності», що передбачає раціональне використання енергії та своєчасне її відновлення.

Для реалізації психотехнологій дослідники застосовують психотехнічні вправи, психологічні ігри, тренінги, які стають основою для створення спеціальних програм розвитку. В нашому випадку це програма «Розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів», а також консультації — як індивідуальні, так і групові. Ця програма розроблена з урахуванням особливостей навчально-виховного процесу у вищих педагогічних навчальних закладах.

Методологічною основою для створення психологічного інструментарію стали такі підходи, як особистісно-орієнтований, діяльнісний, діалогічний,

комунікативний та компетентнісний. Вони дозволяють розробити вправи, ігри та інші методи для розвитку ключових складових комунікативної компетентності студентів.

Створення інструментарію формувального експерименту спирається на напрацювання таких авторів, як В.В.Клименко, О.М.Коун, О.Р.Малхазов (аутотренінги для психокорекції), Д.Джонсон (тренінги міжособистісного спілкування), О.М.Корніяка (рольові ігри для розвитку комунікаційних навичок), Ю.М.Ємельянов (дидактичні ситуації взаємодії), О.Касаткіна (тренінги емпатії).

Психологічна діяльність, зокрема в сфері консультування, психотерапії та психодіагностики, передбачає не лише наявність певних теоретичних знань, але й здатність їх застосовувати в реальних умовах. Для ефективного та якісного виконання професійних обов'язків майбутній психолог має володіти не лише ґрунтовними академічними знаннями, а й розвинутою комунікативною компетентністю, що дозволяє встановлювати довірливі стосунки та забезпечувати продуктивний діалог із клієнтами. Не менш важливою є емоційна стабільність, яка допомагає зберігати професіоналізм у складних ситуаціях, а також здатність до емпатії, що сприяє глибшому розумінню переживань іншої людини.

Психолог повинен бути готовий до роботи в умовах високого стресу та невизначеності, зберігаючи здатність приймати зважені рішення і підтримувати власний психоемоційний стан. Саме тому формування цього комплексу навичок і якостей стає одним із центральних завдань сучасної психологічної освіти.

Завдяки продуманій підготовці студентів, яка включає як теоретичне засвоєння знань, так і розвиток практичних навичок, створюється основа для майбутньої професійної діяльності. Такий підхід забезпечує готовність молодих спеціалістів до ефективного вирішення задач, що виникають у роботі психолога, і сприяє їхній самореалізації у вибраній професії. Теоретична розробка програми формування цих якостей повинна ґрунтуватися на

поєднанні психологічних, педагогічних і соціальних підходів, що забезпечують ефективний розвиток якостей майбутнього психолога.

Однією з основних психологічних концепцій, що має значення для формування професійних якостей, є теорія комунікативної компетентності. Згідно з цією теорією, професійна комунікація є ключовим компонентом успішної практики психолога. Вона включає в себе здатність не лише чітко висловлювати свої думки та передавати інформацію, але й вміння слухати, розуміти співрозмовника, а також налаштовуватися на стан клієнта як духовний так і емоційний. Отже вивчення та формування навичок комунікації є важливою складовою програми навчання.

Також важливим є розвинення інтелекту емоційного, який дозволяє майбутньому психологу розуміти та керувати своїми емоціями, а також сприймати та цілком відповідно реагувати на духовно-емоційний стан інших людей. Емоційна компетентність є важливим аспектом професійної діяльності психолога, оскільки вона дозволяє не тільки здійснювати ефективну комунікацію, але й підтримувати емоційну рівновагу у стресових ситуаціях, що є звичайним явищем у психологічній практиці.

З педагогічної точки зору, формування необхідних професійних якостей у майбутніх психологів має базуватися на принципах активного навчання та розвитку критичного мислення. Програма повинна включати не лише традиційні лекції та семінари, але й практичні заняття, тренінги, рольові ігри та інші інтерактивні методи навчання, що дозволяють студентам відпрацьовувати комунікативні навички в реальних або наближених до реальних умовах.

Важливим є також розвиток рефлексії — здатності психолога аналізувати свої дії, відчуття та реакції. Це дозволяє глибше зрозуміти себе, а отже, покращити взаємодію з клієнтами. Включення рефлексивних практик у навчальний процес сприятиме формуванню у студентів більш гнучкого та ефективного підходу до психологічної роботи.

Неменьшважливу роль у формуванні професійних якостей майбутніх психологів відіграє соціальний контекст, в якому відбувається їх навчання.

Взаємодія з колегами, викладачами, а також участь у професійних спільнотах допомагає студентам не лише удосконалювати свої комунікативні навички, а й розвивати відчуття професійної етики, відповідальності та готовності до подальшого розвитку в галузі психології.

Соціальний аспект включає також співпрацю з реальними клієнтами в рамках навчальної практики, що дозволяє студентам ознайомитися з особливостями професійної діяльності та з подальшими вимогами, що ставляться до психолога в реальному житті. Такі практики повинні бути спрямовані не тільки на набуття практичних навичок, а й на розвиток важливих соціальних якостей, таких як толерантність, здатність до співчуття та підтримки.

Створення програми для формування ключових якостей у майбутніх психологів вимагає розробки цілісного та багатовимірного підходу. Така програма повинна гармонійно інтегрувати теоретичні знання, що забезпечують глибоке розуміння психологічних концепцій і принципів, практичні навички, які дозволяють застосовувати ці знання у професійній діяльності, а також етичні цінності, що стають моральним орієнтиром у взаємодії з клієнтами. Цей комплексний підхід створює базу для професійної діяльності психолога, сприяє розвитку його здатності працювати в умовах етичної відповідальності, емоційної стабільності та професійної компетентності. Це не просто передача студентам інформації про психологічні теорії та методи, а й створення умов для глибокого розуміння, як ці знання можуть бути застосовані в реальному житті, у контексті роботи з людьми, де кожен випадок є унікальним і потребує індивідуального підходу. Психолог повинен не лише знати принципи роботи та теоретичні основи психології, але й мати здатність ефективно використовувати ці знання для вирішення конкретних завдань, що виникають під час консультування, терапії чи інших видів професійної діяльності.

Особливий акцент необхідно зробити на формуванні у майбутніх психологів глибокого усвідомлення своєї ролі у професійній діяльності. Це включає не лише розуміння суті своєї роботи, але й прийняття високого рівня

відповідальності, який супроводжує кожного фахівця в цій сфері. Робота з людьми вимагає делікатності, емпатії та етичної стійкості, адже психолог несе відповідальність за підтримку, розвиток і благополуччя тих, хто звертається за допомогою. Усвідомлення цієї місії допомагає майбутнім спеціалістам побудувати міцний професійний фундамент і відповідально підходити до своєї діяльності. Важливо, щоб майбутній фахівець не тільки володів технічними навичками і знаннями, але й міг зберігати етичні принципи в усіх аспектах своєї роботи, зокрема, у взаємодії з клієнтами, підтримці їхнього психологічного здоров'я та повазі до їхніх прав і інтересів. Це включає в себе здатність діяти з уважністю до емоційних потреб клієнтів, дотримуючись професійних стандартів і надаючи підтримку в межах етичних норм. Тому програма підготовки психологів має на меті не тільки забезпечити студентів необхідними теоретичними знаннями, а й сформувати у них глибоке розуміння того, як важливо зберігати моральні принципи та відповідальність перед клієнтами, сприяючи таким чином розвитку не лише професіоналів, але й етичних особистостей у сфері психології.

Розробка теоретичних основ програми для формування необхідних професійних якостей у майбутніх психологів повинна бути комплексною та багатогранною, з урахуванням різноманітних психологічних, педагогічних і соціальних аспектів, що взаємодіють і доповнюють один одного. Така програма повинна бути орієнтована не лише на формування глибоких теоретичних знань і практичних навичок, необхідних для якісного втілення професійних обов'язків, а й на розвиток внутрішньої професійної ідентичності студентів. Важливо, щоб майбутні психологи не тільки володіли знаннями в галузі психології, а й розуміли етичні принципи своєї професії, мали здатність до саморефлексії та самовдосконалення, а також були готові до підтримки здорових і гармонійних міжособистісних стосунків з людьми в умовах різноманітних і часто складних життєвих ситуацій.

Така програма має на меті не тільки підготовку кваліфікованих фахівців, здатних виконувати свої функції на високому рівні, але й сприяє формуванню



психолога, який усвідомлює свою роль у суспільстві та в професійній сфері, готового до етичної, відповідальної та гнучкої взаємодії з людьми, незалежно від складності ситуацій, що виникають. Вона покликана забезпечити студентів необхідними інструментами для вирішення складних задач, що стоять перед психологами в сучасному світі, зокрема в таких сферах, як психотерапія, консультування та психологічна підтримка, де важливі не тільки теоретичні знання, а й емоційна стійкість, здатність до співчуття та висока комунікативна компетентність.

Підвищення комунікативної майстерності будь-якого фахівця неможливе без інтеграції сучасних психолого-педагогічних технологій, що сприяють активній взаємодії між викладачем та студентом, забезпечуючи якісну професійну підготовку. Аналіз літератури з цієї теми довів необхідність пошуку шляхів для оптимального та швидкого розвинення та підвищення рівня комунікативної компетентності, у першу чергу у психологів. Теоретико-емпіричне дослідження дало змогу визначити структуру та рівень сформованості ключових компонентів цієї компетентності, більшість із яких потребують подальшої роботи чи спеціальних корекцій.

В першу чергу, слід звернути увагу на дослідження та детальний аналіз компонентів комунікативної компетентності, визначенню рівнів її розвитку та шляхів удосконалення, що сприятиме її успішному формуванню. Для розробки програми супроводу використовувався комунікативно-інтегративний підхід О.М.Корніяки. Він поєднує особистісно-розвивальні та поведінкові методи, орієнтовані на розвинення навичок спілкування шляхом діалогічні умови, аналіз, свідомий вибір і моральні принципи у комунікації.

### 3.2. Соціально-психологічний тренінг для підвищення рівня комунікативної компетентності

У ході пошуку шляхів формування комунікативної компетентності ми обрали ефективний метод - метод тренінгу, що передбачає виконання вправ, які здатні підвищити рівень комунікативної компетентності у майбутніх психологів.

Тренінгова програма мала на меті та складалась із шести занять, які включали у себе цікаві вправи, які дозволяють учасникам швидко познайомитися; поліпшити навички невербальної та вербальної комунікації та подальшого знайомства; розвинути довіру та сенсорне сприйняття; покращити структуру мови; розвинути вміння надавати й отримувати зворотний зв'язок; зменшити тривожність, та вдосконалити навички ведення діалогу.

#### День 1

**Мета:** Ця вправа ідеально підходить для першого заняття, адже дозволяє учасникам швидко познайомитися та створити дружню атмосферу.

**Необхідний час:** 30 хвилин.

**Матеріали:** папір, олівці, ручки.

**Підготовка:** Учасники отримують папір та олівці. Інструкція: написати у стовпчик числа від 1 до 10 і відповісти на питання «Хто я?», використовуючи риси, характеристики, почуття та інтереси. Кожне речення починається зі слова «Я». Після цього аркуші з переліком вивішуються на спину. Далі учасники ходять по кімнаті, читають написи інших і можуть коментувати їх. За бажанням кожен може прочитати свій список уголос перед групою.

#### День 2

**Мета:** Виконання вправ для поліпшення навичок невербальної та вербальної комунікації та подальшого знайомства.

**Необхідний час:** 30 хвилин.

**Матеріали:** не потрібні.

**Підготовка:** не потрібна.

**Процедура:** Учасники обирають собі партнера. Протягом 5 хвилин виконують одну з наступних вправ, потім змінюють партнера.

1. **Спина до спini:** Учасники сідають притулившись спиною один до одного і розмовляють. Через кілька хвилин повертаються обличчям і обговорюють свої відчуття.

2. **Сидячий і стоячий:** Один партнер сидить, інший стоїть. Вони спілкуються в такому положенні, потім міняються місцями. По завершенню діляться враженнями.

3. **Тільки очі:** Учасники дивляться один одному в очі, не розмовляючи. Потім обговорюють свої почуття.

4. **Дослідження обличчя:** Один партнер руками досліджує обличчя іншого, після чого змінюються ролями. Наприкінці обговорюють враження.

### День 3

**Мета:** Розвиток довіри та сенсорного сприйняття між учасниками.

**Необхідний час:** 1 година.

**Матеріали:** пов'язки на очі, просторе місце (можна на відкритому повітрі).

**Підготовка:** не потрібна.

**Процедура:** Учасники утворюють пари, обираючи найменш знайому людину. Один учасник стає ведучим, інший — веденим із зав'язаними очима. Ведучий мовчки водить партнера, дозволяючи йому взаємодіяти із простором, дотикаючись до різних поверхонь (листя, тканина, дерево тощо), відчувати тепло сонця, слухати звуки природи. Через 30 хвилин учасники міняються ролями. Наприкінці обговорюють свої відчуття, пов'язані з довірою, керівництвом і відповідальністю.

### День 4

**Мета:** Покращення структури мови за допомогою групової взаємодії.

**Необхідний час:** 30 хвилин.

**Матеріали:** не потрібні.

**Підготовка:** не потрібна.

**Процедура:** Учасники утворюють пари. Дивлячись партнеру в очі, кожен каже три фрази, які починаються зі слів «Я повинен». Потім замінює «Я повинен» на «Я волію». Аналогічно працюють з фразами «Я не можу» (замінюючи на «Я не хочу») та «Я боюся» (замінюючи на «Я хотів(ла) би»). Учасники діляться враженнями, обговорюючи, як зміна слів впливає на сприйняття відповідальності за власні дії та почуття.

### **День 5**

**Мета:** Вдосконалення комунікативних навичок у групі, розвиток уміння надавати й отримувати зворотний зв'язок.

**Необхідний час:** 1 година.

**Матеріали:** не потрібні.

**Підготовка:** не потрібна.

**Процедура:** Три добровольці обирають різні комунікативні стилі:

1. Заспокійливий: уникає конфліктів, постійно вибачається, погоджується з усім.
2. Обвинувачуючий: гучний, владний, критикує, напружений.
3. Комп'ютерний: холодний, стриманий, говорить монотонно, уникає емоцій.

Добровольці вступають у дискусію, решта учасників спостерігають (метод «акваріуму»). Через 5 хвилин обговорюють враження, потім інші учасники також пробують себе у цій вправі. Мета — знайти менш захисні способи взаємодії.

### **День 6**

**Мета:** Зменшення тривожності під час спілкування та вдосконалення навичок ведення діалогу.

**Необхідний час:** 30 хвилин.

**Матеріали:** не потрібні.

**Підготовка:** не потрібна.

**Процедура:** Учасники працюють у парах.

1. На першому етапі один із партнерів задає лише відкриті питання, на які інший відповідає розгорнуто. Ролі змінюються.

2. На другому етапі один учасник ділиться особистим досвідом, а інший продовжує розмову, задаючи уточнюючі питання або перефразовуючи сказане.

Наприкінці кожного етапу пари обговорюють свої враження. Мета — навчитися відкривати свої почуття, формулювати питання та вдосконалювати методи активного слухання.

Для перевірки ефективності було проведено апробаційний тренінг, участь в якому взяла контрольна група у складі 4 осіб (3 студенток і 1 студента) з числа учасників фокус-групи задля оцінки відповідності тренінгових модулів очікуванням, висловленим під час дослідження.

На основі здійсненого тренінгу для підвищення рівня комунікативної компетентності ми зробили висновок про використанні методи, які сприяють здійсненню мети тренінгу. Детальний аналіз основних технік, які використано в процесі тренінгу визначає сутність, теоретичне та практичне значення та мету значення та застосування. В результаті використання компонентів і вправ тренінгу вдалося здійснити обґрунтування позитивного впливу на студентів - майбутніх психологів, а саме підвищення рівня комунікативної компетентності по більшості критеріїв. Позитивні зрушення сталися по соціально-перцептивному, когнітивному, інтерактивному та комунікативно-мовленнєвому компонентам комунікативної компетентності.

### **3.3. Стимулювання розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів (рекомендації)**

За версією багатьох фахівців, комунікативна компетентність є одним з найважливіших і найнеобхідніших аспектів професійної підготовки майбутніх психологів, оскільки вона закладає основу для успішної взаємодії з клієнтами та максимально ефективних розмов у різноманітних соціальних та професійних контекстах. Вона включає здатність не лише розуміти інших людей, а й чітко висловлювати свої думки, уважно слухати та вибудовувати довірливі й відкриті стосунки. Для студентів, які лише починають здобувати практичні навички, розвиток цієї компетентності стає надзвичайно актуальним і важливим етапом їхнього професійного становлення.

У процесі навчання майбутні психологи вчаться помічати і правильно інтерпретувати як вербальні, так і невербальні сигнали, враховуючи вплив соціальних, культурних і індивідуальних факторів на комунікацію. Крім того, вони набувають навичок емоційної регуляції, що дозволяє їм зберігати професіоналізм і емоційну рівновагу навіть у складних або стресових ситуаціях. Ці навички є важливими для забезпечення ефективної взаємодії з клієнтами і створення сприятливого середовища для вирішення психологічних проблем.

Студенти активно займаються самопостереженням і аналізом своєї поведінки в процесі комунікації, що дозволяє їм виявити як сильні, так і слабкі сторони своїх комунікативних навичок. Вони активно працюють над удосконаленням цих аспектів, прагнучі досягти більшої ефективності у взаємодії з іншими. Рефлексія в цьому контексті стає важливим і потужним інструментом, що дає змогу уникнути автоматичних, часто неусвідомлених реакцій, а також краще розуміти власні мотиви та емоційні реакції. Такий підхід не лише сприяє особистісному зростанню, але й значно поліпшує професійну підготовку, допомагаючи студентам розвивати здатність до самоконтролю та самовдосконалення, що є основою успішної кар'єри в психології.

Також вони опановують техніки взаємодії з різними групами людей, що дозволяє ефективно працювати з клієнтами незалежно від їхнього віку, культурного чи соціального походження. Навички емпатії, які розвиваються в ході навчання, допомагають глибше розуміти емоційні стани клієнтів, сприяють побудові довірливих стосунків і забезпечують основу для ефективної терапії.

Крім того, студенти набувають важливих навичок активного слухання, що вимагає повної зосередженості на співрозмовникові та уваги до його потреб і емоційних реакцій. Вони вчаться уважно спостерігати за невербальними сигналами, такими як жести, міміка, вираз обличчя та постава, які можуть багато розповісти про емоційний стан людини. Усі ці елементи сприяють формуванню у майбутніх психологів здатності глибше розуміти внутрішній світ клієнта, встановлювати з ним довірливі взаємини та вчасно й точно реагувати на його потреби. Навички активного слухання, доповнені здатністю інтерпретувати невербальні сигнали, стають ключовими компонентами комунікативної компетентності. Вони створюють основу для налагодження емоційно комфортного середовища, де клієнт відчуває себе почутим і зрозумілим. Таке середовище значною мірою визначає успіх психологічної взаємодії, сприяючи глибокому аналізу проблем та їх ефективному вирішенню.

Оскільки професійна діяльність психолога часто пов'язана з великим емоційним навантаженням, студенти вже на етапі навчання набувають навичок управління власними емоціями та підтримки внутрішньої рівноваги. Розвиток саморегуляції допомагає зменшити ризик професійного вигорання, сприяє підтримці високої ефективності роботи та дозволяє уникати конфліктних ситуацій у процесі взаємодії з клієнтами. Вміння контролювати свої емоційні реакції не лише полегшує виконання професійних обов'язків, але й є запорукою збереження психічного здоров'я психолога в умовах високих емоційних та професійних вимог. Це дозволяє психологу залишатися сфокусованим і підтримувати емоційну стійкість навіть у складних ситуаціях, що важливо для якісного надання допомоги клієнтам.

Рефлексія є важливим інструментом, який дозволяє студентам аналізувати свої комунікативні стратегії та адаптувати їх відповідно до індивідуальних потреб кожного клієнта. Це надзвичайно важливо в роботі психолога, оскільки вони взаємодіють з різними людьми, кожен з яких має свої унікальні особливості. Гнучкість і здатність до адаптації в комунікації дозволяють психологу знайти ефективний підхід до осіб з різним соціальним статусом, культурними традиціями та віковими характеристиками. Цей навик є необхідним для того, щоб забезпечити найбільш результативну взаємодію і підтримку клієнтів.

На початкових етапах навчання студенти можуть відчувати невпевненість і боятися робити помилки чи отримувати негативні оцінки. Це природний етап розвитку, і саме практичні заняття, а також супервізія, допомагають їм поступово долати ці побоювання, підвищуючи рівень самооцінки та впевненості в собі. Під час цього процесу вони також вчаться уникати суб'єктивних оцінок, що можуть виникати через особисті переконання або упередження. Така здатність до об'єктивного сприйняття є необхідною для правильного розуміння емоцій клієнта, запобігання помилкових інтерпретацій і підтримання високого рівня довіри у стосунках. Це забезпечує психологу можливість працювати ефективно та етично, зберігаючи професіоналізм і чутливість до потреб клієнта.

Підвищене емоційне навантаження, з яким психологи стикаються в процесі своєї професійної діяльності, може стати значною причиною професійного вигорання, особливо якщо не розвинені відповідні навички саморегуляції. Саме тому важливою складовою професійної підготовки є навчання методам самодопомоги та підтримки психічного здоров'я. Це не тільки знижує ризик емоційного виснаження, а й дозволяє психологам зберігати високу ефективність у роботі, забезпечуючи якісну допомогу клієнтам.

Комунікативна компетентність є фундаментом успішної діяльності психолога. Вона включає здатність до емпатії, активного слухання, емоційної регуляції, рефлексії та адаптивності в спілкуванні, що дозволяє налаштувати



ефективну взаємодію з клієнтами. Формування цих ключових навичок розпочинається вже на етапі навчання і продовжується в процесі професійної діяльності, коли психологи набувають досвіду та вдосконалюють свої вміння. Дотримання принципів об'єктивності, рефлексії, самоконтролю та емоційної стійкості допомагає студентам долати професійні труднощі, впевнено вирішувати складні ситуації та сприяє їхньому подальшому розвитку як висококваліфікованих фахівців у сфері психології.

### ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III

На основі описаного в цьому розділі до основних психологічних особливостей студентів, необхідних для розвитку комунікативної компетентності можна використовувати різноманітні підходи, до них можна віднести такі аспекти:

1. Оптимальне поєднання психологічного змісту комунікативної компетентності з професійними вимогами до психолога;

2. Гармонійний розвиток основних складових структур комунікативної компетентності, з особливим акцентом на вдосконалення невербальних засобів комунікації;

3. Застосування спеціальних психолого-педагогічних методик як ключових інструментів для утворення комунікативної компетентності студентів-психологів

4. Експериментальне дослідження базувалося на таких основних підходах: особистісно орієнтованому, діяльнісному, діалогічному, комунікативному та компетентнісному. Також розвиток комунікативної компетентності здійснювався шляхом впровадження принципів діалогічної взаємодії, організації постійного зворотного зв'язку, надання можливостей для самостійної діагностики, оптимізації індивідуального прогресу, а також забезпечення гармонії між інтелектуальними та емоційними аспектами особистості.

Згідно зі стратегією, визначеною у дослідженні, розвивально-корекційний вплив передбачав охоплення трьох сфер психічного розвитку студентів:

- пізнавальної,
- емоційно-розумової,
- комунікативної.

Остання розглядалася в єдності її трьох аспектів: комунікативно-мовленнєвого, перцептивного та інтерактивного, що узгоджується із визначеними елементами структури комунікативної компетентності.

Програма психологічного супроводу розвитку комунікативної компетентності студентів включала різноманітні методи та підходи, які спрямовані на вдосконалення навичок ефективної взаємодії, з урахуванням специфіки формування та корекції цього важливого феномена. Вона передбачала розгляд основних психолого-педагогічних умов, організаційних форм навчальної діяльності, а також ефективних методик, що сприяють розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів. Програма акцентувала увагу на формуванні навичок конструктивного спілкування, здатності виявляти та розуміти емоційний стан співрозмовника, а також на умінні застосовувати різноманітні комунікаційні стратегії в професійній діяльності. Це дозволяло студентам отримати не тільки теоретичні знання, але й практичні навички, необхідні для успішної професійної взаємодії з клієнтами в майбутньому. Також у програмі розглядалися основні психолого-педагогічні умови, форми організації навчальної діяльності та ефективні методи, спрямовані на розвиток комунікативної компетентності майбутніх психологів передбачає формування навичок ефективного спілкування, здатності розуміти емоційний стан співрозмовника та уміння застосовувати різні методи комунікації в професійній діяльності.

В результаті використання компонентів і вправ тренінгу вдалося здійснити обґрунтування позитивного впливу на студентів - майбутніх психологів, а саме підвищення рівня комунікативної компетентності по більшості критеріїв. Позитивні зрушення сталися по соціально-перцептивному, когнітивному, інтерактивному та комунікативно-мовленнєвому компонентам комунікативної компетентності.

Ми створили модель розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів, яка враховує ряд аспектів: особистісно орієнтований підхід, що забезпечує «суб'єкт-суб'єктну» взаємодію; розвиток професійно-комунікативних умінь; методичну складову (психотехнічні вправи, психологічні ігри, тренінги); використання педагогічних ситуацій взаємодії для вдосконалення навичок. Дана модель стала основою для розробки ефективних

умов та рекомендацій розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів.

Нами розроблена спеціальна програма психологічного супроводу для студентів-психологів з урахуванням особливостей розвитку комунікативної компетентності. Програма включала комплекс заходів, спрямованих на удосконалення ключових аспектів комунікації, таких як активне слухання, емпатія, вербальна та невербальна взаємодія, а також розвиток саморегуляції і рефлексії.

Контрольне експериментальне дослідження, проведене після проходження учасниками розробленого тренінгу підтвердило наявність значущих змін як у якісних, так і кількісних показниках розвитку комунікативної компетентності у студентів. Зокрема, спостерігалися позитивні зміни в рівнях комунікативної компетентності, а також у здатності студентів ефективно застосовувати ці навички в реальних ситуаціях професійної діяльності.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено глибокий теоретичний аналіз, узагальнено результати попередніх досліджень та представлено інноваційний підхід до вдосконалення процесу формування та розквіту комунікативної компетентності у майбутніх психологів, що може суттєво вплинути на ефективність професійної підготовки. На основі отриманих даних зроблено такі висновки:

Проведений теоретичний аналіз та дослідження феномена комунікативної компетентності у майбутніх психологів, що є основою їх професійної майстерності і визначає здатність успішно взаємодіяти з людьми, враховуючи емоційні та психологічні особливості співрозмовників.

1. Проведений аналіз дозволив визначити поняття комунікативної компетентності як багатовимірну структуру, яка включає володіння комунікативними навичками і знаннями, необхідними для ефективної професійної діяльності. Комунікативна компетентність включає здатність адаптуватися до різноманітних ситуацій, розуміти та враховувати психологічні особливості співрозмовників, а також ефективно передавати інформацію і підтримувати взаємодію у способах спілкування, знання принципів побудови взаємодії в різних соціальних і професійних контекстах. Комунікативна компетентність визначається як інтеграція знань, умінь та навичок, що дозволяють ефективно взаємодіяти в різних соціальних та професійних контекстах, враховуючи особливості комунікаційних ситуацій, що забезпечують реалізацію завдань професійної діяльності та досягнення взаєморозуміння.

2. У ході теоретико-методологічного аналізу нами в виокремлено структурні компоненти комунікативної компетентності. З'ясовано, що структура компетентності майбутнього психолога складається з чотирьох взаємопов'язаних компонентів: когнітивного, комунікативно-мовленнєвого,

соціально-перцептивного та інтерактивного. Саме ці компоненти, на нашу думку забезпечують успішну професійну комунікацію.

3. У процесі емпіричного дослідження виявлено особливості прояву комунікативної компетентності студентів-психологів. Встановлено, що у більшості студентів рівень розвитку комунікативної компетентності є середнім або низьким. Студенти з середнім рівнем демонструють розвиненість комунікативно-мовленнєвого компонента, тоді як із низьким рівнем - лише когнітивного, а інші складові залишаються недостатньо сформованими. У студентів із високим рівнем спостерігається рівномірний розвиток усіх компонентів, що вказує на необхідність їх подальшого вдосконалення за допомогою цілеспрямованих корекційних заходів.

4. У результаті проведення факторного аналізу виділено п'ять ключових генералізованих факторів, які відображають особливості структури комунікативної компетентності. А саме: здатність до ефективного вербального та невербального спілкування; уміння адаптуватися до опонента мати навички розв'язання конфліктів; уміння аргументувати свою точку зору та слухати іншу сторону; а також емоційну чутливість і соціальну емпатію. Ці фактори характеризують типи та аспекти розвитку компетентності у студентів-психологів, забезпечуючи розуміння закономірностей її формування.

5. Дослідження показало, що розвиток комунікативної компетентності залежить від таких психологічних характеристик, як стать (жінки демонструють вищі показники) і курс навчання (старші студенти мають більш високий рівень розвитку). Встановлено взаємозв'язок між структурними компонентами компетентності, які визначають її формування та впливають на її розвиток. Взаємозв'язок між структурними компонентами компетентності проявляється через їхню взаємодоповнюваність та взаємовплив, де когнітивний компонент забезпечує знання, емоційно-мотиваційний стимулює розвиток, діяльнісний реалізує на практиці, а рефлексивний вдосконалює через осмислення досвіду.

6. Створено модель розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів, яка враховує ряд аспектів: особистісно орієнтований підхід, що забезпечує «суб'єкт-суб'єктну» взаємодію; розвиток професійно-комунікативних умінь; методичну складову (психотехнічні вправи, психологічні ігри, тренінги); використання педагогічних ситуацій взаємодії для вдосконалення навичок. Дана модель стала основою для розробки ефективних умов та рекомендацій розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів.

7. З урахуванням особливостей розвитку комунікативної компетентності була розроблена спеціальна програма психологічного супроводу для студентів-психологів. Програма включала комплекс заходів, спрямованих на удосконалення ключових аспектів комунікації, таких як активне слухання, емпатія, вербальна та невербальна взаємодія, а також розвиток саморегуляції і рефлексії.

8. Експериментальне, контрольне дослідження, проведене після проходження учасниками розробленого тренінгу підтвердило наявність значущих змін як у якісних, так і кількісних показниках розвитку комунікативної компетентності у студентів. Зокрема, спостерігалися позитивні зміни в рівнях комунікативної компетентності, а також у здатності студентів ефективно застосовувати ці навички в реальних ситуаціях професійної діяльності.

Перспективою подальших досліджень є розробка та апробація ефективних засобів стимулювання комунікативних здібностей здобувачів різних професійних спеціалізацій.

В результаті використання компонентів і вправ тренінгу вдалося здійснити обґрунтування позитивного впливу на студентів - майбутніх психологів, а саме підвищення рівня комунікативної компетентності по більшості критеріїв. Позитивні зрушення сталися по соціально-перцептивному, когнітивному, інтерактивному та комунікативно-мовленневому компонентам комунікативної компетентності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бех І.Д. Виховання особистості: Книга 1. К.: Либідь, 2003.-278 с.
2. Бех І.Д. Особистісно-зорієнтоване виховання: навчально-метод. посібник / І.Д.Бех. - К.: ІЗМН, 1998. - 204 с.
3. Біла І.М. Сутність поняття невербальної комунікацій в психології. Наукові перспективи № 10 (40) 2023. С. 689-701.  
<http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/7087>
4. Біла І.М. Види невербальних засобів спілкування. Журнал «Перспективи та інновації науки» (Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина») № 14(32) 2023. С. 600-612.  
<http://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/6908>
5. Бондар С. Компетентність особистості - інтегрований компонент навчальних досягнень учнів / С.Бондар // Біологія і хімія в школі. - 2003. - № 2. - с. 8-9.
6. Буртова Н.Б. Комунікативна компетентність особистості та соціально-психологічні фактори її розвитку: на прикладі студентів - майбутніх педагогів-психологів: дис. канд. псих. наук. Томськ, 2004. - 176 с.
7. Василюк Ф.Є. Психологія переживання (аналіз подолання критичних ситуацій). М.: видавництво МДУ, 1989 - 200 с.
8. Веретенникова А.Е. Розвиток іншомовної письмової комунікативної компетентності у студентів відповідно до Болонського процесу/ Вища освіта сьогодні 2008 № 5. - с. 26-30.
9. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб / Н.П. Волкова. - К.: ВЦ «Академія», 2006. - 256 с. (Альма-матер).
10. Грязнова Ю.Б. Формування комунікативної компетентності // Атріум. Збірник статей Тольяттинської Академії Управління. № 3, 2004.лют. - С. 87-90.
11. Гуменюк О.Г. «Соціально-психологічні особливості культури спілкування учнів недільних релігійних шкіл». — Івано-Франківськ. - 2005.
12. Данченко Г.В. «Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня» 19.00.07. - 2002. - Київ.



13. Дасюк Ж.М. Психологічний аналіз проблеми комунікативної компетенції у вітчизняній та зарубіжній науковій думці. Проблеми загальної та педагогічної психології. - 2007. Т. 9 ч. 4 С.137-142.
14. Жирун О.А. «Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх редакторів. - К.: - 2006.
15. Жуков Ю.М., Петровська Л.А., Растенніков П.В. Діагностика та розвиток компетентності у спілкуванні. М.: Вид-во МДУ, 1990. - 104 с.
16. Жуков Ю.М. Тренінг як спосіб вдосконалення комунікативної компетентності: Автореф. дис. на здобуття ступеня професора психол. наук. - М., 2003. - 356 с.
17. Касаткіна О.В. Психолого-педагогічні основи розвитку комунікативної компетентності студентів Спеціальність 19.00.07 педагогічна та вікова психологія. Івано-Франківськ - 2007.-23.
18. Кобзар Т. Л. Комунікативна компетентність: психологічний підхід до проблеми // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. - 1998. - № 1. - С. 46.
19. Кокун О.М. Чинники професійного самоздійснення особистості (статеві особливості) /О.М. Кокун // Актуальні проблеми психології: Зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Том 7: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. - К.: ДП«Інформ.-аналіт. агентство», 2016. - Вип. 16.- С. 74-82
20. Корніяка О.М. Особливості розвитку комунікативної компетентності фахівців на різних етапах їх професійного становлення (Ольга Корніяка// Психолінгвістика: [зб. Наук. Праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»]. Переяслав Хмельницький: ПП «СКД», 2011. - Вип. 8. С. 33-45.
21. Корніяка О.М. Порівняльний аналіз розвитку комунікативної компетентності педагогів і психологів у процесі професійного становлення. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. - 2012. - Т. V: Психофізіологія. Психологія

праці. Експериментальна психологія. - Вип. 12. - К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. - С. 98-106.

22. Корніяк О.М. Професійне спілкування і комунікативна компетентність фахівця-соціонома. Актуальні проблеми психології: Зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2013. Т. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. - Вип. 13. - К. : ДП «Інформ.аналіт. агентство», 2013. - С. 119-128.

23. Корніяк О.М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості // Проблеми сучасної психології: Зб. наук. 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'янець-Подільський: Аксіома, 2009. - Вип.3. - 294-316 с.

24. Корніяк О. М. Психологія комунікативної культури школяра. Монографія. - К.: Міленіум, 2006. - 336 с.

25. Коропецька О.М. Психолого-педагогічні умови ефективного міжособистісного спілкування з вчителя і підлітка: Автореф. Дис. канд. психол. Наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. - К., 1997. - 16 с.

26. Лахтадир О.В. Комунікативна компетентність особистості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2013. Том. V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. «Інформ.-аналіт. агентство», 2013. - С. 154-162. Випуск 13. К. : ДП

27. Лахтадир О.В. Комунікативна компетентність як психологічний інструмент спілкування особистості/О.В. Лахтадир // Психолінгвістика В сучасному світі - 2013: Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (18-19 жовтня 2013 р.). Лукашевич О.М., 2013. - С. 108. Переяслав-Хмельницький: ФОП Лукашевич О.М., 2013. - С.108

28. Максименко С.Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). К.: Главник, 2005. - 112 с.

29. Малхазов О.Р. Психологія праці: навч. посіб. / О.Р. Малхазов. К.: Центр учбової літератури, 2010.-206 с.
30. Меграбян А. Психодіагностика невербальної поведінки/А. Меграбян. СПб.: Мова, 2001. - 256 с.
31. Міжособова комунікація. Під навч. ред. О.І. Матяш/О.І. Матяш, В.М. Погольща, Н.В. Казарінова, С.А. Бібі, Ж.В. Зарицька / СПб.: Мова, 2011. - 560 с.
32. Міжособистісне сприйняття в групі / Под ред. Андрєєвої Г.М. і Донцова А.І. М.: МГУ, 1981
33. Мінський М. Фрейми для представлення знань/М. Мінський. М.: Енергія, 1979. - 215 с.
34. Мітіна Л.М., Мітін Г.В., Анісімова О.А. Професійна діяльність та здоров'я педагога: Навч. посібник / За заг. ред. Л.М. Мітіна. - М: ІЦ "Академія", 2005. - 368 с. Бібліогр.: З. 342-361.
35. Морозов В.П. Невербальна комунікація: Експериментально-психологічні дослідження. М: Вид-во «Інститут психології РАН», 2011. -528 с.
36. Онуфрієва Л.А., С.О. Ренке Конфліктна компетентність як складова комунікативної компетентності. Проблеми сучасної психології 2011. Вип. 12 с 751-764.(4 книга)
37. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навч. Посібник. Івано-Франківськ: Плай, 2001. 695 с.
38. Основи конструктивного спілкування. Хрестоматія. Укладачі: Т.Г. Григор'єва, Т.П. Усольцева. Изд: " Досконалість " , М., 1997. - 40 з.
39. Основи психологічної антропології. Введення у психологію суб'єктивності М.: Школа Пресс. 1995. - 384 с.
40. Педагогічна майстерність: Підручник для студентів вищих педагогічних навчальних закладів. К.: Вища школа, 2004.-418с.
41. Петровська Л.А. Компетентність у спілкуванні: соціально-психологічний тренінг. / Л.А. Петровська М., 1980. - 219 с. Пляка Л.В. «Психологічні особливості розвитку професійної комунікативної компетентності у майбутніх провізорів» / Л.В. Пляка. Київ. 2010 р. - с.40

42. Пляка Л.В. «Психологічні особливості формування комунікативних здібностей у майбутніх провізорів / Л.В. Пляка // Вісник Харківського нац. Ун-ту ім. В.Н. Каразіна, серія Психологія. Х., 2008. - Вип 39.-№ 793. С. 351-354.
43. Пляка Л.В. «Розвиток комунікативної компетентності особистості / Л.В. Пляка // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. - Запоріжжя, 2009. - Вип. 55.- С. 273-277.
44. Пометун О.І. (2004) Дискусія українських педагогів навколо питань запровадження компетентнісного підходу в українській освіті // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека освітньої політики. К.: "К.І.С.". С. 66-72.
45. Пономарьов І.Б., Трубочкін В.П. Введення в спеціальність та навчання практичного психолога ОВС. М., 1995. 31 с.
46. Примак Т.О. маркетингові комунікації: Навчальний посібник. - К., 2003.-280с.
47. Петровська Л.А. Компетентність у спілкуванні: соціально-психологічний тренінг. / Л.А. Петровська М., 1980. - 219 с.
48. Психологічні закономірності професійного самоздійснення особистості: Монографія (О.М. Кокун, В.В. Клименко, О.М. Корніяка, О.Р. Малхазов й ін.); за ред. О.М. Кокуна. К.: Педагогічна думка, 2015.-297
49. Психологія ХХІ століття: Підручник для вузів [Під ред. В.М. Дружиніна]. - М.: ПЕРСЕ, - 2003. - 863 с.
50. Психологія особистості: тести, опитувальники, методики / Автори-упорядники: Н.В. Кіршева, Н.В. Рябчикова М.: Гелікон, 1995. - 220с.
51. Психофізіологічне забезпечення становлення фахівця у професіях типу «людини-людина»: монографія / За ред. О.М. Кокуна. Кіровоград: Імекс ЛТД, 2013.-266 с.
52. Роджерс К. Погляд на психотерапію. Становлення людини / К.Роджерс. - М.: Прогрес «Універс», 1994
53. Роджерс К. Консультування і психотерапія. Новітні підходи в області практичної роботи ІОІ: 2006
54. Роджерс К. Клієнтоцентрована терапія. - М.: Ваклер, 1997

55. Терещук С.В. Мотивація педагогічного спілкування // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. Івано-Франківськ: Плай, 1998. - Вип. 2. - Ч. 1. - С. 100-107.
56. Технології роботи організаційних психологів: навч. Посіб. / [Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова, О.В. Винославська, М.В. Войтович та ін.]; за наук. Ред. Л.М. Карамушки. К.: Фрма «ІНКОС», 2005. - 366 с.
57. Freud S. The psychopathology of everyday life (A. Tyson, Trans). New York: Norton, 1966
58. Savignon, S. (1983). Communicative competence: Theory and classroom practice. Reading, MA: Addison-Wesley.
59. Spitzberg, B.H., & Cupach, W.R. Interpersonal communication competence. – Beverly Hills, CA: Sage, 1984. – 456 p.
60. Welle P. D., Graf H. M. Effective lifestyle habits and coping strategies for stress tolerance among college students. American journal of health education. 2011. Vol. 42. № 2. P. 96–105.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Діагностичний інструментарій дослідження

Прізвище, ім'я \_\_\_\_\_

Курс, спеціальність \_\_\_\_\_

Вік \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

#### **Методика вивчення комунікативних й організаторських вмінь (Б.А.Федоришина)**

Варіанти відповідей: «так», «ні»

	Так	Ні
1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?		
2. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?		
3. Чи довго турбує вас почуття образи заподіяне кимось із ваших друзів?		
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися у критичній ситуації, що склалася?		
5. Чи прагнете ви до встановлення нових знайомств із різними людьми?		
6. Чи подобається вам займатися громадською роботою?		
7. Чи правильно, що вам приємніше читати книжки чи займатися будь-якими іншими справами, ніж проводити час із людьми?		
8. Якщо виникли певні перешкоди у здійсненні ваших намірів, то чи легко ви відмовляєтесь від намірів?		
9. Чи легко ви встановлюєте контакт із людьми, які значно старші від вас за віком?		
10. Чи любите ви вигадувати чи організовувати зі своїми друзями різноманітні ігри та розваги?		
11. Чи важко вам входити в нові для вас компанії?		
12. Чи часто ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було		

б виконати сьогодні?		
13. Чи легко ви встановлюєте контакт з незнайомими людьми?		
14. Чи прагнете домогтися, щоб ваші друзі діяли відповідно до вашої думки?		
15. Чи важко освоюєтесь в новому колективі?		
16. Чи правильним є твердження, що у вас не буває конфліктів з друзями через невиконання ними своїх обов'язків та зобов'язань?		
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися з новою людиною?		
18. Чи чисто при вирішуванні важливих справ ви берете ініціативу на себе?		
19. Чи дратують вас оточуючі і чи хочеться вам побути на одинці?		
20. Чи правда, що звичайно ви погано орієнтуєтесь в незнайомій ситуації?		
21. Чи подобається вам постійно бут серед людьми?		
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо не вдається закінчити розпочату справу?		
23. Чи відчуваєте ви труднощі, незручність або ніяковієте, якщо доводиться проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?		
24. Чи правда, що ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?		
25. Чи любите ви брати участь в колективних іграх.		
26. Чи часто проявляєте ініціативу при вирішенні питань, що торкаються інтересів ваших товаришів?		
27. Чи правда, що ви почуваетесь невпевнено серед малознайомих вам людей?		
28. Чи правильним є твердження, що ви рідко прагнете довести свою правоту?		
29. Чи вважаєте ви, що без особливих зусиль можете внести пожвавлення в малознайому для вас компанію?		
30. Чи брали ви участь у громадській роботі школи?		
31. Чи прагнете ви обмежити коло ваших знайомих невеликою кількістю людей?		
32. Чи правильно, що ви не прагнете відстояти свою думку чи рішення, якщо воно не було зразу прийняте вашими товаришами?		
33. Чи почуваетесь ви невимушено, потрапивши в незнайому для вас компанію?		
34. Чи з бажанням ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?		
35. Чи правда, що ви не почуваетесь впевнено і спокійно, коли		

доводиться що-небудь говорити великій групі людей?		
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі чи побачення?		
37. Чи правда, що у вас багато друзів?		
38. Чи часто ви опиняєтесь в центрі уваги своїх товаришів?		
39. Чи часто ви ніяковієте при спілкуванні з малознайомими людьми?		
40. Чи правда, що ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?		

### **Ключі й опрацювання результатів**

Результати опрацьовуються через порівняння результатів з ключем (окремо по комунікативних /КС/ й організаторських уміннях /ОС/.

#### **Ключ КС**

1 - так 21 - так

3 - ні 23 - ні

5 - так 25 - так

7 - ні 27 - ні

9 - так 29 - так

11 - ні 31 - ні

13 - так 33 - так

15 - ні 35 - ні

17 - так 37 - так

19 - ні 39 - ні **Ключ ОС**

2 - так 22 - так

4 - ні 24 - ні

6 - так 26 - так

8 - ні 28 - ні

10 - так 30 - так

12 - ні 32 - ні

14 - так 34 - так

16 - ні 36 - ні



18 - так 38 - так

20 - так 40 - ні

Підраховується кількість відповідей, що збігаються з ключем відповідей по кожному розділу методики потім обчислюється оціночний коефіцієнт (КК) і (КО) за формулою:  $K = 0,05 C$ , де

К - величина оцінкового коефіцієнта;

С - кількість відповідей, що збігаються з ключем.

Оцінковий коефіцієнт може варіювати від 0 до 1. Показники, ближчі до 1.

Свідчать про високий рівень КС і КО, а близькі до 0 - про низький рівень.

Первинні показники КК і КО можуть бути переведені в бали, що свідчать про різні рівні вмінь, що вивчаються.

## Додаток В

### Оцінка способів реагування у конфлікті (К.Томас)

Інструкція: Вибрати з двох суджень: а) і б) те, якому Ви віддаєте перевагу, і обвести кружечком. Пропонуються такі судження:

а) Іноді я надаю іншим можливість взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.	чи	б) Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми обоє згодні
а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.	чи	б) Я намагаюся залагодити справу з урахуванням усіх інтересів іншого та моїх власних.
а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.	чи	б) Я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки.
а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.	чи	б) Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
а) Улагоджуючи спірну ситуацію, я постійно намагаюся знайти підтримку в іншого.	чи	б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
а) Я намагаюся уникнути неприємностей для себе	чи	б) Я намагаюся досягти свого.
а) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.	чи	б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти бажаного.
а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого	чи	б) Я насамперед намагаюся ясно визначити те, в чому полягають спільні інтереси.
а) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь	чи	б) Я докладую зусиль, щоб досягти свого.

розбіжності, що виникають.		
а) Я твердо прагну досягти свого.	чи	б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.
а) Насамперед я намагаюся ясно визначити, у чому полягають спірні питання.	чи	б) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.
а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.	чи	б) Я даю можливість іншим залишитись при своїй думці, якщо вони теж йдуть мені назустріч.
а) Я пропоную компромісний варіант.	чи	б) Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
а) Я повідомляю іншого про свою точку зору і питаю про його думку.	чи	б) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.
а) Я намагаюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки.	чи	б) Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.
а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.	чи	б) Я намагаюся переконати іншого у перевагах моєї позиції.
а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.	чи	б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.
а) Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість наполягти на своєму.	чи	б) Я даю можливість іншому в чомусь залишитись при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.
а) Насамперед я намагаюся ясно визначити те, в чому полягають усі порушені питання та інтереси.	чи	б) Я намагаюся відкласти вирішення спірного питання для того, щоб згодом вирішити його остаточно..

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.	чи	б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод та втрат для обох сторін.
а) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.	чи	б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблем та їх спільного вирішення.
а) Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією та точкою зору іншої людини.	чи	б) Я відстоюю свої бажання.
а) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.	чи	б) Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
а) Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я намагатимусь піти назустріч його бажанням.	чи	б) Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.
а) Я намагаюся показати іншому логіку та переваги моїх поглядів.	чи	б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.
а) Я пропоную компромісну позицію.	чи	б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання оточуючих.
а) Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може спричинити суперечки.	чи	б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.	чи	Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти

		підтримку в іншого.
а) Я пропоную компромісну позицію.	чи	б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.	чи	б) Я завжди займаю таку позицію у спірному питанні, щоб ми спільно з іншою людиною могли досягти успіху.

### Ключ до відповідей

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

### *Інтерпретація результатів*

- Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.
- Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.
- Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.
- Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.
- Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших

спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витратити сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

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

За допомогою адаптованою Н.В.Гришиною цієї методики К.Н.Томаса (1973), американського соціального психолога, визначаються типові способи реагування в конфліктній ситуації. Можна з'ясувати, якою мірою суб'єкт схильний до суперництва і співпраці у групі, якою мірою прагне до компромісів, уникає конфліктів або, навпаки, намагається їх загострити. Ця методика дає змогу оцінити ступінь адаптації кожного члена колективу у спільній діяльності.

## Додаток С

### Тест "Взаємини з співрозмовником"

Інструкція: Оцініть кожне судження за 4-бальною шкалою: від 0 до 4 (0 - "майже ніколи", 1 "рідко", 2 "іноді", 3 "у більшості випадків", 4- "майже завжди").

1. Мій співбесідник не упертий і дивиться на речі широко.
2. Він поважає мене.
3. Обговорюючи різні точки зору, дивимося на справу по суті. Дрібниці нас не хвилюють.
4. Мій співбесідник розуміє, що я прагну до добрих взаємин.
5. Він завжди гідно оцінює мої висловлювання.
6. У ході бесіди він відчуває, коли треба слухати, а коли говорити.
7. Під час обговорення конфліктної ситуації я стриманий.
8. Я відчуваю, коли моє повідомлення цікаве.
9. мені подобається гаяти часу бесідах.
10. Коли ми доходимо згоди, то добре знаємо, що робити кожному з нас.
11. Якщо потрібно мій співбесідник готовий продовжити обговорення.
12. Я намагаюсь йти назустріч його проханням.
13. Я вірю його обіцянкам.
14. Ми обидва намагаємося догодити один одному.
15. Мій співбесідник зазвичай говорить по суті і без зайвих слів.
16. Після обговорення різних точок зору я відчуваю, що це корисно мені.
17. В будь-якій ситуації я уникаю занадто різких висловів.
18. Я щиро намагаюсь зрозуміти співбесідника.
19. Я цілком можу розраховувати на його щирість.
20. На мою думку, добрі взаємини залежать від обох.
21. Після неприємної розмови ми зазвичай намагаємося бути уважними один до одного і образи не тримаємо.



**Ключ:** Підрахуйте бали, ви отримаєте три результати:

Взаємна підтримка сума балів по реченнях: № 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20.

Злагожденість у спілкуванні сума балів по реченнях: № 1, 4, 6, 8, 11, 15,

Улагождення конфлікту сума балів по реченнях: № 3, 7, 10, 13,

**21 бал і вище** приймається за норму. Якщо недобір по взаємній

підтримці, то вам слід бути уважнішим до

співбесідника. Погана злагожденість у спілкуванні