

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра психології**

Вплив комунікативних вмінь на процес спілкування працівників

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:

студент 2 курсу, 603 групи

Лубик Дмитро Іванович

Керівник:

Кандидат психологічних наук,

доцент **Доскач С.С**

До захисту допущено:

на засідання кафедри

№ ___ від „___” _____ 20__ р.

зав. кафедри _____ доц. Андрєєва Я.Ф.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Розділ I. Теоретичні погляди на проблему комунікативних вмінь	
1.1. Зміст поняття «комунікативні вміння» у психологічній науці.....	7
1.2. Психологічні складові комунікативних вмінь та навичок.....	14
1.3. Особливості прояву комунікативних вмінь у співробітників.....	20
Висновки до I розділу.....	27
Розділ II. Емпіричне дослідження комунікативних вмінь у працівників	
2.1. Опис методик дослідження.....	29
2.2. Аналіз узагальнених результатів дослідження.....	35
Висновки до II розділу.....	45
Розділ III. Соціально-психологічний тренінг розвитку комунікативних вмінь у працівників	
3.1. Особливості та умови проведення соціально-психологічного тренінгу.....	47
3.2. Опис тренінгових занять з працівниками щодо розвитку комунікативних вмінь.....	55
Висновки до III розділу.....	62
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	71

ВСТУП

Актуальність дослідження. Професійна діяльність у колективі не можлива без спілкування. Завдяки здатності комунікувати люди дізнаються про думки інших, важливі факти, події тощо. Працівники систематично контактують один з одним вступаючи у взаємодію, яка потребує налагодження ефективних стосунків. Необхідною умовою налагодження взаємостосунків під час спілкування є володіння працівниками комунікативними вміннями. Важливою характеристикою яких є спроможність встановлювати та підтримувати стосунки з іншими людьми, включаючи вміння розширювати або звужувати коло спілкування, розуміти партнера, вміти налагоджувати конструктивну взаємодію, орієнтуватися у ситуації спілкування, поважати партнера і бути йому вдячним. У діяльності застосування таких вмінь сприяє реалізації завдань, досягненню мети організації, професійній адаптації.

Встановлюючи комунікативні зв'язки з оточуючими, людина пізнає себе, набуває здатність самовиражатися, засвоює зразки поведінки, набуває знання про суспільство. Спілкування дозволяє організувати соціальну діяльність і збагатити її новими зв'язками та встановленням стосунків між людьми. Здатність спілкуватися з віком розвивається, а вміння комунікувати вдосконалюється і набуває певної форми. Іноді люди, які мають високі інтелектуальні здібності, опиняються безпорадними у ситуації міжособистісних стосунків, бо не володіють комунікативними вміннями. Але, щоб стати соціально повноцінним членом суспільства особистість повинна володіти вмінням активно взаємодіяти з людьми під час

спілкування. Комунікативна обізнаність людини сприяє ефективному та успішному спілкуванню.

Проблема розвитку комунікативних вмінь широко представлена в наукових працях зарубіжних дослідників, зокрема: А. Адлера, М. Вертгеймера, Ст Келера, Р. Кеттелла, К. Коффки, А. Маслоу, Г. Міллера, Ф. Перлза, К. Роджерса, Ч. Спірмена, Л. Терстоуна, З. Фройда, К. Юнга, та інших.

Українські вчені активно досліджують проблему зв'язку між комунікативними вміннями та комунікативною компетентністю. Зокрема, результати цих досліджень представлені в працях таких авторів: Н. Данилевич, О. Дрозд, М. Іщенко, О. Кісельова, М. Коломієць, Ю. Кравець Т. Кравцова, В. Лісова, О. Макарова, Б. Першина, І. Покотило та ін.

У психології комунікативні вміння – це характеристика того, як людина здатна ефективно спілкуватися, підтримувати і розуміти співрозмовника, бути комунікабельною і толерантною, прагнути взаємодіяти з оточуючими. Вони впливають на виконання людиною ряду важливих функцій: оволодіння особистісними якостями, допомога у самоствердженні, розуміння психологічних станів співрозмовника, які проявляються у процесі спілкування; під час професійної взаємодії допомагають: соціально реалізуватися, набути професійний досвід, організувати спільну з колегами діяльність.

Вітчизняні науковці розглядають комунікативні вміння у складі комунікативної компетентності. Вона розглядається як особистісні надбання, до яких відносяться: сукупність достатньо сформованих знань, комунікативні та організаційні вміння, навички, самоконтроль, емпатійність, мовну та невербальну культуру (О. Бондарчук, О Брюховецька, Л. Карамушка, Л. Орбан-Лембрик, В. Терещенко, Г. Щокіна та ін.).

Тоді як до особливостей прояву комунікативних вмінь більшою мірою належать: спрямованість на процес спілкування, здатність відчувати настрій іншої людини, сприймати її такою як вона є, бути готовим до співпраці,

адекватно реагувати на її недоліки, підтримувати і допомагати, піклуватися про оточуючих.

Ю. Швалб і Л. Шимановська вважають, що у психології все більше визнається важливість ефективної комунікації як засобу досягнення психологічного благополуччя та особистісного розвитку. Тому, вивчення психологічних особливостей розвитку комунікативних вмінь особистості, є необхідним для її адаптації до вимог трудової діяльності, що забезпечить їх професійний успіх та життя у суспільстві загалом.

Взаємодіючи з колегами, керівництвом та іншими учасниками професійного середовища, ефективна комунікація допомагає створити ситуацію довіри, зрозуміти потреби і проблеми людей, здійснювати оцінку індивідуальних особливостей, що забезпечуватиме взаєморозуміння між ними. Міжособистісна взаємодія вимагає від обох сторін оволодіння знаннями ділового спілкування, яке забезпечуватиме безперешкодну комунікацію, яка дасть змогу попереджати та уникати конфліктів. Комунікативні вміння передбачають здатність змінювати глибину спілкування, бути зрозумілим для партнера. Для цього необхідно володіти певними особистісними якостями та рисами характеру.

У сфері особистісного розуміння, вміння спілкуватися, означає наявність адекватного сприйняття себе, впевненість у власному психологічному потенціалі та можливостях, прагненні зрозуміти партнера по спілкуванню у певній ситуації та під час реалізації трудових завдань. Адже, одним з головних чинників, що впливають на взаємодію в колективі є вміння комунікувати. Належним чином розвинене, воно забезпечує спроможність ефективно налагодити і підтримувати взаємовідносини з колегами, де кожен учасник володіє цим умінням.

Проблема володіння співробітниками комунікативними вміннями є досить актуальною у наш час, адже для того, щоб успішно працювати у сфері обслуговування, необхідно ефективно спілкуватися з різними людьми за віком, статтю, статусом тощо і вдало взаємодіяти зі співробітниками та

керівником. Саме цей аргумент став причиною вибору теми нашого дипломного дослідження: «Вплив комунікативних вмінь на спілкування працівників».

Об'єкт дослідження: комунікативні вміння працівників.

Предмет дослідження: психологічні особливості прояву комунікативних вмінь у працівників.

Мета дослідження: полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні комунікативних вмінь у працівників.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз поняття «комунікативні вміння» у психологічній літературі.
2. Розкрити основні характеристики комунікативних вмінь.
3. Проаналізувати психологічні особливості прояву комунікативних вмінь у працівників.
4. Емпірично дослідити комунікативні вміння у працівників.
5. Висвітлити зміст та умови розвитку комунікативних вмінь у працівників засобами соціально-психологічного тренінгу.

Гіпотеза дослідження: полягає у твердженні про те, що оволодіння комунікативними вміннями сприяє ефективному спілкуванню між співробітниками, результатом якого є успішне виконання професійної діяльності.

Методи та прийоми дослідження. Для вирішення поставлених завдань у роботі використовувалися методи: теоретичні: аналіз психологічної літератури з проблеми дослідження, порівняння, класифікація, узагальнення; емпіричні: спостереження, психодіагностичний.

В якості психодіагностичного інструментарію використано наступні методики: «Оцінка комунікабельності» (В. Рахівський); опитувальник комунікативної толерантності (В. Бойко); опитувальник «Потреба у спілкуванні» (розробка Ю. Орлова); анкета «Чи вмієш ти слухати?»; тест

«Оцінка комунікативних навичок» (Л. Майкельсон, переклад та адаптація Ю. Хільбуха).

Методом статистично-математичної обробки даних стали: кількісний та якісний аналіз.

База дослідження. Реалізація емпіричного дослідження здійснювалася в організаціях та підприємствах м. Чернівців. У дослідженні брали участь 42 працівників різних спеціальностей (продавці, перукарі та офіціанти), віком 24-43 роки.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку літератури, який налічує 42 найменування та додатків. У роботі міститься 7 таблиць і 5 рисунків. Основний зміст роботи викладений на 64 сторінках. Список використаних джерел налічує 52 найменування.

Розділ I. Теоретичні погляди на проблему комунікативних вмінь

1.1. Зміст поняття «комунікативні вміння» у науковій психологічній літературі

Інтерпретація терміну «комунікативні вміння» розуміється науковцями як здатність людини спілкуватися з іншими, застосовуючи різноманітні засоби, в умовах вирішення комунікативних завдань. Здатність спілкуватися, встановлювати контакт з партнером по спілкуванню характеризується вмінням усвідомлено, продуктивно і динамічно вести розмову, тобто орієнтуватися в ситуації спілкування.

Поняття «комунікативні вміння» трактується з різних точок зору. Так, сучасне його тлумачення полягає розгляді питання про здатність особистості спілкуватися. Комунікативна сторона розглядається як пізнавальна складова спілкування, а не як сам процес. Вона пов'язана з когнітивним активом у сфері вербального спілкування. А її сутність полягає у здатності здійснювати мовленнєву діяльність, яка виконує комунікативну роль на основі вмінь відповідно до завдань і ситуації спілкування [17].

Н. Савельєва вважає, здатність комунікувати – це інтеграційна якість, яка передбачає особистісно-ситуативну адаптацію, свободу вибору вербальних і невербальних засобів спілкування. Під поняттям комунікативна компетентність вчена розуміє не тільки здібності, що полягають в умінні йти на контакт, сприяти його підтримці з іншими людьми, а також послідовність взаємодії між його смисловими орієнтаціями знаннями практичними навичками і реальної поведінки, що виявляється в процесі спілкування. Загальне уявлення про даний феномен включає певний набір знань та вмінь,

які впливають на ефективність процесу спілкування. Цей тип потенціалу сприяє розширенню кола спілкування і спроможність варіювати його глибину, прагнути зрозуміти та самому бути зрозумілим для партнера [22].

Комунікативні вміння трактують через ширше поняття – комунікативна компетентність. Зокрема, Є. Прозорова розглядає два компоненти її структури. Перший – атрибути комунікативних цінностей спрямованих на мотивацію комунікатора, яка потрібна для спілкування; другий компонент визначає прояви комунікативної компетентності безпосередньо у проявах поведінки під час комунікативного процесу та містить два компоненти, а саме: дії у процесі спілкування(уміння та навички) та знання про спілкування [22].

Л. Орбан-Лембрик визначає комунікативну компетентність як загальну якість особистості, яка пронизує усе її професійно-особистісне формування. На думку науковиці - це сукупність знань у сфері взаємодії поведінки, обміну інформацією під час сприйняття людьми один одного, як формальність. Індивідуальна програма поведінки в системі суспільних відносин як мотиваційна приналежність до певного соціального середовища, спрямованість на розвиток стилів спілкування соціально-психологічні традиції конкретного соціального інституту, група, у якій відбувається її соціалізація, а загалом – як сформованість комунікативного стилю життя людини [23, С. 314–322].

У своїй роботі про міжкультурну комунікацію Ф. Орландо та Л. Тейлор зазначають, що узгодженість мови веде до комунікативної компетенції з ситуацією, коли особистість вправляється у мовленні, враховуючи власне реальне життя, мимовільні ситуації. Д. Ізаренков визначає розуміння спілкування як компонент інтелектуальних здібностей особистості, як складову поняття комунікативної компетентності. Автор уточнює, що сутність комунікативних вмінь включає в себе здатність орієнтуватися у процесі спілкуватися, що у певній ситуації визначається як здатність

пристосуватися до певного середовищі або спеціально організованого навчання [11].

Комплексне дослідження даного феномену у розуміння комунікативних вмінь, які вміщують: емоційно-мотиваційний, когнітивний та поведінковий компоненти.

Перший – формується потребою у позитивних контактах, мотивами розвитку обізнаності, смисловими установками відчувати себе успішним партнером по взаємодії, а також під впливом цінностей та мети спілкування.

Другий – включає знання у сфері взаємовідносин між людьми та їх психологічних складових, образ іншої людини, як партнера по взаємодії індивідуально-психологічні властивості, що формують здатність особистості комунікувати.

На поведінковому рівні – це індивідуальна система оптимальних моделей міжособистісної взаємодії, а також власний контроль поведінки під час комунікації.

У результаті здійсненого нами аналізу наукових доробок, які висвітлюють висновки за результатами досліджень щодо комунікативної компетенції, І. Зотова підкреслює, що структура комунікативної компетенції включає досить різноманітні елементи. Серед усього розмаїття думок виокремлюються основні комунікативні:

- знання;
- навички;
- здібності.

До комунікативних знань належать відомості про те, чим визначається спілкування, які його види, фази, сторони, закономірності розвитку тощо. Обізнаність про методи і техніки комунікації та ефективність впливу, які їхні можливості та обмеження. До цієї структури належать знання про ефективні підходи до різних людей у певних ситуаціях. Сюди також відноситься

розуміння рівня розвитку певних комунікативних навичок та застосування самим собою ефективних методів і відкидання не потрібних.

Комунікативні навички - це вміння перетворювати текст повідомлення в належну форму, вміння застосовувати мовленнєві надбання, врівноважити зовнішні та внутрішні прояви, готовність отримувати зворотний зв'язок, прагнення долати комунікативні бар'єри та ін.

Комунікативні, об'єднуються у дві групи: інтерактивні та соціально-перцептивні навички. До групи інтерактивних вмінь належать: бажання будувати спілкування на гуманній, демократичній основі, створювати сприятливу емоційно-психологічну атмосферу, здатність до самоконтролю та саморегуляції, готовність організувати співпрацю, дотримуватися принципів та правил ділової етики та культури, вмінням активно слухати.

До групи соціально-перцептивних навичок відносяться: здатність адекватно сприймати й оцінювати поведінку партнера в спілкуванні, розпізнавати його стан, спонукання і мотиваційні особливості поведінки за невербальними проявами, створювати адекватний образ партнера по спілкуванню, бажання інтерпретувати та оцінювати його поведінку під час спілкування, розуміти його емоційний стан, прагнути до утворення позитивного враження про себе самого як ефективного партнера по спілкуванню.

Комунікативні здібності, як індивідуально-психологічні властивості особистості, мають відповідати вимогам спілкування та забезпечувати його швидку та успішну реалізацію [11]. Часто у працях дослідників вищевказані складові та компоненти комунікативної компетентності розглядаються по різному. Висвітлюються також дослідження, у яких структуру комунікативних вмінь розглядають в іншій інтерпретації.

Відповідно до визначення Н. Пов'якель психологічна готовність до партнерства включає когнітивну компонент (здатність бути уважним до іншої людини, адекватно сприймати і відтворювати комунікативну інформацію, адекватне розуміння проблеми, гнучкість і готовність до

перегляду своїх думок), емоційно-вольовий компонент (інтерес, позитивна мотивація та ін.) і поведінковий компонент (адекватність поведінкові реакції, відсутність проєкцій і конфліктогенних елементів, наприклад, такі як презирство, зневага, образи, натяки тощо) [28].

На думку В. Панка, особистість, яка володіє комунікативними вміннями повинна мати певні якості: комунікабельність, толерантність, вміння слухати та підтримувати розмову, здатність легко встановлювати контакти з іншими людьми, володіти механізмами саморегуляції, легкістю у спілкуванні, мати емоційну стійкість [25].

О. Запорожець виділяє такі аспекти комунікативних здібностей:

- мовленнєва компетенція, зокрема вміння чітко й чітко висловлювати думки, правильно будувати аргументацію та використовувати різні стилі спілкування в різних ситуаціях;

- навички активного слухання – вміння бути активним, чути співрозмовника, розуміти його позицію, емоції та потреби, а також вміння задавати питання та відповідати на отриману інформацію;

- використовувати невербальні засоби спілкування, які передбачають розвиток невербальних навичок комунікації, як жести, міміка, тон голосу, зоровий контакт, здатність свідоме використання цих інструментів може сприяти ефективній комунікації та взаєморозуміння;

- специфіка професійного спілкування вказує на важливість і здатність адаптувати свій стиль спілкування до вимог професійного середовища та вміння ефективно спілкуватися з колегами;

- організація спеціальної комунікативної підготовки майбутніх психологів, яка передбачає використання методів і форм організації навчання, що сприяють активному засвоєнню комунікативних навичок;

- соціально-психологічний розвиток трудового колективу, створення сприятливих умов соціально-психологічного середовища, яке сприяє взаємодії, співпраці та взаєморозумінню між співробітниками і допомагає

розвивати їхні комунікативні навички та вміння працювати в команді [10, С. 18].

Часто комунікативні вміння трактуються у взаємозв'язку з комунікативними здібностями, структурним компонентом якого є людські якості. Саме вони є актуальними в контексті сучасних вимог до розвитку особистості, зокрема, до її комунікативних надбань.

Досліджуючи поняття комунікативні вміння необхідно виокремити три особливості: адекватність сприйняття інших; знання про ефективні засоби взаємодії під час спілкування; володіння бажанням спілкуватися. Необхідно зазначити, що члени колективу не завжди володіють необхідними комунікативними вміннями, такими як: уміння слухати, знаходити спільну мову зі співрозмовником, уміння застосовувати словесне мовлення і невербальне спілкування.

У зв'язку з цим ми можемо говорити, комунікативні вміння є сукупністю наступних можливостей:

- відповідальність і якісне виконання професійних і соціальних ролей;
- адаптація до соціальних груп, робітничого колективу та ситуацій;
- володіння засобами спілкування;
- організація та керування процесом спілкування прояв ініціативності та активності у ньому;
- усвідомлення важливості спілкування як процесу взаємодії та потреба в ньому;
- володіння комунікабельністю, як якістю особистості;
- перцептивні здатності [5].

У розумінні суттєвих характеристик комунікативних вмінь, необхідно розглянути їх у складі комунікативної компетентності. Дослідниця С. Єзова розглядає з огляду її компонентів, які об'єднуються у три основні групи. Авторка вважає, що вона включає здатність людини застосовувати знання, вміння та особистісні якості у певних ситуаціях спілкування:

1. при конструюванні та передачі повідомлення (змісту спілкування) за допомогою традиційної та віртуальної взаємодії;
2. під час налагодження стосунків;
3. у виборі тактики поведінки;
4. у різноманітних формах спілкування з партнером [17].

Г. Васильєва включає у поняття комунікативної компетентності три типи здібностей: гностичний, експресивний та інтерактивний.

Таку ж думку підтримує Є. Руденський. Він вважає, що комунікативна компетентність складається з наступних здатностей:

- 1) здійснювати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації під час процесу спілкування;
- 2) використовувати соціально-психологічне передбачення процесу спілкування, враховуючи своєрідність даної ситуації;
- 3) здійснювати соціально-психологічне управління комунікативними процесами у ситуації спілкування.

Прогноз формується у процесі аналізу ситуації лише на рівні комунікативних установок.

Унікальна програма індивідуальної поведінки у процесі спілкування залежить від рівня стосунків, які можна прогнозувати під час виявлення: предметно-тематичних інтересів партнера, емоційно-оцінюючого ставлення до різних подій, певної форми спілкування, долучення партнерів до системи комунікативної взаємодії [36].

Таким чином, незважаючи на деякі розбіжності у розумінні комунікативних вмінь, вчені сходяться на думці, що основним її компонентом є: уміння спілкуватися, бути орієнтованим на партнера по спілкування, вміти слухати, мати бажання спілкуватися тощо. У найзагальнішому плані комунікативні вміння сприяють у спілкуванні виникненню належного ставлення людини до себе, розкриття власного та психологічного потенціалу, а також партнера по спілкуванню, у певній ситуації та під час виконання професійних завдань.

1.2. Психологічні складові комунікативних вмінь та навичок

Вивчення структури комунікативних вмінь запропоновано сучасними вимогами, які базуються на широкому спектрі дистрибуції в певній галузі.

В даний час існує два підходи: теоретичний і практичний.

1. Теоретичний – розглядає саме поняття цей феномен у процесі, умовах та фактораї, що зумовлюють їх мінливість. Розробляє моделі та концепції. А також певну роль і місце в ефективній взаємодії різних сфер.

2. Практичний – фокусується на процесах розвитку та вдосконалення. Розробляються методики розвитку комунікативних навичок. Також створюються програми підвищення комунікативної обізнаності.

Л. Петровська [45] вважає, що комунікативні вміння це сукупність внутрішніх і зовнішніх складових, які сприятимуть ефективній взаємодії, налагодженню міжособистісних стосунків, у певних ситуаціях ефективних комунікативних процесів.

Комунікативні вміння передбачають готовність людини контактувати на різних рівнях та бути психологічно готовою до спілкування з партнером. Вони проявляються в у сіх видах спілкування і є суттєвими в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів по спілкуванню.

1. Комунікативний. Здатність давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій належить спілкуватися.

2. Інтерактивний. Здатність програмувати процес спілкування, включаючи вибір стилю спілкування, тексту мовлення, позиції та дистанції у спілкуванні.

3. Перцептивний. Уміння здійснювати соціально-психологічний контроль уваги партнера по спілкуванню, стимулювати його до активності. Перцептивний. Уміння здійснювати соціально-психологічний контроль уваги партнера по спілкуванню, стимулювати його до активності. Комунікативні вміння визначаються як застосування засобів орієнтування в різних ситуаціях, володіння вербальним і невербальним спілкуванням. Під перцептивними вміннями розуміється ступінь відповідності до сформованого світобачення, стереотипів, образів науковим картинам світу.

Вміння взаємодіяти зводиться до знань про природу людської поведінки, особливості її прояву під час спілкування і під впливом соціуму.

Соціально-психологічні вміння мають побутове та професійне походження. Використання вмінь у повсякденному житті – здатність соціалізуватися, тобто адаптуватися до конкретних умов. Життя змушує вас бути найкращим у питаннях спілкування та знань. У нормальному суспільстві йде на користь, адже так цінується посмішка, ввічливість, культура спілкування. У професійні соціально-психологічні вміння та знання у сфері спілкування.

Соціально-психологічні вміння визначається такими факторами:

- індивідуальні особливості (наскільки вони швидко набуваються і де як проявляються);
- психічні стани (астенічні та стенічні) і настроїв;
- ефективність соціалізації (наприклад, порушення соціалізації призводить до виникнення емоційної глухоти, комплексів, агресивності);
- вплив культурних відмінностей;
- спеціальна соціально-психологічна підготовка [36].

Більшість психологів сходяться на думці, що спілкування є невід'ємним аспектом людського життя. Залежно від ролі, яку воно виконує, виокремлюють його роль у міжособистісному процесі. Зв'язки внутрішнього характеру комунікативного аспекту психіки з когнітивною та регулятивною ознакою.

Налічують три складові функції спілкування: інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Перша охоплює процеси, які об'єднані за принципом прийому та передачі інформації. Окреслимо інформаційний характер взаємодії, а також необхідності адресації, спрямованості спілкування. Крім того, інформація у процесі спілкування не тільки передається і сприймається, а й створюється. Цей процес притаманний під час спільного вирішення даної проблеми.

У процесі спілкування, включеного в спільну діяльність, початкове усвідомлення комунікантами нівелюється шляхом безпосереднього повідомлення певних смислів, навчання, інструктування. Метою таких дій є бажання зрозуміти один одного, дійти згоди, оцінити результати діяльності та їх оптимізувати.

Наступний блок функцій пов'язаний з регуляцією поведінки у процесі взаємодії. Під час комунікативного процесу, людина має можливість контролювати не лише власну поведінку, а й впливати на її прояви у партнерів та оточуючих. За допомогою механізмів зворотного зв'язку індивід відчуває взаємний вплив інших на себе. У процесі спілкування здійснюється вплив на мотив діяльності та її програму. Залежно від значущості спонук і стимулів ефект взаємодії може довго тривати або, іноді, впливати на людину.

Особливість афективно-комунікативної сторони спілкування, стосується емоційної сфери людини. У цьому випадку спілкування виступає як характеристика станів людини. Часто необхідність змінити емоційний стан, з метою досягнення розслабитися, реалізується під час комунікації.

Толерантність пов'язана зі сферою спілкування, у зв'язку з чим, набуває назву комунікативна толерантність. Вона визначається як

характеристика ставлення до людей і визначається тирпимістю до визнаних чи невизнаних нею, приємних чи неприємних людей, як вона вважає якостей, особливостей поведінки та вчинків партнера по взаємодії [3]. В. Бойко вперше проаналізував цей термін і дав йому визначення, який визначається як характеристика ставлення до інших людей, що демонструє у процесі комунікації сприйняття або несприйняття поведінки, особливостей її проявів у партнера під час спілкування.

Розуміння того, що сучасна наука пояснює здатність людини ефективно взаємодіяти з оточуючими як комунікативну компетентність, до складу якої входять:

- вміння орієнтуватися у соціальних ситуаціях;
- володіти знаннями про особистісні особливості та емоційні стани інших людей;
- вміння обирати та реалізовувати адекватні способи взаємодії [14].

Якщо говорити про зв'язок комунікативної толерантності з комунікативними вміннями, то вона визначає ставлення людини до оточуючих, а саме: демонструє, наскільки людина вміє ставитися терпляче до прийнятих або неприйнятих нею людей. Це проявляється у тому, наскільки людина не відчуває негативних переживань із приводу відмінностей іншої.

Потреба у спілкуванні виникає у зв'язку з багатоаспектністю комунікативного процесу його функції можна ідентифікувати за різними ознаками. Однак, у всіх наведених вище класифікаціях виокремлюють наступні функції комунікації: регулятивну та інформаційну. Це зумовлено тим, що провідним засобом спілкування є мовлення, яке забезпечує подання інформації, і в той же час, регулює взаємини.

Отже, між комунікативними вміннями спілкуванням простежується функціональний зв'язок, що підтверджує важливість і домінуючий характер спілкування під час діяльності людини. Інформаційний обмін і регуляція спільної роботи суб'єктів, утворюють ядро, навколо якого об'єднується сукупність явищ, що позначається поняттям взаємодія.

Аналіз трактування комунікативних вмінь представлено нами у таблиці

1.1.

Таблиця 1.1

**Погляди вчених на зміст поняття «комунікативні вміння»
та його складові**

Автор	Поняття	Трактування
Т. Каменєва	Комунікативні вміння Комунікативні компетенції	Використовує як синоніми. розглядається, як структурний компонент «мовленнєвої компетентності», яка характеризується, як фундаментальне бачення професійної компетенції фахівців певної галузі. Має визначальний вплив на здатність особистості бути професійно конкурентно спроможним на ринку праці.
М. Айзенбарт	Соціально-комунікативна компетенція	Це різнобічна фундаментальна характеристика, яка відображає рівень вміння взаємодіяти і контактувати з оточуючими людьми; у ситуації спілкування, ефективно впливати на поведінку людей; керуватись комунікативними механізмами, сприяє оволодінню реально оцінювати ситуацію, яка виникла.
І. Максименко, Т. Шепеленко	Комунікативні вміння	Якісна особливість людини, яка полягає у здібностях, рисах характеру та вольових якостях.
Г. Сегач	Комунікативні вміння	Властивість особистості, яка спроможна набувати, на основі засвоєних раніше навичок і знань, нові, які впливають на можливість втілювати їх у комунікативну діяльність в нових умовах. Вони є особливістю більш високого підпорядкування, ніж комунікативні навички. Адже, комунікативні вміння є завершальним етапом формування навичок.
Л. Пляка	Комунікативні здібності	Мають визначальний вплив на соціалізацію індивіда, на його психологічний розвиток та бере участь у набутті потрібних особливостей соціальної поведінки. Об'єднують у дві групи: засвоєння технічних складових контакту та спілкування; володіння вмінням використовувати особистісні комунікативні властивості у процесі спілкування.
Л. Тригуб,	Комунікативні вміння	Реалізація Під час опосередкованої і безпосередньої взаємодій, реалізувати вміння грамотно та правильно відстоювати власну точку зору, адекватно сприймати інформацію, яку передає партнер у процесі спілкування.
І. Власенко	Комунікативні навички	Особливість, яка проявляється у процесі комунікації, як механізм взаємодії людини з оточуючими. Вона виявляє адекватність розуміння партнера, відтворює відомості від соціуму, оточуючих та самого себе.

Аналізуючи зміст таблиці, необхідно зазначити, що комунікативні вміння розглядаються вченими з різних точок зору: як риса характеру – комунікативна толерантність, як обізнаність у спілкуванні – комунікативна

компетентність, наявність бажання спілкуватися та бути активним партнером по спілкуванню.

Поняття комунікативної діяльності можна розкрити через психологічну природу спілкування. Аналіз спілкування М. Лісіної базувався на концепції діяльності, розробленої А. Леонтьєвим. Згідно з цією концепцією діяльність – це реальний процес, що складається із сукупності дій і операцій, причому основною відмінністю однієї діяльності від іншої є специфіка її предметів [18].

Здійснити аналіз певного виду діяльності – це означає вказати, що є її предметом, з'ясувати потреби і мотиви, що рухають нею, описати типи дій і операцій, що складають діяльність, розглянути її продукт або результат.

Спілкування як потреба розглядається як прагнення особистості до самопізнання та оцінки себе по відношенню до інших, а також як комунікативна потреба, тобто встановлення зв'язків з оточуючими. Люди пізнають себе та інших через різноманітні види діяльності, тому що в кожному з них проявляється людина. Але комунікативна діяльність відіграє в цьому відношенні особливу роль, оскільки спрямована безпосередньо на іншу людину як на її об'єкт і, будучи двостороннім процесом (взаємодією), призводить до того, що пізнаючий сам стає об'єктом пізнання і відносин. іншого або інших учасників спілкування [18].

Комунікативні мотиви – це те, заради чого здійснюється спілкування. Розуміння предмета комунікативної діяльності приводить до висновку, що мотиви спілкування втілюються або «об'єктивуються» в людини та оточуючих, заради пізнання і оцінки яких, даний індивід взаємодіє. Комунікативна дія – це цілісний акт, звернений до іншої людини і спрямований на неї. Існує дві основні категорії комунікативних дій: проактивні та реактивні дії. Комунікативні операції – це засоби спілкування, за допомогою яких здійснюються комунікативні дії. Розрізняють три групи засобів спілкування: експресивно-мімічні; перетворені предметні дії; вербальний.

Продуктами комунікативної діяльності є утворення духовного характеру, до яких, насамперед, належать і стосунки а також уявлення про себе та інших людей – учасників спілкування. У процесі комунікативної діяльності людина самовиражається емоційно-особистісно і приймає самовираження інших. Таке взаємне самовираження дозволяє формувати образи себе та іншого, які є основними продуктами комунікативної діяльності. Трактуювання спілкування як комунікативної діяльності висуває на перший план його змістовну сторону і ставить у центр уваги потребно-мотиваційні аспекти, не зводячи спілкування до зовнішньої поведінки комунікантів.

1.3. Особливості прояву комунікативних вмінь у процесі спілкування працівників

Комунікативна обізнаність є одним із провідних компонентів професійної діяльності, де втілюються уміння працівників, робота яких пов'язана з системою спілкування з іншими людьми. Останнім часом відбулися зміни соціальних потреб, які стимулюють активне розширення сфери послуг у кількісному та якісному вимірах. У економічному розвитку країни до частки сфери послуг належать усе більша частина ресурсів суспільства. Важливої ролі набуває задоволення потреб, що сприяє використанню людьми платних послуг у сфері обслуговування і з цим підвищує якість їх надання.

Часто працівників сфери послуг вступають у міжособистісні зв'язки через спілкування. Під час виконання професійних обов'язків їм необхідно взаємодіяти використовуючи комунікацію з різними людьми: віком, статтю, відмінних професій і соціального статусу, культури, релігії та ін. У зв'язку з цим, без оволодіння комунікативними вміннями, виконання обов'язків такими спеціалістами не принесе успіх.

Процес спілкування – багатоаспектний, під час якого відбувається встановлення та налагодження стосунків між людьми. Важливими для ефективного спілкування є якості особистості обох сторін, які сприяють успішній передачі інформації та налагодженню взаємин між ними.

Спілкування передбачає сприйняття і розуміння людини людиною, а також взаємодію між ними.

Таку думку підтримують вчені, які досліджували дану проблему: Г. Андреева, О. Бодальов, Н. Єжова, С. Максименко, Г. Попова, Т. Стефаненко, Б. Шапіро та інші. Кожен з них бачить по-своєму проблему у цій сфері. Г. Андреева виокремлює сторони спілкування: комунікативну, інтерактивну, перцептивну. О. Леонтьєв, здійснив аналіз функцій спілкування та упорядкував їх у наступні групи: афективно-комунікативна, інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна [35].

Володіння мовленням, його організованість, також, мають важливе значення у процесі спілкування. Адже, головне завдання того, хто повідомляє, у процесі спілкування – бути зрозумілим. Для досягнення мети спілкування, обираються засоби на свідомому та підсвідомому рівнях [2]. Під час діалогічного мовлення, ситуація складається таким чином, що значущими є ситуація, що утворилася, вираз обличчя, рухи, інтонація тощо. Вони є значущими для порозуміння, а вербальна форма не несе головне смислове навантаження. Саме прагнення до спілкування визначається у спрямуванні до взаємодії з оточуючими.

Сформовані на основі вивчення діяльності особистості концепції спілкування, дозволили їх розглядати у контексті взаємостосунків з людьми. Недостатньо розробленим є питання про співвідношення різних рівнів, видів і форм діяльності. Складно переоцінити визначальну роль комунікації у спілкуванні.

Систематичне осмислення масового спілкування та його продуктивність розглядали філософи античності. Їх думки були підхоплені послідовниками і втілилися у стійких традиціях. Сократ став першим, хто виявив визначний вплив діалогового спілкування на формування особистості. На думку вченого діалог – лабораторія, яка є осередком систематичного пошуку істини. З точки зору наuczіння, Сократ вважав, що немає такого вчителя, який би передавав учневі певний обсяг знань без словесного

повідомлення і немає такого учня, який би виношував цей комплекс знань «у своїй голові», як порожнині [2].

Істина і знання – проблема і пошук, як вважав Сократ - це діалог двох людей. На думку Сократа, мистецтво, різними засобами, сприяти «народженню» правди і розкриттю творчих здібностей співрозмовника під час спілкування [2]. Оскільки живий діалог ніщо не може замінити, а письмові твори загрожують існуванню спілкування, яке є засобом отримання знань, то сприяє розвитку нових досліджень, вважав Сократ. Науковець порушував у своїх діалогах важливість життєвих проблем, які турбують кожного: самовдосконалення, знання внутрішнього світу іншої людини, пізнання себе, розуміння свого життєвого призначення. Це пошук того, що без спілкування нічого не варте, особливо, коли співрозмовники комунікують на рівних.

Комунікативна складова спілкування – це необхідність набутти знання про себе від іншої людини, через її прояв емоційного ставлення. Вже в дитячому віці, прагнення до спілкування з дорослим є життєво важливою частиною життя дитини. Взаємодія через спілкування з іншими виникає у дитини в ранньому дитинстві і формується до третього року життя. Початкове виникнення комунікативної потреби можна простежити, здійснивши аналіз поведінки дітей за наступними критеріями: увага дитини до партнера по спілкуванню; емоційне ставлення до його впливу; ініціативні дії щодо іншої людини; чутливість у ставленні до іншого.

Ці критерії однаково стосуються спілкування дитини як з дорослим, так і з однолітками, що вказує на важливість значущого іншого, який став для дитини предметом взаємодії та її суб'єктом. У подальшому, сформована утверджена комунікативна потреба перевтілюється у дорослому віці і стає одним з аспектів її життєдіяльності. Близька за змістом комунікативна потреба людини має ряд специфічних особливостей. Перехід дитини від одного до іншого етапу комунікативна потреба і її попередній зміст не

втрачають свого значення, не зникають. вони постають як елементи більш складного цілого.

Отже, розглядаючи спілкування як психологічну категорію, ми трактуємо його як діяльність, а тому для нас термін комунікативна діяльність є синонімом спілкування. Нами вище були розглянуті компоненти комунікативної діяльності.

У свою чергу структуру будь-якої діяльності, в тому числі й комунікативної, складають підструктури мети, мотиву, способу та результату діяльності. І кожен вид діяльності існує у формі відповідних дій: трудова діяльність – у трудових діях, навчальна діяльність – у навчальних діях, комунікативна діяльність – у діях (актах) спілкування.

Розглянуті нами компоненти спілкування включають у себе: мету, мотивовану потребу, що досягається відповідними засобами. У процесі спілкування передається певний зміст або інформація з подальшою корекцією поведінки або засобів, які використовуються для спілкування. Вибір учасниками оптимальних засобів спілкування та адекватного стилю поведінки здійснюється за допомогою механізмів зворотного зв'язку. Такий аналіз демонструє наявність у спілкуванні всіх підструктур, характерних для діяльності.

Активна взаємодія, наприклад спілкування, передбачає активність позицій обох партнерів. Навіть якщо припустити, що в процесі спілкування партнери по черзі міняються ролями, «об'єкту спілкування» так чи інакше відводиться активна роль: він є джерелом сигналів, які запускають механізми зворотного зв'язку «суб'єкта спілкування», і не виступає пасивним одержувачем інформації, яка передається партнером по спілкуванню. Таким чином, важливу перевагу запропонованого підходу до спілкування як комунікативної діяльності ми, також, вбачаємо в тому, що він дозволяє порівняти його з іншими видами людської діяльності, зрозуміти місце спілкування в їх системі та визначити взаємозв'язок між ним і загальною життєдіяльністю індивіда.

На думку В. Аврамцева існують ознаки, які виокремлюють професійну комунікацію від непрофесійної:

- спрямованість її на досягнення результату;
- нормативна регламентація;
- інформаційний обмін;
- часові обмеження;
- контроль ситуації спілкування;
- визначення позиції комунікатора професійною роллю та
- використовувані засоби зв'язку;
- залежність від усіх учасників спілкування в досягненні кінцевої мети
- результат;
- використовується професійного мовлення;
- передбачається певне зовнішнє середовище;
- предмет спілкування обмежений професійними вимогами;
- комунікативні вміння та навички [20].

Наявність комунікативних вмінь як однієї з важливих здатностей особистості, яка спілкується, передбачає встановлення довірливих стосунків з партнером по спілкуванню, розуміння його як співрозмовника.

Виявлення проблемних аспектів розвитку комунікативних вмінь допоможе впровадженню ефективних стратегій та програм для їх покращення. Отримають можливість свідомо працювати над своїми недоліками і покращувати свої комунікативні навички, використовувати ці знання для розвитку уміння слухати, тобто ефективно спілкуватися та встановлювати контакт з іншими людьми. Це сприятиме професійному зростанню працівників та досягненню високої якості взаємодії з людьми.

У сучасному суспільстві важлива роль відводиться міжособистісним стосункам. Взаємодіючи з різними соціальними групами, людина сама набуває якісні особистісні особливості характеру та поведінки. В залежності від ситуації така якість сприяє виникненню бажання допомогти, підтримати

та зрозуміти. Проникаюча здатність до таких проявів розцінюється як важлива комунікативна якість людини, яка сприяє створенню атмосфери відкритих і довірливих стосунків.

Важливим під час комунікативного процесу є енергетичний обмін, який реалізується у процесі ставлення партнера один до одного. Якщо це процес відбувається навпаки, виникає напруженість, непорозуміння, неприродність, що перешкоджає ефективному спілкуванню.

Висновки до I розділу

Аналіз науково-психологічних джерел встановив, що поняття «комунікативні вміння» охоплюють здатності та знання, необхідні для ефективного спілкування. Вони розуміються як складові комунікативних процесів: бути комунікабельним, толерантним, у соціальному змісті компетентним, вміти слухати, прагнути спілкуватися, розуміти та підлаштовуватися до співрозмовника. Комунікативні вміння входять до складу комунікативної компетентності, яка включає у себе вміння та навички.

У зв'язку з цим, у теоретичній частині нами розглянуто її зміст. Встановлено, що вона охоплює вміння налагоджувати ефективного контакту, уміння розпізнавати та попереджати конфлікти, а також уміння вести діалог і будувати взаємодію з іншими людьми.

Бути комунікабельним – означає вміти ефективно використовувати знання і навички у практичній діяльності, здатність адаптуватися до різноманітних ситуацій під час спілкування, орієнтуватися у підході до співрозмовника. Такі вміння дають можливість застосовувати знання та

навички у професійній діяльності, результат якого залежить від успішного спілкування.

Працівники отримають можливість свідомо працювати над своїми недоліками і вдосконалювати комунікативні вміння, використовувати ці знання для розвитку комунікабельності, бажання ефективно спілкуватися та встановлювати контакти зі співробітниками і керівником. Це сприятиме їхньому професійному зростанню та досягненню високої якості взаємодії з клієнтами і покупцями.

Таким чином, дослідження психологічних особливостей розвитку комунікативних вмінь є важливим кроком, який сприятиме розвитку навичок працівників і застосування їх у ефективній комунікації. Це покращить якість виконання фахівцями професійної діяльності, яка стане успішною лише тоді, коли клієнт або покупець буде у процесі взаємодії з працівником задоволений рівнем обслуговування.

Розуміння психологічних особливостей комунікативних вмінь сприятиме підбору методик дослідження та підходів до оволодіння працівниками знаннями, які будуть реалізовані під час спілкування. Виявлення проблемних аспектів розвитку комунікативних здатностей, допоможе впровадженню ефективних стратегій та програм для їх покращення.

Вище зазначене сприяло подальшому дослідженню комунікативних вмінь у працівників, що відображено у наступному розділі нашої роботи.

Розділ II. Емпіричне дослідження комунікативних вмінь у працівників

2.1. Опис методик дослідження

Дослідження було проведене з колективами у різних сферах діяльності. Це магазини і перукарні м. Чернівців. Предметом діяльності підприємств є сфера обслуговування і торгівля. З метою надання якісних послуг, необхідно у середині колективу постійно підтримувати благонадійний психологічний клімат.

Кількість респондентів склали 42 особи, які працюють у сфері обслуговування: 13 людей – продавці, 16 – перукарі, 12 – офіціанти, вік досліджуваних становив 24-43 роки.

Мета емпіричного дослідження: дослідити психологічні особливості прояву комунікативних вмінь у працівників.

Згідно мети, нами було визначено завдання дослідження:

1. Провести спостереження за поведінкою працівників під час спілкування з колегами та іншими людьми.

2. Обрати психодіагностичні методики та провести емпіричне дослідження.
3. Узагальнити отримані дані за результатами дослідження і зробити висновки.
4. Здійснити якісний порівняльний аналіз за результатами проведеного дослідження комунікативних вмінь у працівників.

Особливістю змісту методик є їх доповнення одна одну. Поштовхом у виборі методик слугувало їх послідовне висвітлення володіння респондентами комунікативними вміннями. Аналізуючи кожну з них ми намагалися висвітлити їх основну мету та доцільність застосування саме до дослідження даної проблематики.

1. Методика «Оцінка комунікабельності» (В. Ряховського) (Додаток А) спрямований на оцінку рівня комунікабельності та комунікабельності містить уміння визначити рівень комунікабельності людини, її вміння встановлювати, підтримувати та підтримувати хороші особисті та ділові стосунки з оточуючими людьми. Тест має на меті оцінити рівень комунікабельності (комунікабельності) респондента.

В. Ряховський виділяє наступні рівні комунікабельності:

– некомунікабельність – на таку людину складно покластися в справах, які вимагають спільну діяльність у групі;

– не товариській – підозрілий, віддає перевагу залишатися на одинці; має мало друзів; нове місце роботи і контакти з незнайомими людьми можуть надовго вивести її з рівноваги;

– низький рівень комунікабельності – людина відчуває себе впевнено, якщо незнайома з оточуючими людьми, життєві проблеми не страшні, проте з незнайомими поводить обережно та підозріло, неохоче бере участь у суперечках. У висловлюваннях такої людини забагато сарказму, без будь-якої причини підстави;

– Середній рівень комунікабельності – допитливий, балакучий, люблячий висловлюються про будь-що, а це не подобається оточуючим і

викликає у них роздратування. Охоче знайомиться з новими людьми, демонстративно себе поводить, не відмовляє нікому в проханнях, хоча не завжди може виконувати. Іноді він спалахує, але швидко зникає. Бракує наполегливості терпіння у процесі подолання життєвих труднощів;

– Високий рівень комунікабельності – людина, яка усе знає, часто з усіма спілкується, приймає активну участь даному процесі, у будь-яких умовах почувається природньо. Справи виконує якісно і наполегливо, але часто не завершує їх;

Хворобливий характер вміння спілкування – балакучість. Це людина багатослівна, втручається у чужі справи, коли не просять. Береться обговорювати проблеми, в яких вона абсолютно не компетентна. Буває часто причина всіляких конфліктів у середовищі. Запальний, образливий, часто може бути упередженим. Серйозна робота не для нього; людям з ним дуже важко працювати.

Ставлення респондента до певного рівня комунікабельності визначається сумою набраних балів. Тест містить 16 питань. Обстежуваному задають питання, на які необхідно дати відповідь, використовуючи три варіанти відповіді – «так», «іноді» і «ні».

2. Опитувальник комунікативної толерантності (В. Бойко) (Додаток Б).

Толерантність визначається як особлива форма прояву властивостей людини, які проявляються під час спілкування. Володіння толерантністю сприяє розумінню між людьми під час взаємодії. Така якість дозволяє залишатися самим собою і при цьому поважати інших людей. Толерантність до невизначеності дозволяє людині витримувати кризові прояви, а також сприяє розуміти складні ситуації та орієнтуватися в них. Відсутність толерантності характеризується нестерпністю до індивідуальних проявів іншої людини, що може призвести до конфліктної взаємодії.

Даний тест досліджує рівень толерантності, а її комунікаційна складова характеризує схильність людини до конфліктної поведінки. Обізнаність в

ефективних взаємостосунках сприяє розумінню сутності конфлікту, а це у свою чергу допомагає віднайти способи його вирішення.

Тест В. Бойко допомагає розгледіти слабкі сторони та зрозуміти поведінкові реакції та установки у міжособистісному спілкуванні, а також можливість його скорегувати, щоб воно було приємним і ефективним. Він налічує 100 питань, на які потрібно дати відповідь, обравши твердження.

За особливостями їх вибору респондентами здійснюється аналіз деяких поведінкових ознак і здійснюється висновок: чим вищими є бали, тим нижчим є показник комунікативної толерантності. І, навпаки, чим нижчі оцінки, тим вищим є рівень комунікативної толерантності. Зрозуміло, що отримані дані дозволяють виявити основні тенденції під час взаємодії, а живе спілкування характеризується як яскраве і різноманітне.

3. Методика «Потреба у спілкуванні» (розроблена Ю. Орловим)
(Додаток В) допомагає визначити рівень комунікабельності досліджуваних та їх потребу в спілкуванні.

У зв'язку з тим, що спілкування є багатограним процесом, то реалізація людиною потреби під час виконання спільної діяльності, передбачає встановлення контактів з оточуючими. У цьому процесі можна виділити три сторони: комунікативну (передача інформації), інтерактивну (взаємодія) та перцептивну (сприйняття). У єдності цих сторін спілкування виступає як спосіб організації спільної діяльності для задоволення найрізноманітніших потреб. У свою чергу, саме спілкування є гострою потребою людини. Воно можливе за допомогою різних засобів і поділяється на вербальне (спілкування за допомогою мови) і невербальне (жест, міміка, поза, інтонація, сміх тощо).

У різних вікових групах залежно від розвитку свідомості, видів діяльності, особистості використовуються різні засоби спілкування. Під час спілкування ми вольно і мимовільно впливаємо на інших людей, їх свідомість, стан, установки. При спілкуванні відбувається взаємовплив, взаємооцінка, співпереживання, взаємопроникнення. Під час спілкування

створюються умови для різного роду конфліктів, що виражається в протилежності поглядів, бажань, прагнень, переконань, самопочуття. Правильно організоване спілкування властиве людям з високим рівнем морального, культурного і духовного розвитку.

4. Методика «Чи вмієте Ви слухати?» (Додаток Г) дозволяє визначити, чи гарний ви співрозмовник з точки зору уміння слухати. Людина, яка не вміє слухати і чути вважається з низьким рівнем комунікативних знань. Якщо ми не перебиваємо співрозмовника і дивимося йому уважно у вічі, це не означає, що ми його чуємо. Така поведінка може стати причиною виникнення непорозумінь, зруйнувати дружні та сімейні стосунки. Дослідження показали, що з часу, який ми витрачаємо на спілкування з іншими, ми витрачаємо 9% на письмо, 16% на читання, 30% на розмову та 45% на слухання. Уміння слухати потрібне людям різних професій: учителям, лікарям, музикантам, біологам тощо, учні, які навчаються завдяки вмінню слухати, можуть мати різні результати в навчанні. Підраховано, що студенти засвоюють навчальний матеріал на 5%, якщо слухають лекцію викладача; 10%, якщо читають самі; 20% - якщо використовують аудіовізуальні засоби. У розмові дуже важливе вміння слухати, адже якщо говорить лише одна людина, то це вже не розмова, а монолог. Тест досліджує наскільки людина є ефективним співрозмовником.

5. Тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю. Гільбуха) (Додаток Д).

Перевірка комунікативних навичок має на меті визначення рівня комунікативної обізнаності та якості розвитку основних комунікативних навичок особистості. Методика спрямована на вивчення певного зразку поведінки, яка характеризується як правильна, статична і передбачає партнерський стиль взаємодії. Ступінь наближення до стандарту можна визначити за кількістю правильних відповідей. Неправильні відповіді поділяються на неправильні «знизу» (залежні) і неправильні «зверху» (агресивні).

В анкеті вміщено певну кількість комунікативних ситуацій (27). Залежно від них респонденту пропонується п'ять варіантів поведінки. Він має визначитися зі способом, який йому найбільш властивий, саме у тій чи іншій ситуації, і обрати один. Не можна обрати два або більше варіантів або написати той, якого немає в анкеті.

Автори пропонують ключ, що визначає тип відповіді, до якого відноситься обраний варіант відповіді: впевнений, залежний чи агресивний. У результаті пропонується порахувати кількість правильних і неправильних відповідей у відсотках від загального обсягу обраних відповідей.

Усі запитання розподіляються за п'ятьма типами комунікативних ситуацій, що передбачають:

- необхідну реакцію на позитивні висловлювання партнера;
- відповідь на негативні висловлювання;
- звертання з проханням;
- бесіду;
- прояв емпатійного ставлення до почуттів і станів іншої людини.

Перелік вмінь та навичок:

- Бути ввічливим. Надавати і приймати знаки уваги (компліменти) від іншої людини.
- Відповідь на справедливу і несправедливу критику.
- Реагувати на образливу, провокаційну поведінку з боку співрозмовника.
- Вміння звернутися до людини з проханням.
- Відмовитися в чужому проханні, сказати «ні».
- Підтримувати себе та інших.
- Вміння відгукуватися на симпатію та підтримку від оточуючих.
- Бажання йти на контакт з іншою людиною.
- Реакція на спробу партнера по спілкуванню відгукнутися на спробу контактувати з Вами.

Відповіді оцінюються за шкалами, які визначають наступні параметрами: «впевненість», «залежність», «агресивність».

2.2. Аналіз узагальнених результатів дослідження

1. Методика «Оцінка комунікабельності» (В. Ряховського). Нами було отримано результати за даною методикою, які висвітлені у таблиці 2.1.

Лише у 4 респондентів – (9,5%) виявлено високого рівня комунікабельність. 5 осіб (11,9%) володіють допитливістю, охоче вислуховують цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, систематично дотримуються власної точки зору, швидко знаходять спільну мову з незнайомими людьми, без неприємних відчуттів. Водночас, вони не особливо люблять галасливі компанії.

Таблиця 2.1.

Результати за методикою « Оцінка комунікабельності» (В. Ряховського)

Назва	Високий рівень комунікабельності	Допитливі	Комунікабельні	Балакучі	Не комунікабельні
Значення					
Кількість	4	5	7	12	14
%	9,5	11,9	16,7	28,6	33,3

Від кількості обстежених 7 респондентів (16,7%) - комунікабельні та досить впевнено почуваються під час зміни оточення і в незнайомій ситуації. Будь-які виклики долі і проблемні ситуації їх не лякають. Але вони з обережністю знайомляться з новими людьми і не люблять сперечатися та не є ініціаторами конфліктів.

Виявлено 12 осіб (28,6%), які відрізняються балакучістю. Вони виказують думку та висловлюються з різних питань, без проблем сходяться з новими людьми, їх не лякає мінливе оточення. Часто прагнуть бути у центрі уваги, прагнуть встановити комунікативні зв'язки з оточуючими людьми. 14 респондентів (33,3%) не комунікабельні. На них важко покластися під час виконання завдань, які вимагають групової згуртованості. Вони завжди в курсі всіх справ, часто дискутують, будь-яке питання обговорюють, навіть, коли на ньому не розуміються. Вони скрізь почуваються невимушено і виконують охоче будь-яку діяльність, але не завжди успішно (Рис.2.1).

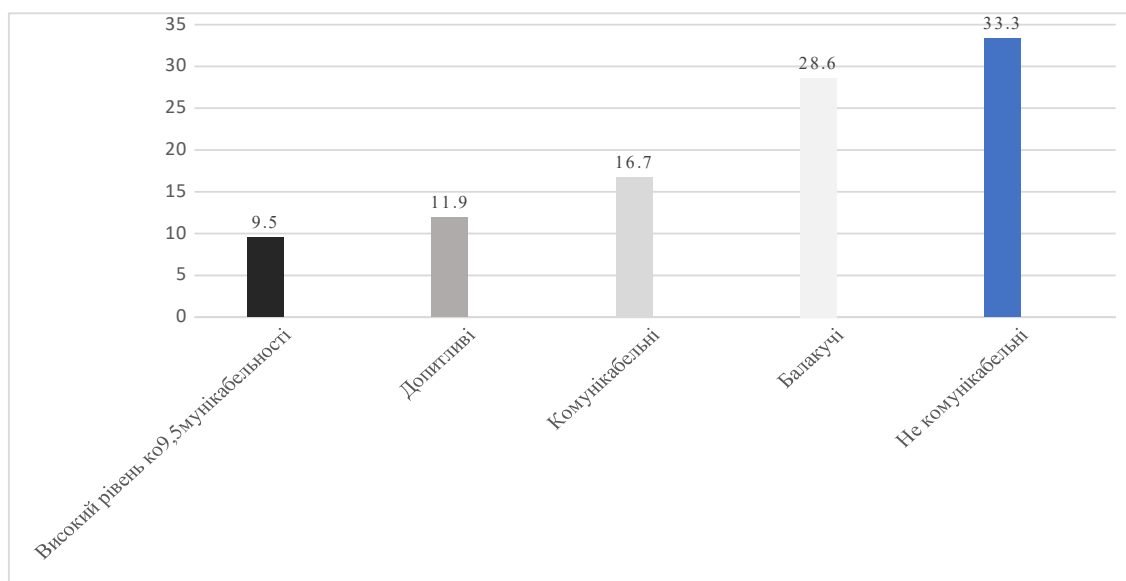


Рис.2.1. Результати оцінки рівня комунікабельності співробітників

Аналіз даних діаграми засвідчив, що високого рівня комунікабельність притаманна не значній кількості респондентів. Вони характеризують вмінням спілкуватися, встановлювати зв'язки з клієнтами, покупцями і колегами, Вміння взаємодіяти проявляється в їх прагненні проявляти повагу до партнера по спілкуванню та бути зацікавленим у розумінні його. Більшою є кількість респондентів, які не комунікабельні. Вони віддають перевагу бути

на самоті. Нова робота і потреба в контактах з незнайомими людьми виводять таких людей з рівноваги. Допитливі складають не значну частину опитаних. Вони не відмовляють іншим у проханні, хоча і не завжди здатні виконувати забор'язання. Іноді вони проявляють невдоволення, але швидко «відходять». Категорія респондентів - балакучі та багатослівні. Зазвичай, вони втручаються в справи, які до них не мають стосунку, втручаються у питання, в яких абсолютно некомпетентні. Вони часто стають причиною різного роду конфліктів у своєму оточенні. Вони запальні, образливі і часто упереджені. Іншим важко бути з такими людьми.

2. Опитувальник комунікативної толерантності (В. Бойко).

Обстеження за даною методикою виявило наступні результати. Загальна комунікативна толерантність притаманна більшій кількості респондентів (див. Табл. 2.2.).

Таблиця 2.2.

Результати дослідження за опитувальником комунікативної толерантності (В. Бойко)

Вміння	Вміння прийняти і зрозуміти		Вміння адаптуватися		Вміння приховувати ставлення		Вміння прощати	
	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%	К-сть	%
Показники	16	38,1	10	23,8	9	21,4	7	16,7

Бали розподілилися наступним чином. У 16(38,1%) респондентів виявлено високий рівень вміння прийняття та розуміння іншої людини та аналогічний рівень здатності адаптуватися до особистості партнера по спілкуванню 10(23,8%) обстежених; високим рівнем вміння приховувати своє ставлення до іншого володіють 9(21,4%), що говорить про високий рівень саморегуляції емоцій в обстежених, а вміння прощати помилки іншого вміють 7 (16,7%) (Рис.2.2).

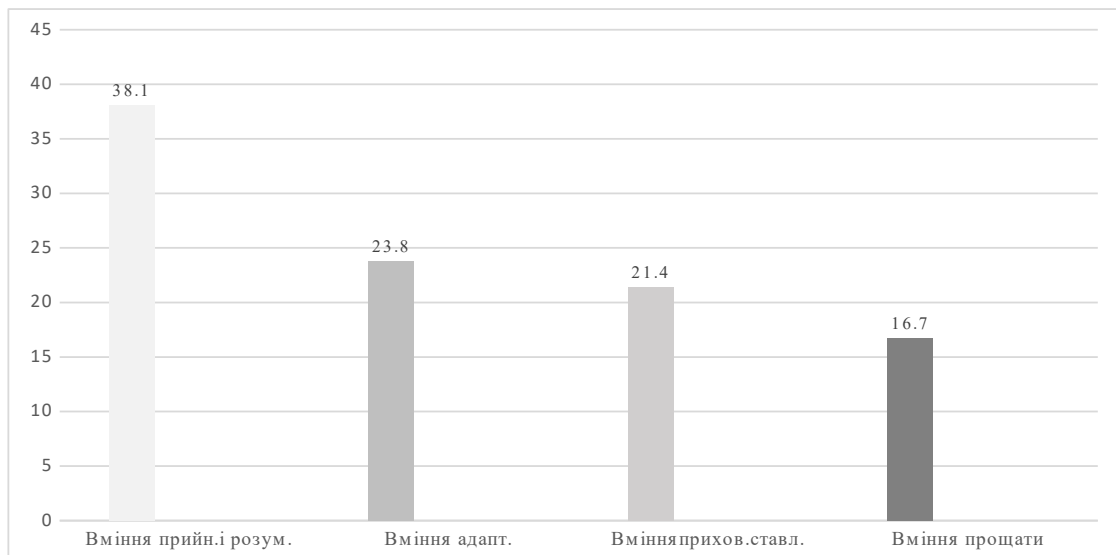


Рис.2.2. Результати дослідження за опитувальником комунікативна толерантність (В. Бойко)

Отже, показник комунікативної толерантності в опитаних, вказує на її високий рівень – 61.9%, а її низький рівень виявлено у 38,1% респондентів.

Також необхідно зазначити, що низький показник комунікативної толерантності проявляється: у недостатньому прояві емпатії, а також у неприйнятті та не бажанні зрозуміти індивідуальність іншої людини, у категоричному ставленні до інших людей, у невмінні прощати помилки, у нездатності адаптуватися до особистості. Низька комунікативна толерантність може також проявлятися у вигляді завуальованої або відкритої жорстокості до інших. Отримані емпіричні дані вказують на те, що обстежені нами респонденти володіють високим рівнем комунікативної толерантності, зокрема її соціальної складової.

3. Методика «Потреба у спілкуванні» (розроблена Ю. Орловим).

Для дослідження потреби в спілкуванні використано методику «Потреба у спілкуванні», розроблену Ю. Орловим. Результати розподілилися наступним чином (див. Таблицю 2.3.).

Таблиця 2.3.

Результати за методикою «Потреба у спілкуванні» (розроблена Ю. Орловим)

Рівень	Низький	Нижче середнього	Середній	Вище середнього	Високий
Показники					
Кількість	3	8	15	10	6
%	7,1	19,1	35,7	23,8	14,3

Дані таблиці засвідчують, що 3 (7,1%) опитаних мають низький рівень потреби в спілкуванні, 8 (19,5%) – нижче середнього, 15 (35,7%) – середній, 10 (23,8%) – вищий середнього, 6 (14,3%) – високий (Рис.2.3).

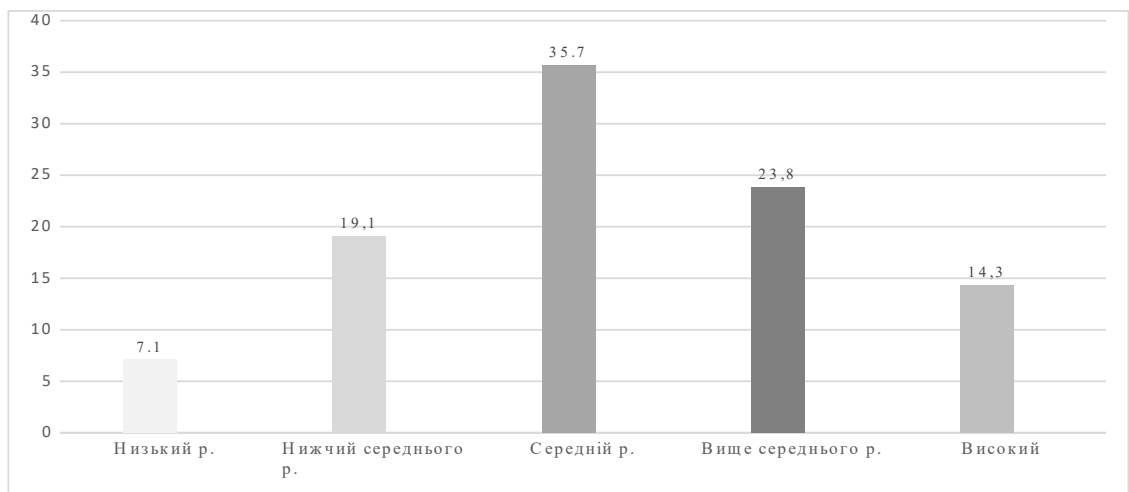


Рис. 2.3. Результати за методикою «Потреба у спілкуванні» (розроблена Ю. Орловим)

За результатами, які висвітлені у діаграмі можна побачити, що осіб з вище середнього і високим рівнями потреб у спілкуванні (38,1%) менша кількість. Їх вирізняють такі риси як: прагнення до підтримки та прояву доброзичливості у ставленні до людей; хвилювання з приводу розриву дружніх стосунків; здатність підтримувати добрі стосунки з оточуючими і заради цього вибачати їх; прагнення допомагати іншим.

Середнього рівня показники у 35,7% респондентів вказують на їх спроможність відмовлятися від власних бажань на користь інших; прагнуть поділитися з людьми переживаннями, щоб облегшити свій стан; схильні приймати участь у будь-якій спільній діяльності; прагнуть налагодити

взаємини та розширити сферу спілкування з метою налагодження позитивних взаємин з клієнтом або покупцем.

Потреби у спілкуванні серед опитаних розподілилися по-різному: у самооцінці - «Я товариський», «Я вважаю себе...»; в оцінці інших людей та особливостей їх характеру; в емоційних проявах у вигляді тверджень: «Мені подобається...», «Я люблю...», «Я почуваюся...» та ін.

Не значна кількість респондентів мають не високий рівень потреби у спілкуванні 26,2%, від усієї кількості опитаних. Що вказує на необхідність розвитку даної потреби, адже люди, професія яких пов'язана зі спілкуванням з іншими мають володіти вмінням комунікувати. Адже їх професійна успішність залежить від ефективності взаємодії з людьми. Адже потреба у спілкуванні вміщує наступні компоненти: пізнавальний, емоційний, діловий, оцінюючий і престижний, кожен з яких входять до складу комунікативних потреб.

4. Методика «Чи вмієте Ви слухати?». Аналіз результатів тесту показав наступне (Див. таблицю 2.4.).

Найвищий показник вміння слухати виявлено у 28 (66,7%) респондентів. Чудові співбесідники, які іноді не уважні, не вміють толерантно і ввічливо вести бесіду. Їм бракує терпіння до кінця вислухати партнера, підлаштуватися під його темп мовлення. Зважаючи на те, що більше 62 балів – це слухач «вище середнього рівня», а середній бал слухачів – 35, можна констатувати достатньо задовільний рівень розвитку уміння слухати у більшості працівників загалом. Тобто, співробітникам властиві уважність, здатність передчасно не намагатися оцінити, прагнення зрозуміти співрозмовника.

Невдалими співбесідниками виявлено 14(33,3%) осіб. Таким співробітникам рекомендовано попрацювати над собою і навчитися слухати і чути. Вони часто критикують, наперед роблять висновки, не звертають увагу на позитивні якості співбесідника, а зациклюються на манері говорити, шукають підтекст висловленого, прагнуть монополізувати повідомлення.

Таблиця 2.4.

Результати за методикою «Чи вмієте Ви слухати?»

Рівні Показники	Низький рівень	Нижче середнього	Середній рівень	Високий рівень
Кількість	3	11	22	6
%	7,1	26,2	52,4	14,3

Більше 70 балів (низький рівень) набрали – 3 (7,1%) осіб, 40 і більше (нижче середнього рівня) – 11 (26,2%), від 10 до 40 балів (середній рівень) – 22 (52,4%) респондентів, до 10 балів (високий рівень) отримали 6 (14,3%) обстежених (Рис.2.4).

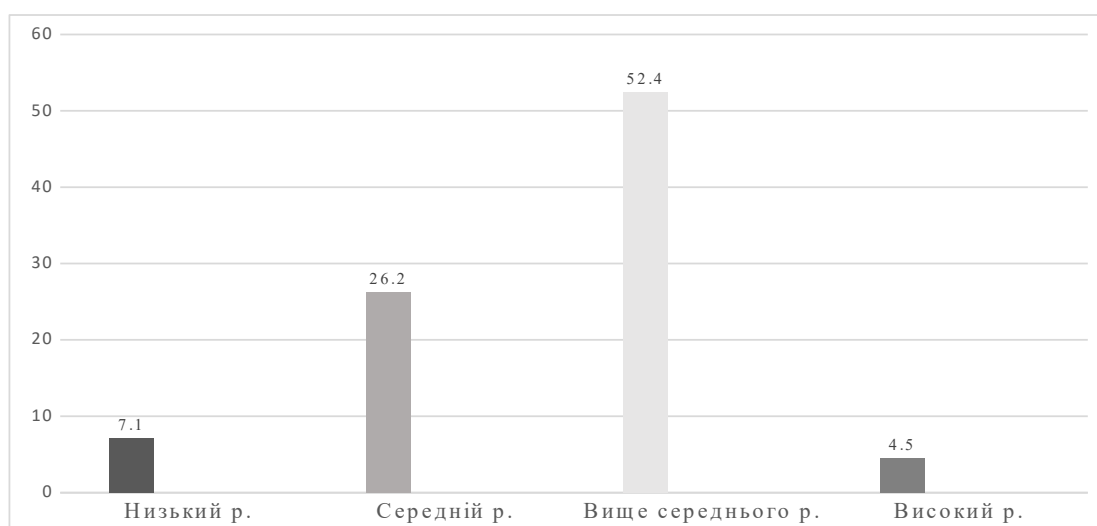


Рис. 2.4. Результати за методикою «Чи вмієте Ви слухати?»

5. Тест «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю. Гільбуха). За результатами проведеного діагностування можна зробити наступні висновки про те, що серед комунікативних вмінь, якими володіють опитані, більшою мірою визначилися: доброзичливість 11(26,3%), уміння слухати 9(21,5%) і комунікабельність 5(11,9), що свідчить про наявність у респондентів уявлень про спілкування як процес під час якого необхідно бути активним комунікатором. Результати представлені у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5.

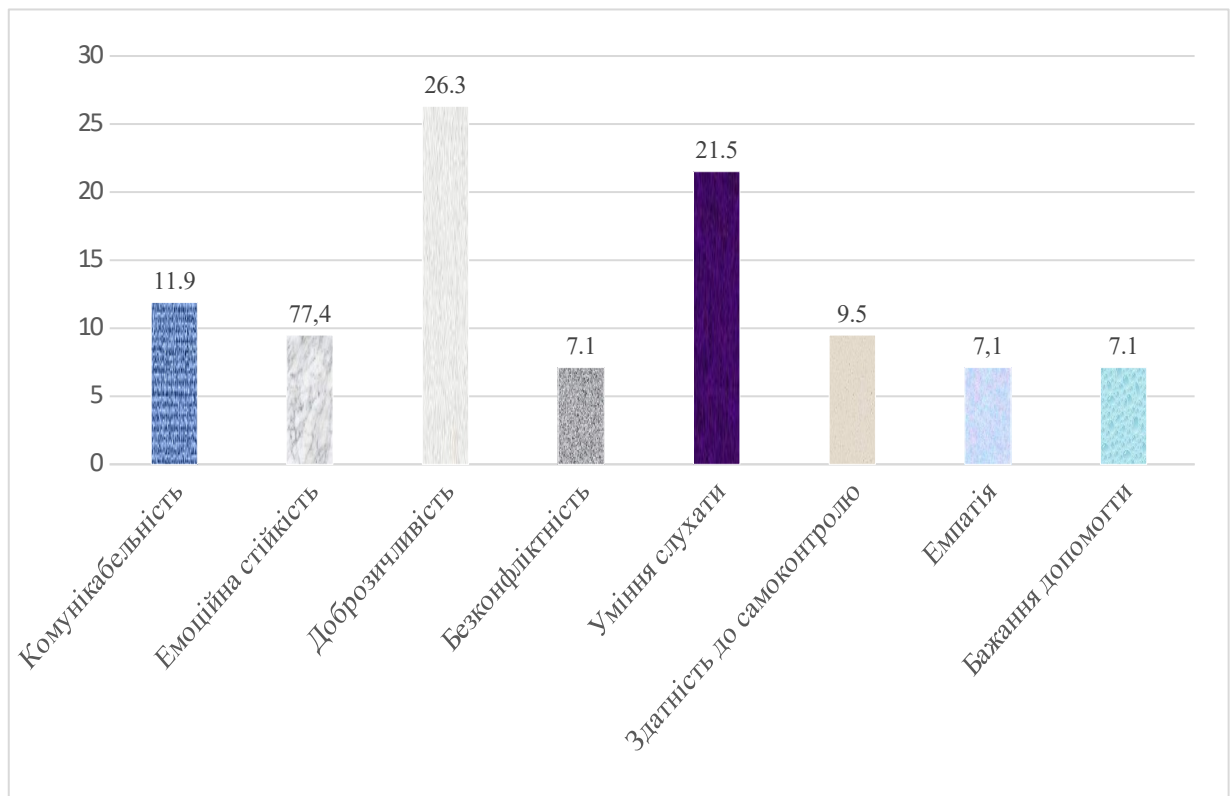
Результати за методикою «Оцінка комунікативних вмінь»

(Л. Міхельсона)

Вміння	К- сть	%	Вміння	К- сть	%
Комунікабельність	5	11,9	Уміння слухати	9	21,5
Емоційна стійкість	4	9,5	Здатність до самоконтролю	4	9,5
Доброзичливість	11	26,3	Емпатійність	3	7,1
Безконфліктність	3	7,1	Бажання допомогти	3	7,1

Респонденти у своїх висловлюваннях говорили, що успішне виконання професійних обов'язків залежить від знань психології ділового спілкування. Учасники дослідження, також, зауважили, що в їхній професії важливими є комунікативні вміння. На їх думку існує необхідність володіння вміннями: комунікувати, уважно слухати доброзичливість до співрозмовника, бути емоційно стійким під час комунікативного процесу, контролювати свої емоційні стани, налагоджувати стосунки із суб'єктами професійного спілкування.

Найбільш значущими респондентами виокремлено наступні комунікативні якості працівника сфери обслуговування: комунікабельність 5(11,9%), емоційна стійкість 4(9,5%), доброзичливість 11(26,3%), безконфліктність 3(7,1%), уміння слухати 9(21,5%), здатність до самоконтролю 4(9,5%), емпатія 3(7,1%), бажання допомогти 3(7,1%) (Рис.2.5).



2.5. Результати за методикою «Оцінка комунікативних вмінь» (Л. Міхельсона, переклад та адаптація Ю. Гільбуха)

Отже, за узагальненими результатами емпіричного дослідження виявлено, що обстеженим нами працівникам притаманні комунікативні складові: вміння прийняти і зрозуміти іншу людину, здатність адаптуватися до потреб співрозмовника, потреба у спілкуванні, уміння слухати, доброзичливість. Узагальнені результати представлені у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6.

Порівняння узагальнених результатів емпіричного дослідження комунікативних вмінь у працівників

Назва вміння	Вміння прийняти і зрозуміти	Вміння адаптувати ся до потреб співрозмов ника	Високий рівень потреби у спілкуванні і	Уміння слухати	Доброзич ливість
Показ ники					
Кіль кість	16	10	15	22	11
%	38,1	23,8	35,7	52,4	26,3

Аналіз отриманих показників свідчить про середній рівень розвитку комунікативних вмінь у обстежених працівників. Також є такі, що мають низький рівень розвитку (емпатійність, самоконтроль та бажання допомогти). Це свідчить про не достатній розвиток основних комунікативних вмінь, якими мають володіти працівники, професія яких пов'язана зі спілкуванням. Це впливає на здатність орієнтуватися у професійній ситуації, обирати необхідні засоби спілкування, які стануть ефективними для її вирішення.

В опитуваних, також встановлено середнього рівня показники за рівнем комунікативного контролю, що, дещо знижує ефективність професійного спілкування співробітників через зайву прямолінійність, імпульсивність у спілкуванні. Виявлено не достатньо розвиненим вміння приховувати ставлення до співрозмовника і балакучість, як базового складника комунікативних вмінь працівників соціальної сфери.

Виявлено досить значну за обсягом частину досліджуваних з середнім рівнем толерантності, що вказує на не достатню спроможність респондентів дотримуватися правил спілкування, володіти культурою мовлення.

Низький показник емпатії вказує на вміння підтримати, допомогти людині у скрутному становищі. Під час опитування такі респонденти вказали на те, що це не є необхідною якістю у їх професії.

Низький показник емоційної стійкості засвідчив, що респонденти проявляють імпульсивність, нестриманість по відношенню до інших людей.

Висновки до II розділу

Таким чином, результати, отримані за всіма методами, свідчать про те, що в значній кількості працівників недостатньо розвинені комунікативні вміння та їх індивідуально-психологічні прояви, такі як емпатія та вміння стримуватися під час конфліктів. Вирішення цієї проблеми можливе за рахунок використання підходів, спрямованих на вдосконалення та вироблення необхідних для професійної діяльності. Проведення тренінгів, курсів зі спілкування та взаємодії, які допоможуть працівникам вдосконалити знання та навички для ефективного спілкування та розуміння інших людей. Комунікативна поведінка, вміння спілкуватися, надавати підтримку, будувати ефективні стосунки з іншими.

Аналіз результатів оцінки комунікабельності вказує на їх низький рівень у 33,3% опитаних. Високий її рівень виявлено у 9,5% осіб. Середнього рівня комунікабельність притаманна 16,7% осіб.

Дослідження комунікативної толерантності у працівників продемонструвало, що переважає вміння прийняти і зрозуміти іншу людину 38,1% та вміння адаптуватися до співрозмовника 23,8%. Найнижчий показник за параметром «вміння прощати» у 16,7% респондентів.

Потреба у спілкуванні нами виявлено середнього рівня прояву у 35,7% і вище середнього у 23,8% працівників, з низькою потребою у 7,1% та нижче середнього у 19,1% респондентів.

За результатами вивчення уміння слухати виявлено, що найбільша кількість опитаних на середньому рівні володіє вмінням слухати – 52,4%, а найнижчого рівня виявлено у 7,1% респондентів.

Результати оцінювання комунікативних вмінь показали, що найбільше людей володіють вмінням бути доброзичливим 26,3%, а також вмінням слухати – 21,5% працівників. Найнижчі відсоткові значення розподілилися однаково за вміннями: бути безконфліктним, емпатійними та бажання допомогти – 7,1% опитаних. Трохи вищими є дані за вміннями бути емоційно стійкими та здатність до самоконтролю – 9,5% осіб.

Отже, зважаючи на результати дослідження комунікативних вмінь в опитаних нами респондентів, постає питання щодо систематичного їх вдосконалення. У зв'язку з цим, необхідно запровадити професійно-психологічну підготовку, у межах якої працівники мали змогу вдосконалювати свої комунікативні вміння, розвивати особистісні якості: толерантність, емпатійність, вміння керувати власними емоціями, тобто набувати здатності. Які необхідні для ефективного спілкування під час професійної діяльності

Результати емпіричного дослідження також підтвердили необхідність створення соціально-психологічного тренінгу, розробку його програми і вправ щодо розвитку комунікативних вмінь у співробітників. Опис змісту тренінгової роботи представлено у наступному розділі.

Розділ III. Соціально-психологічний тренінг розвитку комунікативних вмінь у працівників

3.1. Особливості та умови проведення соціально-психологічного тренінгу

Психологічний тренінг являє собою сукупність способів підтримки, розвитку та вироблення необхідних психологічних властивостей, які є важливими для здійснення професійних завдань у сфері послуг. Реалізація їх відбувається у навчально-тренувальній формі. Психологічне навчання має на меті розвиток не тільки професійно важливих якостей, а й вузько спрямованих, таких, наприклад, як комунікативні вміння, що впливають на взаємодію під час спілкування людини з людиною.

Ефективність групових занять полягає у тому, що вони базуються на високому рівні психологічної готовності учасників і передбачають в результаті набуття комунікативних вмінь, успішне виконання своїх обов'язків відповідно до професії. Важливим є, чому сприяє тренінгова робота – це підвищення згуртованості у колективі між співробітниками, зацікавленість у досягненні мети професійної діяльності, орієнтація на дотримання норм і правил кожним членом колективу [38]. Важливим є озброєння співробітників здібностями та вміннями, важливими для успішної взаємодії з клієнтами та покупцями, ефективності професійної реалізації планів.

Вправління проводиться у зручній для співробітників час та може проходити, не відриваючись від професійної діяльності. Тобто, основи професійної компетентності формуються за короткий період часу. Відомо, що після прослуховування лекції слухачі засвоюють лише 5% наданої інформації, при самостійному читанні – 10%. Використання наочних посібників збільшує обсяг засвоюваного матеріалу до 20%, демонстрація прикладів професійної поведінки ще ефективніша – на 30%. Робота в дискусійній групі збільшує обсяг засвоюваної інформації – до 50%, практичне оволодіння професійними діями в умовах, наближених до реальних, – до 75% [13].

У зв'язку з цим, саме на практиці поєднуються усі перераховані вище етапи. Навчання – запланований процес, який характеризується набуттям чогось нового або змінами у попередньо набутих надбаннях. Це може бути вдосконалення себе як особистості, можливість ефективно виконувати професійну діяльність, набуті вміння та навички виконання діяльності у певній галузі. Тренінг – комплекс вправ, з метою вправлення чомусь, система психологічного гартування людини, з метою адаптації її до підвищених вимог та складних умов праці та побуту [37].

Психологічний тренінг – це форма активного розвитку умінь та формування умінь. Учасникам пропонується виконати певні вправи, спрямовані на розвиток чи демонстрацію психологічних якостей та навичок. Для опрацювання отриманих навичок використовуються рольові ігри, вправи, аналіз ситуацій та інші прийоми та методи.

Історія розвитку тренінгів, досить тривала. Біля витоків її використання стояв Д. Карнегі. Завдяки автору було створено центр «Тренінг Д. Карнегі», де проводилися (і зараз також) тренінги з вироблення умінь та навичок з публічних виступів, самовпевненості, спілкування та взаємодії з людьми тощо.

Значний внесок у розвиток тренінгових вправлень, як форми навчання, зробив відомий соціальний психолог Курт Левін [13], який у 1946 році разом зі своїми колегами заснував Т-групи, які мають на меті вдосконалення та вироблення комунікативних умінь. Дослідники виявили, що члени групи набувають значної користі від аналізу власного досвіду під час роботи у групі. Завдяки успішній роботі зі студентами К. Левін заснував у США Національну навчальну лабораторію, в якій було створено групу з навчання базових навичок. У таких групах керівники, менеджери та політичні лідери навчалися ефективній корпоративній взаємодії, умінню керувати, попереджати та долати конфлікти в організації, укріплювати згуртованість між співробітниками.

З метою утвердження життєво необхідних цінностей і посилення ідентифікації з групою (сенситивні), згодом почали з'являтися тренінгові групи. У 60-ті роки набули поширення тренінги, засновані на традиціях гуманістичної психології К. Роджерса [37], які передбачали формування соціально-життєвих навичок (соціально-життєві тренінги). У їх рамках здійснювалася професійна підготовка викладачів, консультантів, менеджерів, співробітників організацій з метою їхньої психологічної підтримки та розвитку.

Серед життєвих навичок, на формування яких було спрямоване завдання, можна виділити наступні: здатність вирішувати проблеми та спілкуватися, наполегливість, впевненість у собі, критичне мислення, здатність до самоконтролю та розвитку Я-концепції; міжособистісне спілкування, комунікативні навички, емоційний самоконтроль, міжособистісні стосунки, саморозуміння, самопідтримка та концептуалізація досвіду [43].

У 70-і роки в Лейпцизькому та Єнському університетах був розроблений метод, який отримав назву «соціально-психологічний тренінг». В даний час існує, значна кількість визначень соціально-психологічного тренінгу. Зокрема, Ю. Ємельянов [37] описує його як метод активного розвитку здібності до навчання та оволодіння будь-яким складним видом діяльності, зокрема, й спілкуванням. Він запропонував власне визначення тренінгу. На думку автора – це поєднання методів практичної психології, які застосовуються з метою формування навичок до самопізнання та саморозвитку. Ю. Хрящов і С.Макшанов визначають тренінг як багатофункціональний метод цілеспрямованої зміни психологічних явищ людини, групи та організації з метою гармонізації професійно-особистісного існування людини [37].

Соціально-психологічний тренінг можна розглядати тільки у його ширшому та змістовнішому розумінні. Людина формується і розвивається як

особистість у процесі спілкування та взаємодії з іншими людьми. Підвищення компетентності особистості, в широкому сенсі, неможливе без набуття певних особистісних якостей, соціальних установок, а також перегляду її ставлення до оточуючого світу і до себе.

В залежності від пріоритетності завдань, на вирішення яких спрямований соціально-психологічний тренінг, вправління може сприяти:

1. Орієнтації на вироблення та розвиток спеціальних навичок (наприклад, уміння вести ділову бесіду, вирішувати міжособистісні конфлікти тощо);

2. Поглибленню досвіду аналізувати ситуації спілкування, наприклад, корекції формування установок, необхідних для успішної комунікації, отримання знань про себе самого та інших людей, визначати особливості групової взаємодії [27].

Завдання, які реалізуються у процесі соціально-психологічного тренінгу, можна угрупувати наступним чином:

1. Отримання психологічних знань про: думки та уявлення багатьох психологічних шкіл про особистість та погляди на особливості стосунків між ними, рушійні сили до цієї взаємодії, методи ефективного спілкування.

2. Набуття зовнішньо виражених навичок і вмінь спілкування під час: взаємодії один з одним та у групі, налагодження контакту з іншою людиною, активного слухання тощо. Іншими словами, збагачення знань про техніки і тактики спілкування.

3. Корегування комунікативними установками: партнерство – взаємодія зі застосуванням сили, відкритість – маніпулювання, бажання спілкуватися – уникнення, наполегливість – згода, тобто вироблення власних комунікативних стратегій.

4. Адекватне сприйняття себе та інших у процесі спілкування.

5. Розвиток і корекція особистості, її змістовних якостей, вирішення особистих екзистенційних проблем людини [35].

Засобом навчання були рольові ігри з елементами інсценування, які сприяли формуванню ефективних навичок комунікативних. Практичним здійсненням цих методів стала соціально-психологічна підготовка керівників промислового виробництва. На теперішній час використовуються сучасні методи: різного виду ігри (ділові, рольові), кейси, групове обговорення аналіз ситуацій, мозковий штурм, відеоаналіз, інтерактивні вправи тощо.

Пошукового характеру Кейс [1] – це проблемна ситуація, яка вимагає відповіді та пошуку рішення, що може відбуватися як індивідуально, так і в групі. Основна мета кейсу – навчитися аналізувати інформацію, визначати основні проблеми та шляхи їх вирішення, формулювати програму дій. Ділова гра – це моделювання різних сторін професійної діяльності та соціальної взаємодії. Рольова гра – це виконання учасниками певних ролей з метою розв’язання або відпрацювання певної ситуації. Групова дискусія – спільне обговорення та аналіз проблемної ситуації, запитання чи завдання. Цей метод може бути структурованим (під керівництвом тренера із запитаннями чи темами для обговорення) або неструктурованим (залежно від учасників групової дискусії). Мозковий штурм є одним з найефективніших методів стимулювання творчості, що дозволяє навчитися вирішувати складні проблеми за допомогою спеціальних правил. Отже, спочатку учасникам пропонується висловити якомога більше варіантів та ідей, у тому числі найфантастичніших. Потім із загальної кількості висловлених ідей вибираються найбільш вдалі, які можна застосувати на практиці.

Ігри-розминки використовуються з метою керівництва груповою динамікою. Вони сприяють розслабленню, а їх головна мета – зняти напружену атмосферу. Долучитися до групових форм взаємодії й одночасно релаксувати [13].

Фасилітація – це інструмент, який стимулює обміну інформацією всередині групи. Він прискорює процеси усвідомлення, стимулює групову динаміку. У ході фасилітації тренер спрямовує у потрібному напрямку

роботу групи і приймає участь у груповому обговоренні, допомагає учасникам групи.

Відеоаналіз передбачає демонстрацію запропонованих тренером відеороликів чи відеозаписів, у яких мова йде про показ певних типових проявів поведінки, що дозволяє наочно побачити її переваги та недоліки, з боку.

Тренінги проводяться відповідно до розроблених тематичних планів та програм навчання з урахуванням специфіки діяльності у сфері послуг.

Тому психологічна готовність до успішного здійснення професійної діяльності є необхідною умовою формування та розвитку особистості працівника, його позитивної «Я-концепції», розвитку комунікативних навичок у спілкуванні та взаємодії з різними категоріями людей, а також як колеги та керівництво.

Теоретичний аналіз дозволив виділити основні психологічні чинники розвитку комунікативних навичок: особистісно-орієнтований підхід до кожного учасника; позитивне сприйняття себе та інших; усвідомлення нерозривного зв'язку між рівнем розвитку комунікативних навичок та ефективною професійною діяльністю; розвиток навчально-методичного забезпечення. Таким чином, розвиток комунікативних навичок співробітників організації можливий за умови практичного впровадження в систему психологічної підготовки інноваційних підходів до визначення способів покращення соціально-психологічної взаємодії співробітників один з одним та іншими людьми.

Розглянемо особливості соціально-психологічної підготовки, які сприяють вирішенню таких складних і важливих завдань. Соціально-психологічний тренінг як групова форма психологічної роботи має ряд переваг порівняно з індивідуальною роботою. Найбільш повно, на наш погляд, вони відображені в книзі К. Рудестама.

На думку автора це:

1. груповий досвід, який протидіє відчуженню та сприяє вирішенню міжособистісних проблем (людина уникає непродуктивного занурення у себе зі своїми труднощами, усвідомлює, що її проблеми не унікальні);

2. тренінгова група відображає суспільство в зменшеному вигляді. Групові процеси моделюються наочно, визначається система взаємовідносин і взаємозв'язків, яка відображає реальне життя, що дає можливість учасникам простежити й проаналізувати їх в умовах психологічної безпеки, адже власні психологічні особливості поведінки під час спілкування та інших людей, не помітні в житєвих ситуаціях;

3. у групі людина може розвинути нові навичкам, отримати відповідь на життєві питання, мати підтримку людей зі схожими проблемами. В реальному житті не завжди існує можливість одержати щирий, без критики зворотній зв'язок, що дозволяє рефлексувати, побачити себе очима інших людей, зрозуміти причини власних переживань, оскільки, вони самі відчують майже те саме. Можливість прослідкувати як це проявляється в інших людей, що найважливішою перевагою групової психологічної роботи, яка не досягається іншим способом;

4. можливість прослідкувати за певними типами стосунків між людьми на рівних умовах. У цьому випадку тренінгова група виступає у якості полігону, тоді як у реальному житті такі ситуації пов'язані з ризиком, де може статися непорозуміння, сутички, неприйняття тощо. Також можна перевірити різні способи власної поведінки, ніж зазвичай, продемонструвати нові моделі поведінки, навчитися по-іншому відноситися до себе та інших, що відбуватиметься у благонадійній атмосфері прийняття та підтримки;

5. конфліктна взаємодія в групі створює напругу, але конструктивна її сторона допомагає виявити психологічні проблеми учасників. Такий ефект відсутній під час індивідуальної, психокорекційної і психотерапевтичної роботи. Психологічна напруженість в групі може (і повинна) відгравати конструктивну роль, підживлює енергетику групових процесів, а з іншого

боку створює складніші для ведучого. Завдання ведучого – не давати напрузі вийти з-під контролю і зруйнувати ефективні стосунки між учасниками;

б. група полегшує процеси саморозкриття, самопізнання, самодослідження, іншим чином, ніж завдяки оточуючим людям, ці процеси повною мірою неможливі. Розкриття себе для інших і пізнання себе самого дозволяє зрозуміти себе, змінитися і підвищити власну впевненість [13].

Для змістовнішого розуміння сутності соціально-психологічного тренінгу, розглянемо особливості його застосування як форми психологічної роботи з членами колективу. Вирішальна роль у цьому процесі належить ведучому. Його особистісні якості, знання, вміння, є визначальним засобом розвитку як окремого учасника, так і групи в цілому.

Використання методів та прийомів під час тренінгової роботи відповідають вимогам психологічного тренінгу і забезпечують результативність роботи, при якісній і фаховій підготовці тренера у психологічній галузі. Слід підкреслити, що однією з основних задач є створення під час тренінгу таких умов, які забезпечують задоволення потреб кожного учасника у формуванні необхідних навичок, які базуються на розвитку власної індивідуальності та цінності своєї особистості.

При позитивному (ціннісному) ставленні, людина сприймає себе як благонадійну особистість і веде себе як така. Таким чином, можна стверджувати, що найбільший навчальний ефект у розвитку комунікативних навичок забезпечує соціально-психологічний тренінг. Група в цілому і кожен її учасник в сприятливих умовах і за короткий проміжок часу, набувають навички спілкування та стають комунікативно компетентними. Робота в групі з рівноправними партнерами, з належною кваліфікацією лідера, розвиває вміння будувати як горизонтальні, так і вертикальні зв'язки, вибудовувати різнобічні стосунки в залежності від запропонованої ролі.

3.2. Опис тренінгових занять з працівниками щодо розвитку комунікативних вмінь

Нами розроблено авторський тренінг, програма якого має на меті вироблення комунікативних вмінь та навичок, які необхідні для успішної реалізації професійних завдань, які пов'язані зі спілкуванням.

Навчання, яке ми пропонуємо, розраховано на три дні занять по 4 години кожне. Його зміст базується на поєднанні основних компонентів вправління та інтерактивних прийомів, які використовуються для представлення кожної складової.

Запропоновані вправи дають змогу виявити позитивні зміни в учасників. Такого виду вправління сприяє вдосконаленню та розширенню знань з основ комунікативної поведінки та вмінню слухати і чути колег та керівника під час спілкування, проявляти взаємоповагу та толерантне ставлення до думки кожного, а разом з тим, розвивати комунікативні вміння, бути комунікабельним.

Учасники вчаться встановлювати контакт з партнером по спілкуванню у різних ситуаціях; розкривають уявлення про себе та інших, а також дізнаються про відмінності у стосунках між людьми; набувають навички активного слухання; виробляють вміння знижувати рівень стресу та емоційних реакцій та розвивають навички позитивного впливу на інших.

Розроблені нами вправи можуть бути використані організаційними психологами з метою психологічної підготовки працівників, з метою отримання знань з комунікації.

Результати емпіричного дослідження комунікативних вмінь та їх розвитку у співробітників сфери обслуговування, дозволили зробити висновок, що вони розвинені недостатньо і потребують подальшої серйозної та системної соціально-психологічної роботи, спрямованої на їх оптимізацію, що є необхідним для успішного вдосконалення себе як працівника у своїй галузі професійної діяльності.

Проведене нами емпіричне дослідження сприяло розробці тренінгових вправ щодо розвитку комунікативних вмінь, які спрямовані на: підвищення професійної компетентності працівників через розвиток вмінь та навичок толерантного ставлення до співрозмовника, прояв доброзичливості та здатності до уміння слухати; прагнення розвивати власні комунікативні вміння, вироблення вміння бути компетентним у ситуації спілкування з клієнтами або покупцями.

Розвиток комунікативних вмінь щодо професійної готовності включає у себе групову роботу, яка триває 3 дні і має наступні види авторських вправ (основні положення):

День 1

- Робота з переконаннями.
- Прокачка обгрунтованої впевненості в собі.
- Психологічне налаштування,емоційний стан,енергетичний ресурс.
- Глибоке пропрацювання страхів публічних виступів.
- Техніка створення потрібних навичок (толерантності, уміння слухати, виявляти доброзичливість тощо).
- Методи зацікавлення аудиторії.
- Вербальні та невербальні канали під час комунікацій.
- Підведення підсумків, відповіді на запитання.

День 2

- Універсальна структура ефективного виступу.
- Як побудити аудиторію чи співрозмовника до потрібних дій.
- Як завжди тримати себе в енергетично-емоційному тонусі.
- Техніки та способи впливу на співрозмовника.
- Підведення підсумків, відповіді на запитання.

День 3

- Основи емоційного інтелекту.
- Імпровізація в житті.
- Техніки переконання.
- Робота із запитаннями.
- Вирішення та дії у непередбачуваних ситуаціях.
- Фінальний публічний виступ випускників.
- Визначення потужних сторін та вектор розвитку стосунків між партнерами по спілкуванню.
- Підведення підсумків, відповіді на запитання.

Нами представлено комплекс вправ на два тренінгових дні.

Перший день.

Вправа 1. «Мій стан тепер». Тренер пропонує учасникам виступити на довільну тему (20хв.). Мета: дізнатися на якому рівні учасники і група у цілому.

Вправа 2. «Мої досягнення». Тренер пропонуємо учасникам пригадати і написати 3 найвдаліших досягнення у житті. Об'єднуємо у пари і протягом п'яти хв. Обмінюються думками.

Вправа 3 «Комплімент другу». Вправа на розслаблення. Учасники об'єднуються у пари і по черзі один одному (по черзі) обмінюються компліментами відносно професійних якостей, вмінь, особистісних рис та якостей.

Вправа 4. «Техніки додаткового впливу». Учасникам пропонується об'єднатися у пари і під час спілкування розповісти співрозмовнику коротку історію про себе, підтримуючи при цьому візуальний контакт. Далі

обмінюються ролями. Метою вправи є розвиток уміння слухати і чути партнера по спілкуванню.

Вправа 5. «Розкажи невербально». Об'єднатися у пари (з іншим учасником) і розповісти таку саму історію (як у попередній вправі), але тільки жестами, мімікою, тільки не вербально.

Вправа 6. «Вдале спілкування». Тренер об'єднує учасників у трійки. Один – слухає, двоє по черзі розповідають щось про себе. Потім змінюють ролі. Мета намагатися зрозуміти партнера по спілкуванню, ввійти у його положення, поставити себе на місце іншого.

Вправа 7 «Незгода». Ті ж самі учасники, що у вправі 6. Тренер пропонує здійснити навпаки. Виразити незгоду зі співрозмовником під час його розповіді. Наприкінці усі обмінюються, враженнями, почуттями, аргументуючи власну думку.

Вправа 8. «Не зручне спілкування». Учасники об'єднуються у дві великі групи і кожній пропонується зобразити доброзичливе ставлення до людини, яка під час розмови ігнорує співрозмовника. Коли учасник якого ігнорують відчуває дискомфорт, він починає себе вести так само як по відношенню до нього. Далі обговорюють почуття обох учасників. Типові питання: «Чи було тобі комфортно, коли ти ігнорував(ла)?», «Як тобі було краще, коли ти чи тебе ігнорували? Чому?» і т.ін.

Вправа 9 «Релаксація». Тренер пропонує сісти зручно та зануритися у приємні відчуття розслабитися, подумки перенестися у ситуацію, коли були приємні відчуття від спілкування. По закінченню обмін почуттями, використовуючи вислів «Зараз я спокійний(на), тому що...».

Вправа 10. Підведення підсумків. Обмін думками, почуттями, висловлення вдячності групі за ефективну комунікацію.

Другий день.

Знайомимство з учасниками тренінгу. Затверджуємо правила групи.

1 етап – «діагностика»

Вправа 1.

Пропонуємо учасникам тренінгу виступити на довільну тему, даючи на це певний час. Під час цього діагностуємо на якому рівні тренінгова група і кожен учасник, зокрема. Під час звіту розкриваємо тему уявлень людини про себе. Підводимо до набуття вміння «впевненість в собі», з метою створення в учасників позитивного уявлення про себе.

Попередньо (для орієнтиру до прикладу) пропонуємо ознайомитися з системою «три дні з І. Пінтосевичем» (полягає в тому, щоб на кожному завершеному відрізку тренінгу учасники вповіли самі собі на запитання:

- Що зрозумів з даної теми;
- Що плануєш зробити відповідно до розуміння;
- З ким плануєш поділитись цими знаннями.

Дана система дає краще зрозуміти кінцевий результат. Здійснити власне моделювання інформації і виразити в майбутньому на практиці.

Вправа 2. Впевненість в собі під час спілкування. Пропонуємо учасникам записати всі свої побоювання, які виникають, коли вони спілкуються з іншими. Необхідно визначити 3 найактуальніших.

Після чого об'єднуємося у пари і пропонуємо партнеру протягом певного часу поділитись своїми емоціями та переживаннями. Під час виконання завдання спонукаємо учасників до розкриття себе, щоб правильно їх зрозуміти. правильно вони його зрозуміли.

Наступне завдання – обговорення про те, як вплинули розповіді на співрозмовника. Дає можливість подолати страх перед спілкуванням з людьми, налагодити взаємодію

Вправа 3. На психологічне розслаблення. Кожен по черзі говорить один одному приємне слово, а інші проголошує, що при цьому відчуває. учасники групи міняються місцями. На цьому етапі ознайомлюємо учасників з процесом позитивного ставлення і розуміння партнера поспілкуванню.

Суть завдання полягає у тому, що коли вони виконують завдання і моментами їх некомфортно, необхідно подумки скинути бар'єри, які заважають прийняти приємні слова, повірити співрозмовнику, що сприйняти

це як потрібне в житті. Обговорюємо також додаткові техніки б жести та візуальний контакт. Вони додадуть впевненості при комунікації і викличуть довіру, вона стане переконливішою.

Вправа 4. Техніки додаткового впливу на співрозмовника. Пропонуємо учасникам тренінгу вільно поспілкуватися один з одним (обрати довільно). Завдання учасникам – у вигляді бесіди спілкуватися на будь-яку тему, але зосередитися на тому, що дратує, викликає нетерплячість до прояві іншого. Після виконання завдання, обговорити шляхи подолання або як сприймати людей, якщо вони тебе дратують. Після чого учасники міняються ролями.

Вправа 5. Учасникам пропонується об'єднатися з тими людьми, з якими вони ще не контактували. Виконуємо 4 завдання і додаємо жестикуляцію (перед кожним завданням відкриваючи тему того чи іншого прийому).

На цьому етапі використовуємо техніку три з ,щоб попередньо викладений матеріал краще засвоївся учасниками групи, а також пропонуємо їм обмінятися своїми думками. Головним завданням є визначити, чи дратують слова, чи сама людина. Далі обговорюємо, підводимо підсумок за двома вправами.

Вправа 6. Пропонуємо учасникам поділитись на два номери. Перший розповідає історію, і різко змінює свою думку, другий номер погоджується з ним на кожному відрізку, намагається дати аргументи чому думка першого є цікавою. Потім учасники міняються ролями.

Наступна вправа буде контрастом до попереднього завдання для того,щоб учасники могли побачити відмінність у сприйнятті коли з тобою погоджують і коли з тобою не погоджуються. Ознайомлюємо тренінгову групу з теоретичною частиною і переходимо до завдання. Перед виконанням просимо учасників спостерігати за своїми відчуттями під час завдання.

Вправа 7. Протилежне завдання до 6. Один пояснює, а інший з ним непогоджується. Порівнюємо відчуття і прогнозовані результати в роботі з

групою. Порівнюємо озвучити відчуття під час виконання завдання 6 і завдання 7. Робимо висновки.

Вправа 8. Групова робота. Пропонуємо учасникам спільно виконати професійне завдання. Розподіляються ролі. Для впевненості розуміння ролі кожного, необхідно їх озвучити. Пропонується одна з робітничих ситуацій, яку необхідно обіграти.

Після закінчення завдання обговорюються у сі деталі виконання ролей під час виконання («чи важко було виконувати завдання з іншою людиною?», «як ви себе перконували, що треба дійти до завершення виконання завдання, навіть тоді, коли людина не подобається?» тощо). Якщо учасники відчули дискомфорт або навпаки, комфортно було з людиною, на це також звернути увагу.

Вправа 9. Сутність її полягає у тому, щоб кожен з учасників озвучив, що для нього є спілкування. Підсумок базується на розкритті алгоритму, згідно якого людина повинна бути активною, ініціативною, така, що вміє підтримати розмову, з метою, щоб комунікація була ефективнішою, яскравішою та цікавішою.

Вправа 10. Пропонуємо учасникам тренінгу застосувати досвід отриманий у попередніх вправах і застосувати його відповідно до структури ефективної комунікації за І. Пінтосевичем. Після чого використовуємо систему 3-3, ділимося враженнями, які отримали протягом дня і завершуємо другий день.

Доцільним, також, стане використання тренінгу комунікативних умінь за О. Нагулою. Вправи та їх зміст представлено у Додатку Е [39].

Отже, головною метою тренінгових вправ є вдосконалення та активне вироблення комунікативних вмінь. Усі вони активізують учасників і спрямовують їхні сили на взаємодію з учасниками. Так як комунікативні вміння реалізуються у спілкуванні, то усі вправи проводяться у парх і трійках, щоб дати можливість учасникам вправлятися у безпечних умовах в умінні налагодити контакт зі співрозмовником, проявити уміння слухати

один одного, підлаштовуватися один до одного, бути ініціативним та активним співрозмовником. Особливо це корисно для майбутнього професійного спілкування, адже взаємодія з великою кількістю незнайомих людей вимагає володіння високого рівня комунікабельністю.

Висновки до III розділу

Поняття «соціально-психологічний тренінг» у науковій літературі трактується як активне набуття знань та вироблення вмінь взаємодіяти у соціальному оточенні. На сучасне трактування тренінгу вплинули погляди вчених, які досліджували цю проблему. Зокрема, Д. Карнегі, К. Левін і К. Роджерс розробили зміст та структурні його компоненти, а Рудестам пов'язував розвиток вмінь під час тренінгової роботи з вміннями, які людина зможе використовувати у житті та праці.

У професійному змісті це вправління, яке передбачає вдосконалення і набуття вміння слухати і чути, бути комунікабельним, оволодіти професійно важливими якостями, які є вузько спрямовані, такі як, комунікативні вміння.

Особливістю тренінгової роботи є можливість ефективно використовувати зацікавленість і бажання людей приймати участь у ньому. Важливим у його проведенні є психологічна робота учасників у групі. Значущу роль відіграє ведучий і саме він спрямовує активність людей. Методи і прийоми, які застосовуються під час виконання вправ підбираються таким чином, щоб заохотити учасників, активізувати, викликати бажання виконувати їх. Якісне проведення тренінгу залежить від психологічної атмосфери, яка панує у групі і бажанні взаємодіяти між собою її членів.

Також важливо надати працівникам практичні можливості застосовувати вміння у реальних життєвих ситуаціях, наприклад, вирішувати професійні проблеми зі спілкуванням. Це допоможе їм отримати практичний досвід та розвинути ефективні комунікативні навички,

Результативність тренінгу впливає на отримання її учасниками комунікативних вмінь, які сприятимуть їх професійним вмінням, бути активним працівником, ефективно комунікувати з колегами, керівництвом та іншими людьми, що впливатиме на успішність професійного спілкування.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз та результати емпіричного дослідження зумовили виокремлення головних положень нашої дипломної роботи, що відображено у наступних висновках:

1. Обґрунтовано поняття «комунікативні вміння», яке визначається як здатність особистості ефективно спілкуватися, вміння слухати і розуміти партнера по спілкуванню, адаптуватися до ситуації під час спілкування. Їх головними характеристиками є: комунікабельність, толерантність, уміння слухати, проявляти бажання спілкуватися, розуміти партнера по спілкуванню, прагнути уникати непорозумінь, бути доброзичливим.
2. Розкрито значення комунікативних вмінь у професійній діяльності працівників сфери обслуговування, яка передбачає значну кількість контактів з різними людьми – за віком, статтю, знань, досвіду, уміння взаємодіяти тощо. У зв'язку з цим важливим є володіння працівниками комунікативними вміннями, які сприятимуть налагодженню стосунків і можливість продуктивно спілкуватися та адекватно сприймати партнера по спілкуванню під час виконання професійних обов'язків.
3. Аналізуючи погляди вчених на комунікативний процес, необхідно зазначити, що комунікативні вміння і навички відіграють важливу роль у

процесі взаємодії, а спілкування відтворює їх застосування і використання. Зокрема, М. Іщенко, О. Кісельов, Кравцова, В. Лісова, І. Покотило та ін. Підтримують думку про те, що комунікативні вміння допомагають людині ефективно спілкуватися, розуміти співрозмовника. У професійній сфері надають можливість якісно й продуктивно виконувати свої обов'язки (В. Бойко, А. Журавльов, В. Ковальов, А. Свенціцький та ін.).

4. Результати емпіричного аналізу дозволили утвердити думку про те, що обстежені нами працівники володіють наступними комунікативними вміннями: 9,5% - високого рівня комунікабельності, 38,1% володіють здатністю розуміння людей, потребу у спілкуванні проявляють 35% осіб, вміють слухати 52,4% респондентів. Низького рівня показники виявлено: емоційна стійкість 9,5%, емпатія 7,1%, бажання допомогти 7,1% та здатність до самоконтролю - 7,1% опитаних.
5. З'ясовано, що комунікативні вміння необхідно вдосконалювати і набувати шляхом систематичного навчання і вправлення, а також вдосконалення у професійній діяльності, тобто активно використовувати на практиці.
6. З метою розвитку комунікативних вмінь працівників нами було розроблено зміст соціально-психологічного тренінгу. Це одна з найбільш поширених форм вправлень, яка є привабливим для осіб за рахунок своєї ефективності, конфіденційності, внутрішньої відкритості, сприятливої психологічній атмосфері, індивідуальної та групової рефлексії. Завданням тренінг є вдосконалення та розвиток комунікативних вмінь та набуття навичок ефективного професійного спілкування.
7. Програма тренінгу складається з 3 блоків, які проводяться протягом трьох днів у формі групової взаємодії. Тривалість кожної зустрічі 4 години. Головними завданнями тренінгу є: вдосконалення комунікативної толерантності, вміння слухати, прагнення та бажання розуміти партнера по спілкуванню, вміти регулювати своїми емоціями, розвивати емпатійність, бажання допомогти та підтримати, бути відкритим з партнером по спілкуванню з колегами, вміти встановлювати контакт через комунікацію з

різними людьми, вирішувати складні ситуації застосовуючи знання та вміння комунікувати.

Результати проведеного дослідження з вивчення психологічних особливостей комунікативних вмінь у працівників дали змогу уточнити та підтвердити вихідну гіпотезу нашої кваліфікаційної роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Аналіз або анатомія Кейс-методу / під ред. Ю.П. Сурміна. – Київ: Центр інновацій и розвитку, 2002. 286 с.
2. Барановська Л. Дидактичний аспект професійного вербального спілкування / Л. Барановська // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2000. – № 1. – С. 140-145.
3. Барбелко Н.С. Толерантність та її види / Н.С. Барбелко // Гуманітарні та соціальні науки: матеріали III Міжнар. конф. молодих вчених, 24-26 листопада 2011 р. – Львів: Вид-во Національного ун-ту «Львівська політехніка», 2011. – С. 260–263.
4. Барко В. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): [навч. посіб.] / В.І. Барко, Ю.Б. Ірхін, П.П. Підюков. – К. : Київ. юрид. ін-т, 2005. – 120 с.
5. Барчій М.С., Фозекош А.В. Комунікативна культура як складова психологічної компетентності майбутніх психологів. Вісник Національного університету оборони України. 2014. № 4 (41). – С. 156-161 <http://surl.li/hmdak>

6. Дегтярєва Г.С. Психолого-педагогічні засади професійної адаптації майбутніх фахівців сфери обслуговування / Г.С. Дегтярєва // Теоретичні основи професійної адаптації : зб. наук. праць / [за ред. Г. П. Васяновича]. – Львів : Бодлак, 2007. – С. 135-152.
7. Долинська Л.В., Левченко М.В., Чепелева Н.В. та ін. Активні методи в роботі практичного психолога. – К., 1994. – 80 с.
8. Дубчинський В. Сучасний тлумачний словник української мови/ В. Дубчинський, Н. Кусайкіна, Ю. Цибульник. – Х.: Школа, 2006 – 108 с.
9. Жигайло Н. Діяльність психолога з розвитку комунікативних умінь підлітків / Н. Жигайло // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2005. – № 6. – С. 124-131.
10. Запорожець О.М. Формування комунікативних здібностей у процесі професійної підготовки майбутніх психологів [Електронний ресурс]. Педагогіка вищої та середньої школи. 2014. № 41, С. 272-277. Доступно за посиланням: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pvss_2014_9
11. Іванова І.Ф. Вплив рівня розвитку комунікативних здібностей на формування професійної спрямованості. Психологічні науки: збірник наукових праць, 2013. – Т. 2. Вип. 10 (91). – С. 121-125
12. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту / Карамушка. – К.: Либідь, 2004. – 424 с.
13. Карпенко Є.В. Основи психотренінгу: навчальний посібник / Є.В. Карпенко. – Дрогобич: Просвіт, 2015. – 78 с.
14. Карпюк, Ю.Я. Комунікативна толерантність як детермінанта професійної компетентності сучасного психолога. Теорія і практика сучасної психології, 2019. 5(1), 93–99.
15. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / [М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, В.М. Марченко ; за заг. ред. М.С. Корольчука]. – К.: Ельга, НікаЦентр, 2005. – 320 с.

16. Коць М. Аналіз процесу гуманізації спілкування у підготовці майбутнього фахівця / М. Коць // Педагогіка і психологія професійної освіти. – Львів, 2002. – № 5. – С. 191-197.
17. Лахтадир О.В. Комунікативна компетентність особистості / О.В. Лахтадир// Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – Том 5: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2013. – Вип. 13. – С. 154–163.
18. Максименко С.Д. Загальна психологія. Ч.3 Розділ спілкування. [Електронний ресурс] – 2013. – Режим доступу: http://ebooktime.net/book_84.html
19. Малкіна-Пих І.Г. Психосоматика: Довідник практичного психолога. – К. 2005. 992 с.
20. Матійків І.М. Формування соціально-психологічних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування, психологічний практикум / І. М. Матійків. – Львів : Ліга-Прес, 2007. – 226 с.
21. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни «Соціальні комунікації в управлінні» для студентів всіх спеціальностей заочної форми навчання // Укладач: О.М. Шеломовська. – Дніпродзержинськ, 2015. 40 с.
22. Морозова К.В. Компоненти структури комунікативної компетентності фахівця з маркетингу / К.В. Морозова // Бізнес навігатор. - 2014. - № 1. - С. 271-275.
23. Орбан-Лембрик Л.Е. Детермінанти соціально-психологічної компетентності /Л.Е. Орбан-Лембрик// Вісник Прикарпатського університету. [Вип. XIII-XIV. Педагогіка] : наук. журнал / ред. рада: В.В. Грещук, С.М. Возняк, В.І. Кононенко [та ін.]. – Івано-Франківськ, 2005. – С. 314–322.
24. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці, 2010. 528 с.

25. Панок В.Г. Концептуальні підходи до формування особистості практикуючого психолога. Практична психологія та соціальна робота. 1998. – № 4. – С. 5-7.
26. Пархоменко О.О. Розвиток комунікативних здібностей студентів психологічних спеціальностей у процесі професійної підготовки [Електронний ресурс]. Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського. 2015. № 1(6). – С. 134-139. Доступно за посиланням:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdu_2015_1%286%29__25
27. Побірченко Н.А. Практико-орієнтована основа професійної адаптації учнів у професійно-технічних навчальних закладах до ринку праці / Н.А. Побірченко // Психолого-педагогічні основи професійної адаптації майбутніх фахівців : монографія / [за ред. Г.П. Васяновича]. – Львів : Сполом, 2008. – С. 159-167.
28. Пов'якель Н.І. Психологічна готовність до партнерства і особливості професійної саморегуляції практичного психолога // Психологія: Зб. наук. пр. НПУ ім. М.П. Драгоманова. – Вип. 2. – К., 1998. – С. 103–108.
29. Пов'якель Н.І. Професіогенез саморегуляції мислення практичного психолога: Монографія. – К.: НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2003. – 295 с.
30. Пляка Л.В. Формування комунікативної компетентності на сучасному етапі модернізації освіти / Л.В. Пляка // Держава і право: проблеми становлення і стратегія розвитку : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Суми, 1-18 трав. 2008 р.). – Суми: ВВП Мрія-1, 2008. – Ч. 2. – С. 253–256.
31. Приходько Ю.О., Юрченко В.І. Психологічний словник-довідник: Навч. посіб., 4-те вид., випр. і доп. – К.: Каравела, 2020. – 418 с.
32. Психологія особистості : словник-довідник / [за ред. П. П. Горностая, Т.М. Титаренко]. – К. : Рута, 2001. – 320 с
33. Рибалка В.В. Психологія праці особистості: навч.-метод. пос. / В.В. Рибалка. – К. – Кременчук : ПП Щербатих, 2006. – 76 с.

34. Руденко Л. Естетико-психологічна підготовка фахівців для сфери обслуговування / Л. Руденко // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2001. – № 3. – С. 99–108.
35. Савчин М.В. Соціальна психологія / М.В. Савчин. – Дрогобич: Відродження, 2000. – 274 с.
36. Старинець В.С. Розвиток комунікативних умінь як умова успішної професійної діяльності / В.С. Старинець // Педагогічний пошук : збірник матеріалів наукової Інтернет-конференції студентів і молодих вчених Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського «Перспективні напрями модернізації навчання, виховання, професійної підготовки». – Випуск 12 / ред. кол.: О.В. Акімова, В.М. Галузьяк, І.Г. Герасимова та ін.; Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. – Вінниця : Твори, 2021. – С. 155-158
37. Мілютіна К.Л. Теорія та практика психологічного тренінгу : [навч. посіб.] – К.Л. Мілютіна. – К. : МАУП, 2004. – 192 с
38. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування: навчально-методичний посібник / авт. : Г.С. Дегтярьова, Л. А. Руденко. – К. : Педагогічна думка, 2010. – 192 с.
39. Тренінг комунікативних умінь. Програма навчальної дисципліни / укладач Нагула О.Л. / Київський університет імені Бориса Грінченка. – К., 2014. – С. 15 https://il.kubg.edu.ua/images/RP_KPP8C.pdf
40. Чмут, Т.К., Чайка, Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Вікар, 2003, – 223 с.
41. Швалб Ю.М. Особистість як суб'єкт соціальної взаємодії // Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (15-16 березня 2018 року, Київ) / за ред. Ю.М. Швалба. – Київ : КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. – 258 с., С. 245-247.

42. Щербак О. Зв'язок стандартів професійної освіти з вимогами ринку праці / О. Щербак // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2006. – № 1. – С. 181-188.
43. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування: навч. посібник. – К.: Міленіум, 2009, 364 с.
44. Щербій В.В., Кашпур Ю.М. Феномен невербальної комунікації у психологічному консультуванні. Перспективи розвитку сучасної психології: збірник наукових праць. Переяслав : УГСП, 2021. Випуск 9. – С. 243-248
45. Яременко І.С. Формування комунікативних навичок у студентів психологічного факультету [Електронний ресурс]. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Психологія, 2018. № 70 3(3), С. 46-51.
46. Adler A. The Individual Psychology of Alfred Adler A Systematic Presentation in Selections from His Writings Basic Books, New York. 1956. 503 p.
47. Kettell R. Psychometric theory and the assessment of communication skills. British Journal of Educational Psychology. 2001. 71(2). P. 241-255
48. Knepp M.L, Miller Y.R. Handbook of Interpersonal communication. N.Delhi. 1985. P. 171–175
49. Liu J., & Yu, L. (). The Influence of Communicative Competence on Intercultural Communication Adaptability among International Students. CrossCultural Communication. 2016. 12 (1). P.1-5
50. Maslow A. H. Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper & Row. 1970
51. Roloff M. Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times. 2010. 540 p. 53.
52. Špakov O., & Biliuk N. Developing Communicative Competence in EFL Teaching: Strategies and Challenges. Advanced Education. 2020. 12 (5) P. 48-53

53. Thurstone L. L. The vectors of mind: Multiple-factor analysis for the isolation of primary traits. *Journal of Psychology*. 1937. 3(6). P. 105-126

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест «Оцінка комунікабельності» (В.Ф. Ряховського)

Мета: визначити комунікабельність особистості у спілкуванні

Матеріали та обладнання: опитувальник, ручка

Інструкція. На кожне із 16 запитань потрібно відповісти „так”, „інколи” або „ні”.

1. На Вас чекає звичайна ділова зустріч. Чи хвилюєтесь Ви?
2. Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах або іншому подібному заході?
3. Чи відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?
4. Вам пропонують виїхати у справах до міста, де Ви ніколи не бували. Чи докладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?
6. Чи дратуєтесь Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на яесь питання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Чи посоромитесь Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, які позичив кілька місяців тому?
9. У ресторані або в їдальні Вам подали явно неякісні страви. Чи будете Ви мовчати, лише сердито відсунувши тарілку?
10. Опинившись сам на сам з незнайомою людиною, Ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи так це?
11. Вас жахає будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи Ви відмовитися від свого наміру?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у розгляді конфліктних ситуацій?
13. У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і ніяких чужих думок на цей рахунок Ви не сприймаєте. Це так?
14. Почувши де-небудь висловлювання, яке є явно помилковим з добре відомого Вам питання, чи Ви промовчите?
15. Чи викликає у Вас досаду чие-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?
16. Найбільш охоче Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?

Оцінка відповідей:

«Так» - 2 бали, «іноді» - 1 бал, «ні» - 0 балів.

Отримані бали підсумовуються.

30-32 балів. Ви явно некоммунікбельні, і це Ваша біда, оскільки найбільше страждаєте від цього Ви самі. Але і близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися в справі, яка вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельними, контролюйте себе.

25-29 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, тому у Вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не викликають у Вас паніку, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням - у Вашій владі переламати ці особливості характеру. Хіба не буває так, що при сильному захопленні Ви стаєте цілком коммунікбельним? Необхідно тільки ожитися.

19-24 балів. Ви певною мірою товариські і в незнайомому оточенні відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж з новими людьми спілкуєтесь обережно і обмежено, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму, без ніяко на те підстави. Ці недоліки варто виправити.

14-18 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. Водночас не любите гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

9-13 балів. Ви досить товариські (часом, можливо, навіть надміру). Цікаві, говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування навколишніх. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Інколи Ви сердитесь, але швидко заспокоюєтесь. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. За бажання, однак, Ви можете себе змусити не відступати.

4-8 балів. Ви, мабуть, «свій хлопець». Товариськість б'є з Вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди почуваете себе в своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї самої причини керівники і колеги ставляться до Вас з деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтесь над цими фактами.

3 балів і менше. Ваша комунікабельність має болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь в справи, які не мають до Вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Свідомо чи несвідомо Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для Вас. Людям - і на роботі, і вдома, і взагалі всюди - важко з Вами. Так, Вам треба попрацювати над собою і своїм характером! Перш за все виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливе ставлення до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я - такий стиль життя не проходить безслідно.

Додаток Б

Тест Бойко (Опитувальник комунікативної толерантності (В. Бойко)).

Інструкція. Вам надається можливість здійснити екскурс в різноманіття людських відносин. З цією метою вам пропонується оцінити себе в дев'яти запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. При відповіді важлива перша реакція. Пам'ятайте, що немає поганих або хороших відповідей. Відповідати треба, довго не роздумуючи, не пропускаючи питання. Свої відповіді слід проставляти («-» або «+») в одній з чотирьох колонок.

Перевірте себе: наскільки ви здатні приймати чи не приймати індивідуальності зустрічаються нам людей. Нижче наводяться судження; скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб висловити, наскільки вірні вони по відношенню особисто до вас:

0 балів - зовсім невірно,

1 - вірно в деякій мірі (несильно),

2 - вірно в значній мірі (значно),

3 - вірно у вищій ступеня (дуже сильно).

Бали 1 Повільні люди зазвичай діють мені на нерви. 2 Мене дратують

метушливі, непосидючі люди. З Галасливі дитячі ігри переносу з працею.

Додаток В

Тест «Чи вмієте ви слухати?»

Інструкція: Відзначте ситуації, що викликають у вас незадоволення, досаду або роздратування під бесіди з будь-якою людиною, будь то ваш друг, співробітник, начальник або випадковий співрозмовник.

1. Співрозмовник не дає мені висловитися, постійно перериває мене під час бесіди.
2. Співрозмовник ніколи не дивиться на мене під час розмови.
3. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір займають його більше, ніж мої слова.
4. Співрозмовник ніколи не посміхається.
5. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями та коментарями.
6. Співрозмовник намагається спростувати мене.
7. Співрозмовник вкладає в мої слова інший зміст.
8. На мої питання співрозмовник виставляє Контрзапитання.
9. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.

10. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише потім, щоб погодитися.
11. Співрозмовник при розмові зосереджено займається стороннім: грає сигаретою, протирає скельця окулярів і т. д., і я твердо впевнений, що він при цьому неуважний.
12. Співрозмовник робить висновки за мене.
13. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в моє оповідання.
14. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не кліпаючи.
15. Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи. Це турбує,
16. Коли я пропоную що-небудь нове, співрозмовник каже, що він думає так само.
17. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ахає і підтакує.
18. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
19. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
20. Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується питанням: «Ви теж так думаєте?»
Або «Ви не згодні?»

Отже, кількість ситуацій, що викликають у вас досаду і роздратування, становить:

- 14-20 - ви поганий співрозмовник, і вам необхідно копітко працювати над собою і вчитися слухати .
- 8-14 - вам властиві деякі недоліки, ви критично ставитеся до висловлювань, але вам ще бракує деяких достоїнств гарного співрозмовника, уникайте поспішних висновків, не загострювати увагу на манері говорити, що не вдавайте, шукайте прихований сенс сказаного, чи не монополізуйте розмову.
- 2-8 - ви гарний співрозмовник. Але іноді відмовляєте партнерові в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте час висловити свою думку повністю, пристосовуйте свій темп мислення до його мови і можете бути впевнені, що спілкуватися з вами буде ще приємніше.

Додаток Г

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

Інструкція. Вам належить відповісти на 45 питань, поділених на 9 блоків, кожен з яких відображає особливості вашої поведінки в певних умовах спілкування. Скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб висловити, наскільки вірні нижче наведені судження по відношенню до вас. Будьте щирі, ви відповідаєте для себе.

0 балів - невірно;

Тестовий матеріал (питання до методики):

1.

1. Повільні люди зазвичай діють мені на нерви.
2. Мене дратують метушливі, непосидючі люди.
3. Галасливі дитячі ігри переношу з труднощами.

4. Оригінальні, нестандартні особистості найчастіше діють на мене негативно.

5. Бездоганий у всіх відношеннях людина насторожив би мене.

2.

1. Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник.

2. Мене дратують любителі поговорити.

3. Я обтяжувався б розмовою з байдужим для мене попутником в поїзді, літаку, якщо він проявить ініціативу.

4. Я обтяжувався б розмовами випадкового попутника, який поступається мені за рівнем знань і культури.

5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня.

3.

1. Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, одяг).

2. Деякі люди справляють неприємне враження своїм безкультур'ям.

3. Представники деяких національностей в моєму оточенні відверто не симпатичні мені.

4. Є тип чоловіків (жінок), який я не виношу.

5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.

4.

1. Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же.

2. Мені важко приховати, якщо людина мені чим-небудь неприємний.

3. Мене дратують люди, які прагнуть в суперечці настояти на своєму.

4. Мені неприємні самовпевнені люди.

5. Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленого або нервового людини, який штовхається в транспорті.

5.

1. Я маю звичку повчати оточуючих.

2. Невиховані люди обурюють мене.

3. Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся виховувати кого-небудь.

4. Я за звичкою постійно роблю кому-небудь зауваження.

5. Я люблю командувати близькими.

6.

1. Мене дратують люди похилого віку, коли в годину пік вони виявляються в міському транспорті або в магазинах.

2. Жити в номері готелю зі сторонньою людиною - для мене просто катування.

3. Коли партнер не погоджується в чомусь з моєї правильною позицією, то зазвичай це дратує мене.

4. Я проявляю нетерпіння, коли мені заперечують.

5. Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться.

7.

1. Зазвичай я сподіваюся, що моїм кривдникам дістанеться по заслугах.
2. Мене часто дорікають в буркотливості.
3. Я довго пам'ятаю завдані мені образи тими, кого я ціную або поважаю.
4. Не можна прощати товаришам по службі безтактні жарти.
5. Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, я на нього, проте, ображуся.

8.

1. Я засуджую людей, які плачуться в чужу жилетку.
2. Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які при нагоді розповідають про свої хвороби.
3. Я намагаюся йти від розмови, коли хто-небудь починає скаржитися на своє сімейне життя.
4. Зазвичай я без особливої ??уваги вислуховую сповіді друзів (подруг).
5. Мені іноді подобається позлити кого-небудь з рідних або друзів.

9.

1. Як правило, мені важко йти на поступки партнерам.
2. Мені важко ладити з людьми, у яких поганий характер.
3. Зазвичай я насилу пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі.
4. Я утримуюся підтримувати відносини з дещо дивними людьми.
5. Найчастіше я з принципу наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер прав.

Додаток Д

Методика «Потреба в спілкуванні» розроблена Ю.М. Орловим

Інструкція: зараз вам прочитають низку тверджень. Якщо ви з ними згодні, то поруч з номером положення напишіть на своєму листочку «так», якщо не згодні, напишіть «немає».

Текст опитувальника (перелік тверджень)

1. Мені подобається брати участь в різного роду урочистостях.
2. Я можу придушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені подобається виявляти будь-кому свою прихильність.
4. Я більше зосереджений на придбанні впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що в ставленні до моїм друзям у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх свого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.

8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся поміж товаришів по роботі.
9. Мої друзі мені ґрунтовно набридли.
10. Коли я роблю погану роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснута до стіни, я говорю лише ту частку правди, яка, на мою мєні-ню, не зашкодить моїм друзям і знайомим.
12. У важкій ситуації я більше думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, якщо навіть це доставить мені значні клопоти.
15. З поваги до друга я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він не правий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі розповіді, ніж про кохання.
17. Сцени насильства в кіно вселяють мені відразу.
18. На самоті я відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли я перебуваю серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю в житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих собак і кішок.
21. Я вважаю за краще мати поменше друзів, але більше мені близьких.
22. Я люблю бувати серед друзів.
23. Я довго переживаю сварки з близькими.
24. У мене точно більше близьких людей, ніж у багатьох інших.
25. У мені більше прагнення до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власним інтуїції та уяві в думці про людях, ніж судження про них інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю і престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. По відношенню до мене люди часто невдячні.
30. Я люблю розповіді про безкорисливу дружбу і кохання.
31. Заради друга я можу пожертвувати всім.
32. У дитинстві я входив в одну «тісний» компанію.
33. Якби я був журналістом, мені подобалося б писати про дружбу.

Обробка результатів. Ключ до опитувальника.

Відповідь по кожному пункту оцінюється в 1 бал.

Бали проставляються тільки при відповіді «так» за наступними пунктами: 1, 2, 7, 8, 11-14, 17-24, 26, 28, 30-33; тільки при відповіді «ні» по пунктах 3-6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Визначається сума балів, отриманих під час відповідей «так» чи «ні».

Висновки 0-10 балів - низький ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

11-22 бали - середній ступінь вираженості потреби в спілкуванні. 23-33 бали - високий ступінь вираженості потреби в спілкуванні.

Додаток Е

Тренінг із формування комунікативних умінь і навичок: заняття із вправами та техніками.

Заняття 1. Знайомство

На початку заняття можна провести самооцінку комунікативних навичок і вмінь кожного з учасників тренінгу. Ведучий малює на дошці (або вивіщує заздалегідь підготовлений малюнок) «драбину комунікативної майстерності». Лівий бік цієї драбини — майстер комунікації, правий — рівень майстерності. Завдання — знайти своє місце на цій драбині та посісти певне місце на ній (стати ліворуч або праворуч від малюнка) відповідно до власних уявлень про самого себе.

Наприкінці заняття можна повторити цю процедуру з різними рівнями додаткових завдань (наприклад, кожному з учасників проранжувати решту учасників за рівнем комунікативних здібностей на початку заняття і після його проведення).

Наступний крок — інформаційне повідомлення ведучого про невербальні канали комунікації:

- очі та контакт за допомогою погляду;
- обличчя та експресія обличчя;
- жести;
- пози;
- тактильні відчуття (доторкання);
- дистанція під час спілкування.

Успішність заняття багато в чому визначається мотивацією навчання ефективного спілкування. Вироблення мотивації може відбуватися за допомогою різноманітних завдань: проведення рольової гри за професійно значущою темою; проведення групової дискусії з наступним обговоренням її відеозапису; програвання особистих проблем у спілкуванні, яке запропоноване учасниками.

Вправа «Візуальне відчуття»

Призначення: удосконалення навичок сприйняття та уявлення одне одного.

Учасники сідають у коло. Ведучий просить, щоб кожний уважно подивився на обличчя інших учасників упродовж 2–3 хвилин. Потім учасники заплющують очі та намагаються уявити обличчя решти членів групи. Кожному з учасників протягом 1–2 хвилин необхідно фіксувати в пам'яті обличчя, яке вдалося уявити найкраще. Після виконання вправи група розповідає про свої відчуття і повторює вправу. Завдання — кожний з учасників повинен намагатися уявити якомога більшу кількість облич партнерів по групі.

Вправа «Крізь скло»

Призначення: формування взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Один з учасників загадує певний текст, записуючи його на папері, але передає його немовби крізь скло, тобто за допомогою міміки та жестів. Решта гравців розповідають про те, що вони зрозуміли.

Ступінь збігання тексту, який було відтворено більшістю гравців, і тексту, записаного одним із учасників, свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа «Дискусія»

Призначення:

- формування паралінгвістичних і оптокінетичних навичок спілкування;
- удосконалення взаєморозуміння партнерів зі спілкування на невербальному рівні.

Учасники тренінгу об'єднуються в групи по троє. У кожній трійці розподіляються обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого та німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні — зір, жести, пантоміміка; другий учасник грає роль «глухого та паралітика»: він може розмовляти та бачити, але не може жестикулювати; третій учасник — «сліпий та німий»: він здатний тільки чути й показувати. Усій трійці гравців

пропонується завдання — наприклад, домовитися про час, місце та мету зустрічі, не порушуючи умов виконання своєї ролі.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Вправа «Так»

Призначення: удосконалення навичок емпатії та рефлексії.

Група об'єднується в пари. Один з учасників вимовляє фразу, яка передає його стан, настрій або відчуття. Після чого другий учасник повинен ставити першому запитання, для того щоб уточнити або з'ясувати деталі та подробиці. Наприклад: «Дивно, але я помітив (-ла), що коли сам(а) перебуваю в такому стані, то колір мого одягу стає однаковим». Вправа вважається виконаною, якщо у відповідь на розпитування другий учасник отримує три позитивні відповіді «так».

Вправа «Передавання руху по колу»

Призначення:

- удосконалення навичок координації та взаємодії на психомоторному рівні;
- розвиток уяви та емпатії.

Усі учасники сідають у коло. Один із учасників групи починає дію з уявним предметом так, щоб цю дію можна було продовжити. Сусід цього учасника по колу повторює його дії та продовжує їх. У такий спосіб уявний предмет «обходить» коло учасників і повертається до першого гравця. Той називає предмет, який він передавав, і кожний із учасників також називає, у свою чергу, який предмет передавав саме він. Після обговорення вправу повторюють ще раз.

Заняття 2. Техніка активного слухання

Численні дослідження свідчать про те, що успіх людини, яка працює у сфері постійного спілкування, на 80 % залежить від її комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з оточуючими може стати однією з вирішальних причин звільнення або неприйняття на роботу.

Статистика свідчить, що семеро із десяти звільнених працівників залишають свою посаду не через те, що не впоралися зі своїми обов'язками, а через конфлікти зі співробітниками та керівниками; також восьмеро людей із десяти не проходять попередньої співбесіди з роботодавцями під час прийняття на роботу через відсутність у потенційних працівників навичок ефективного спілкування.

Непродуктивність у спілкуванні може бути пов'язана як із відсутністю цього вміння, так і з труднощами під час його практичної реалізації (утома, неухважність, умови діяльності, особливості ситуації та ін.).

На підтвердження викладеного вище ведучий тренінгу аргументовано апелює до тих випадків, коли учасники дискусії не звертали уваги на висловлювання решти учасників тренінгу або викривляли предметні позиції, відтворюючи розмову по пам'яті. Можна також послатися на приклади, наведені в книгах Д. Карнегі та І. Атватера, про те, як важливо бути уважним слухачем.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників тренінгу: «До Вашої уваги пропонується методика з визначення ступеня вираженості вміння слухати іншу людину. Перед Вами — 16 запитань, на кожне з яких Ви повинні відповісти ствердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні і кожний висловлює власну думку. Головне: відповідати бажано відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. У цьому разі Ви зможете краще пізнати самих себе. Дякуємо Вам!»

№ з/п	Питання	Варіанти відповідей	
		«так»	«ні»
1	Чи чекаєте Ви терпляче, коли інший припинить говорити й надасть Вам можливість висловитися?		
2	Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?		
3	Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?		
4	Чи заважають Вам слухати співрозмовника власні емоції?		
5	Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?		
6	Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди якісь несуттєві?		
7	Чи заважають Вам слухати упередження?		
8	Чи припиняєте Ви слухати співрозмовника, якщо з'являються труднощі в розумінні його думки?		
9	Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто до Вас звертається?		
10	Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника?		
11	Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що примусило його говорити саме так?		
12	Чи враховуєте Ви той факт, що у Вас зі співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення?		
13	Чи припускаєте Ви, що у Вас та у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння значення слів, які Ви використовуєте під час розмови?		
14	Чи намагаєтеся Ви з'ясувати, що спричинило суперечку: різні точки зору, постановка питання тощо?		

Опрацювання результатів: підраховується кількість позитивних відповідей.

Інтерпретація результатів:

- 6 балів і нижче свідчать про низький ступінь вираженості вміння слухати інших, про спрямованість під час спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера по спілкуванню). Знижена чутливість щодо оцінювання поточної ситуації: коли — мовчати та слухати, а коли — говорити. Необхідно формувати навички ефективного слухання;

- від 7 до 10 балів — середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника. Це вміння швидше виявляється ситуативно й залежить від особистісної значущості (зацікавленості в отриманні) інформації, яка Вам надходить від співрозмовника. Виникає потреба в удосконаленні навичок і прийомів активного слухання;

• 10 балів і вище свідчать про вочевидь виражене вміння слухати інших незалежно від особистісної значущості інформації, яку отримуєте від співрозмовника. Така людина є ефективним працівником (якщо її діяльність ґрунтується здебільшого на спілкуванні з людьми).

Вправа «Найnudніша розповідь»

Учасники об'єднуються в пари й вирішують, хто говоритиме, а хто — слухатиме.

Потім ведучий повідомляє, що завданням «слухачів» буде уважне вислуховування упродовж 2–3 хвилин «дуже nudної розповіді». Потім ведучий відкликає убік майбутніх «оповідачів», нібито для того, щоб проінструктувати їх, як зробити розповідь «дуже nudною». Насправді роз'яснює (так, щоб «слухачі» не чули цього), що суть не в ступені nudності розповіді, а в тому, щоб «оповідач» фіксував типові реакції «слухачів».

Для цього «оповідачеві» рекомендується після хвилинного мовлення зробити в зручний момент паузу і продовжити розповідь після отримання якої-небудь реакції слухаючих (кивок, жест, слова тощо). Якщо упродовж 7–10 секунд виражена реакція відсутня, слід продовжити розповідь упродовж ще однієї хвилини, знову зупинитися і запам'ятати наступну реакцію «слухача». На цьому вправа припиняється.

Наприкінці всім членам групи повідомляється справжній зміст інструкції та мета вправи. «Оповідачів» просять запам'ятати зміст реакції «слухачів» (класифікувавши видиму відсутність реакцій як «глухе мовчання» — про це див. далі). Ведучий наводить перелік найтипівіших прийомів слухання, називаючи їх, і надаючи необхідні пояснення.

Типові прийоми слухання:

1. мовчання (очевидна відсутність реакції);
2. угу-підтакування («угу», «еґе», «так-так», «ну»), кивання підборіддям та ін.);
3. луна (повторювання останніх слів співрозмовника);
4. дзеркало (повторювання останньої фрази зі змінюванням послідовності слів);
5. парафраз (передавання змісту висловлювання партнера іншими словами);
6. спонукання (вигуки та інші висловлювання, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення: «Ну і...», «То й що далі?», «Давай-давай» та ін.);
7. уточнювальні запитання (запитання на зразок: «Що ти мав на увазі, коли казав “евристичний”?»);
8. навідні запитання (запитання на зразок: «Що?», «Де?», «Коли», «Чому?», «Навіщо?», що розширюють сферу оповіді того, хто говорить; нерідко такі запитання, по суті, відволікають від лінії оповідання, що її намітив оповідач);
9. оцінювання, поради;

10. продовження (коли слухач перериває мовлення оповідача й намагається завершити фразу, яку той розпочав, тобто «підказує слова»);

11. емоції (реакції на зразок: «Ух», «Ах», «Чудово», «Та ти що?!»), а також сміх, непорушний вираз обличчя тощо);

12. нерелевантні та псевдорелевантні висловлювання (висловлювання, які не стосуються справи або стосуються її лише формально: «А ось у Гімалаях усе інакше...» і далі — розповідь про Гімалаї, «До речі, про музику...» і далі — інформація про гонорари відомих музикантів).

Після ознайомлення з переліком ведучий пропонує «оповідачам» описати реакції «слухачів», які вони спостерігали, і класифікувати ці реакції за запропонованим переліком. У такий спосіб виявляють реакції, які найчастіше використовувались, і обговорюють їх позитивні та негативні сторони в ситуаціях спілкування. У контексті заняття має сенс навести тритактну схему вислуховування («підтримка — розуміння — коментування») й обговорити доцільність тих або інших реакцій на різних етапах вислуховування. Так, на такті «підтримки» найдоцільнішими видаються такі реакції, як угу-підтакування, луна, емоційний супровід; на етапі «розуміння» — уточнюючі запитання та парафраз, а оцінювання та поради доречні на такті «коментування».

№ з/п	Назва такту	Головна мета	Доцільні реакції
1	Підтримка	Надати можливість тому, хто говорить, висловити свою позицію	Мовчання, угу-підтакування, луна, емоційний супровід
2	Розуміння	Упевнитись, що Ви адекватно зрозуміли співрозмовника	Уточнюючі запитання, парафраз
3	Коментування	Висловлювання власної точки зору	Оцінювання, поради, коментарі

Вправа «Диспут»

Вправа проводиться в формі диспуту. Учасники об'єднуються у приблизно рівні за чисельністю команди. Жеребкуванням вирішується, яка з команд посідатиме одну з альтернативних позицій з якого-небудь питання (наприклад, прихильники та противники «засмаглості», «тютюнопаління», «роздільного харчування» тощо).

Аргументи на користь тієї або іншої точки зору члени команд висловлюють по черзі. Обов'язковою вимогою для гравців є підтримка висловлювань супротивників і з'ясування сутності аргументації. У процесі слухання той із членів команди, чия черга висловлюватися наступним, повинен реагувати угу-підтакуванням та луною, ставити уточнюючі запитання, якщо зміст аргументації зрозумілий не повною мірою, або ж зробити парафраз, якщо виникло уявлення повного розуміння. Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того,

як той, хто виступає, у той чи інший спосіб просигналізує, що його зрозуміли правильно (кивок головою, «Так, саме це я мав на увазі»).

Ведучий стежить за черговістю виступів, за тим, щоб той, хто слухає, підтримував висловлювання, не пропускаючи тактів, парафраз, використовуючи при цьому реакції відповідного такту. Можна пояснювати: «Так, Ви зрозуміли мене правильно», або просто повторивши слова співрозмовника, а переконатися в правильності розуміння можна, парафразуючи його висловлювання. Слід обов'язково застерегти учасників від спроб продовжувати або розвивати думку співрозмовника, приписуючи йому не його слова.

На завершення ведучий коментує виконання вправи, звертаючи увагу на випадки, коли за допомогою парафраза вдалось уточнити позиції учасників «диспуту».

Вправа «Суперечка за присутності свідка»

Учасники тренінгу об'єднуються в трійки. Один із членів трійки виконує роль «спостерігача-контролера». Його завдання — стежити за тим, щоб учасники суперечки здійснювали підтримку висловлювань партнерів, не пропускали другого такту («розуміння») і під час парафраза використовували «інші слова», тобто він виконує ті самі функції, що й ведучий у попередній вправі. Двоє інших членів трійки попередньо вирішують, яку з альтернативних позицій вони посідають, розпочинають суперечку на обрану ними тему, дотримуючись тритактної схеми ведення діалогу. Під час виконання вправи учасники міняються ролями, тобто роль «спостерігача-контролера» по черзі виконують усі члені трійки.

На вправу відводиться 15 хвилин.

Після завершення вправи відбувається загальне обговорення. Орієнтовні запитання для обговорення:

- «Які труднощі у використанні схеми спіткали Вас під час розмови?»
- «Чи траплялися випадки, коли після парафраза відбувалося уточнення позиції?»
- «Хто з партнерів не зрозумів іншого: той, хто говорив, чи той, хто слухав?»

Вправа «Карусель»

Призначення:

- формування навичок швидкого реагування під час вступу в контакти з іншими людьми;
- розвиток емпатії та рефлексії в процесі навчання.

Під час виконання вправи здійснюється низка зустрічей між учасниками тренінгу, причому щоразу з новою людиною. Завдання: легко розпочати контакт, підтримати розмову та розпрощатися.

Учасники тренінгу утворюють два кола — внутрішнє (нерухоме) та зовнішнє (рухоме) — за принципом каруселі обличчям одне до одного.

Орієнтовні ситуації:

- «Перед Вами — людина, яку Ви добре знаєте, але тривалий час не бачили. Ви радієте цій зустрічі...»
- «Перед Вами — незнайома людина. Познайомтесь із нею...»
- «Перед Вами — маленька дитина, яку щось злякало. Підійдіть до неї та заспокойте...»
- «Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану). Ви дуже раді зустрічі...»

На встановлення контакту й проведення розмови відводиться 3–4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу пересуваються до іншого учасника.

Заняття 3. Завершальне заняття

Вправа «Остання зустріч»

Призначення: удосконалення комунікативної культури.

Інструкція. Ведучий звертається до учасників тренінгу: «Уявіть, що наші з вами заняття вже завершилися, і ви розлучаєтеся. Чи все ви встигли сказати одне одному? Можливо, хтось забув поділитися із групою своїми переживаннями? Або серед вас є людина, думку якої про себе ви обов'язково хотіли б дізнатися? Або у вас виникло бажання подякувати комусь? Зробіть це тут і тепер».

Підбиття підсумків роботи групи

Ведучий є присутнім під час підбиття підсумків роботи групи, але залишається, так би мовити, «поза колом». Учасники групи обговорюють, що, на їхню думку, кожному з них допомагає в спілкуванні, а що — заважає. Називають тільки ті якості, які виявилися під час роботи в групі. Не слід називати такі якості, які не можна змінити (природні, фізіологічні тощо). Підбиття підсумків і є тим надбанням, який кожний із учасників тренінгу забирає із собою.