

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

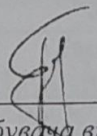
Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання

Кафедра психології, педагогіки та соціології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

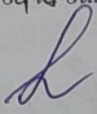
на тему: Формування Soft Skills у співробітників у сфері надання послуг

Здобувача вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМЗ-21-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу»


підпис здобувача вищої освіти

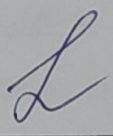
О.І. Пелех

Науковий керівник


підпис наукового керівника

І.О. Петухова
к.пед.н., доцент

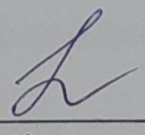
Гарант освітньо-
професійної програми


підпис керівника ОПП

Л.В. Романюк
д.психол.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та соціології
протокол від «8» листопада 2022 р. № 5

Завідувач кафедри


підпис

І.О. Петухова, кандидат
педагогічних наук,
доцент

Ірпінь – 2023

Реєстрація № 13 10.02.2023 [підпис] Деєно ОА
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 08.11.2022 [підпис]
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 71 13.02.2023 [підпис]
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: [підпис] Т.А. Ткачук
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: [підпис] / Л.В. Романюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)

[підпис] І.О. Петухова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

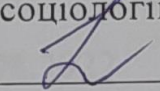
[підпис] М.Ю. Заушнікова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Центр післядипломної освіти та заочного (дистанційного) навчання
Кафедра психології, педагогіки та соціології
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:

Завідувач кафедри
психології, педагогіки та
соціології

 I.O. Петухова

**Завдання на випускню кваліфікаційну (дипломну) роботу
здобувачу вищої освіти**

Пелех Олені Ігорівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи:

«Формування Soft Skills у співробітників у сфері надання послуг».

Затверджена наказом ректора від 30.11.2021 року № 1656.

Термін подачі закінченої роботи 10.02.2023.

2. Цільова установка: визначити теоретико-методологічні основи прояву м'яких навичок та емпірично дослідити рівень Soft Skills у працівників ТОВ «Укрскан».

3. Об'єкт: Товариство з обмеженою відповідальністю «Укрскан».

4. Предмет: соціальні умови формування «soft skills» у працівників товариства.

5. База дослідження: ТОВ «Укрскан».

6. Вихідні дані до роботи:

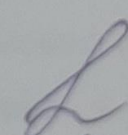
1) Документація ТОВ «Укрскан», результати психодіагностичних досліджень;

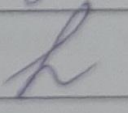
2) Перелік графічного матеріалу: 5 таблиць, 2 рисунки, 5 додатків.

7. Календарний план виконання роботи:

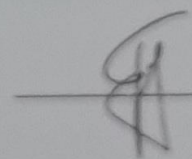
№	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	23.02.2022	23.02.2022
2	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	09.03.2022	09.02.2022
3	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	14.05.2022	14.05.2022
4	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	31.08.2022	31.08.2022
5	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	28.09.2022	28.09.2022
6	Отримання відгуку керівника роботи	10.10.2022	10.10.2022
7	Попередній захист роботи	30.10.2022	30.10.2022
8	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	13.12.2022	13.12.2022
9	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	20.12.2022	20.12.2022
10	Написання доповіді до дипломної роботи	08.11.022	08.11.2022
11	Захист роботи	14.02.2023	14.02.2023

8. Дата видачі завдання «05» січня 2022 року.

9. Керівник випускної кваліфікаційної роботи  І.О. Петухова

10. Керівник освітньо-професійної програми  Л.В. Романюк

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти

 О.І.Пелех

АНОТАЦІЯ

«Формування Soft Skills у співробітників у сфері надання послуг».

Мета роботи – теоретично обґрунтувати і розкрити формування навиків «soft skills» під час робочого процесу у товаристві, що ґрунтується на робочому принципі «людина-людина».

Основними завданнями нашої кваліфікаційної роботи є:

1. поглиблення, розширення, узагальнення і закріплення теоретичних знань у сфері бізнес-психології;
2. удосконалення і закріплення практичних умінь та навичок роботи з фактичним матеріалом у професійній діяльності, вирішення конкретних завдань фахової діяльності;
3. здійснення необхідних науково-аналітичних спостережень, дослідження організаційно-управлінських процесів і явищ у працівників бізнес-сфери;
4. Емпірично дослідити формування «soft skills» у працівників сфери надання послуг;
5. Розробити програму психологічного тренінгу з метою формування «soft skills» у працівників ТОВ «Укрскан».

Предмет – соціальні умови формування «soft skills» у працівників сфери надання послуг.

Об`єкт – «soft skills» у працівників сфери надання послуг.

База дослідження: Товариство з обмеженою відповідальністю «Укрскан».

Дипломна робота містить: 40 сторінок основного тексту, 7 таблиць, 3 рисунки, список використаних джерел з 32 найменувань, 4 додатки.

Ключові слова: «soft skills», емоційний інтелект, комунікативні навички, «м'які навички».

Рік виконання дипломної роботи: 2023.

Рік захисту роботи: 2023.

ABSTRACT

«Formation of Soft Skills among employees in the field of service provision»

The purpose of the work is to theoretically substantiate and reveal the formation of "soft skills" during the work process in a company based on the working principle of "person-person".

The main tasks of our qualification work are:

1. deepening, expanding, generalizing and consolidating theoretical knowledge in the field of business psychology;
2. improvement and consolidation of practical abilities and skills of working with factual material in professional activity, solving specific tasks of professional activity;
3. carrying out the necessary scientific and analytical observations, researching organizational and management processes and phenomena among employees of the business sphere;
4. empirically investigate the formation of "soft skills" among employees in the field of service provision;
5. to develop a program of psychological training with the aim of forming "soft skills" among employees of Ukrscan LLC.

The subject is social conditions for the formation of "soft skills" among employees in the field of service provision.

The object is "soft skills" of employees in the field of service provision.

Research base: Ukrscan Limited Liability Company.

The thesis contains: 40 pages of the main text, 7 tables, 3 figures, a list of used sources of 32 titles, 4 appendices.

Keywords: "soft skills", emotional intelligence, communication skills, "soft skills".

The year of completion of the thesis: 2023.

Year of job protection: 2023.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ «SOFT SKILLS»	9
1. «SOFT SKILLS» як предмет психологічного дослідження та основні напрямки його вивчення	9
2. «SOFT SKILLS» у сучасному світі.....	17
3. Особливості «SOFT SKILLS» у бізнес-середовищі	21
<i>Висновки до 1 розділу</i>	25
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС КОМПАНІЇ	27
2.1 Методичні основи дослідження особливостей «SOFT SKILLS»	27
2.2. Аналіз результатів дослідження «SOFT SKILLS» у працівників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан»	29
<i>Висновки до 2 розділу</i>	35
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У СПІВРОБІТНИКІВ	36
3.1. Програма розвитку «SOFT SKILLS» у працівників бізнес-сфери.....	36
3.2. Апробація програми розвитку «SOFT SKILLS» у співробітників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан»	40
<i>Висновки до 3 розділу</i>	40
ВИСНОВКИ	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ	47

ВСТУП

На відміну від України в країнах Європи універсальні навички не прив'язані до певних професій. Але на них звертається особлива увага при прийомі на роботу, все частіше їм надають перевагу HR-менеджери при вивченні резюме. У документах Європейської комісії зафіксовано, що факт володіння «soft skills» визначає рівень функціональної грамотності (functional literacy) сучасного фахівця, особливо актуально це на бізнес-ринку.

Серед науковців різні проблеми формування соціально-психологічних складових компетенцій фахівця досліджуються у роботах Наход С., Коваль К., Кучинова Н., Делія О.

В Україні відносно новою є дефініція «soft skills». Актуальність проблем та суперечності, що склалися в сучасному світі, й спонукали мене до вибору теми формування «soft skills» у співробітників бізнес-організацій, особливо у період воєнного стану коли підвищений рівень конкурентності.

Для розкриття теми ми обрали Товариство з обмеженою відповідальністю «Укрскан», що займається управлінням орендами різних житлових і комерційних приміщень. На нашу думку, в такій сфері діяльності, досить важливі є навички «soft skills» і особливості їх формування під час робочого процесу.

Мета нашої роботи – теоретично обґрунтувати і розкрити формування навиків «soft skills» під час робочого процесу у товаристві, що ґрунтується на робочому принципі «людина-людина».

Об'єкт – Товариство з обмеженою відповідальністю «Укрскан».

Предмет – соціальні умови формування «soft skills» у працівників товариства.

Основними завданнями нашої кваліфікаційної роботи є:

- поглиблення, розширення, узагальнення і закріплення теоретичних знань у сфері бізнес-психології;
- практичне використання теоретичних знань, засвоєних відповідно до освітньо-професійної програми, в процесі навчання в Університеті;
- удосконалення і закріплення практичних умінь та навичок роботи з фактичним матеріалом у професійній діяльності, вирішення конкретних завдань фахової діяльності;

- збір матеріалів для написання кваліфікаційної роботи, а саме: здійснення необхідних науково-аналітичних спостережень, дослідження організаційно-управлінських процесів і явищ у працівників бізнес-сфери;
- узагальнення і систематизація результатів проведених досліджень;
- набуття професійного досвіду;
- опанування практичними навичками застосування: методик дослідження, спрямованих на вивчення м'яких навичок, оцінку організаційних проблем у працівників бізнес компанії;
- підбір необхідного інформаційного матеріалу для написання кваліфікаційної роботи.

Для розв'язання поставлених завдань був використаний комплекс адекватних об'єкту і предмету дослідження методів:

- а) теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних та експериментальних даних із проблем формування м'яких навичок;
- б) емпіричні – спостереження, індивідуальні бесіди, анкетування, психологічне тестування (тест «Самооцінка рівня «soft skills»; комбінований опитувальник за методиками А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтьєва).

Дослідження проводилося у два етапи. Перший етап полягав у проведенні експериментального дослідження за допомогою обраних методів. Другий етап складався з якісного та кількісного аналізу результатів, за допомогою статистичного пакету обрахування даних у програмі Excel.

Структура роботи: Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел 32 найменувань та 4 додатків. Основний зміст роботи викладений на 40 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 65 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ «SOFT SKILLS»

1.1. «SOFT SKILLS» як предмет психологічного дослідження та основні напрямки його вивчення

Сучасне життя, яке диктує нові умови для людини у сфері, як фахової, так і особистої діяльності, змінюються цінності, а відтак, і погляди на усталені роками фактори: побут, релігію, патріотизм, освіту, виховання, етикет, модні тенденції, сім'ю, народження дітей, смерть тощо. Водночас сучасні тенденції висувають й розширюють вимоги до фахівця професій типу «людина-людина».

Соціономічні професії, це професії, які пов'язані із сферою «людина-людина» й наданням:

1. освітніх та виховних послуг;
2. соціально-психологічної чи соціальної, соціально-
3. педагогічної допомоги;
4. медичних послуг;
5. юридичної консультації;
6. сфера бізнесу;

Фахівці професій «людина-людина» мають уміти сприймати людей із їхніми поглядами, труднощами, вимогами, проблемами. Від успішної реалізації їхньої професійної діяльності частково залежить життя іншої людини, отже фахівець професій типу «людина-людина» має бути різногранною особистістю, яка володіє певним набором освітніх, особистісних здібностей, уміє знаходити рішення із важких, за переконаннями потребуючих допомоги людей, має володіти компетентностями, які здобуває й підсилює, шліфує під час професійної діяльності.

Всі вище перелічені якості можна описати одним поняттям «soft skills». Розкриємо змістову складову поняття «soft skills». «Soft skills», це м'які, гнучкі, соціальні навички, якщо здійснити переклад з англійської. Такі навички вагомі для багатьох професій, тобто прив'язаності до однієї професії немає. Проте вони важливі для фахової діяльності сучасного конкурентоздатного спеціаліста своєї справи, адже на сучасному ринку праці ніхто не працює поодиноці. Гнучкі уміння комунікації потрібні усім професіям, які існують у соціумі, бо інформація – це найважливіше, що можна донести своїм опонентам, клієнтам, колегам по роботі, професії й успішно себе у ній почувати.

Сама дефініція «soft skills» розпочала своє життя у 60-х роках минулого століття у США, проте з кожним роком вимоги до формування та розвитку

гнучких, м'яких навичок набуває актуальності і потреби. Технологічний прогрес з кожною хвилиною вдосконалюється, а відповідно до цього освітні компетенції. Тому вважається не той спеціаліст, який отримав вищу освіту й має диплом, а той, який вміє йти «в ногу з часом», вміє вдосконалюватися та навчатися відповідно до сучасних вимог, вміє брати відповідальність й знаходити нестандартно креативні рішення, володіє емоційним інтелектом та вміння взаємодіяти й успішно комунікувати у командній роботі.

У своїх наукових дослідженнях сучасні вчені прагнуть якнайширше розкрити компетентність майбутніх фахівців, а також вагому частку досліджень присвячено питанню – формування навичок у майбутніх фахівців, зокрема «soft skills», це м'які навички.

Фахівці міждисциплінарного напрямку висвітлювати «soft skills», такого наукового підходу:

1. С. Наход – наголошує на важливості «soft skills» для фахівців професій типу «людина-людина» [1, с.22];
2. О. Делія – висвітлює «soft skills» формування особистості фахівця у галузі управлінської діяльності та вплив м'яких навичок на професійне становлення [2, с. 56];
3. К. Коваль – обґрунтовує важливість для студентів «soft skills» для успішного формування портфоліо та проходження співбесіди при влаштуванні на роботу [3, с. 97];
4. Н. Коляда, О. Кравченко – наголошують на важливості формування «soft skills» під час навчання у вищому закладі освіти [4, с. 17];

Аналізуючи наукові джерела з означеної тематики, які подано у списку використаних джерел, так як «soft skills» є багато, виокремимо гнучкі, м'які навички, які вчені поділяють на групи. Так, «soft skills» поділяють на такі групи:

1. *Комунікативні навички*. Це вміння успішно комунікувати, працювати в команді, мати лідерські особливості характеру, емоційний інтелект, який надає змогу мати емпатію водночас й розуміти емоції та почуття інших.

2. *Самоорганізація*. Навичка, яка допоможе самоорганізуватися до роботи над самоосвітою, самовдосконаленням, умінням боротися з прокрастинацією та вправно розподіляти свій і чужий час.

3. *Навички креативного мислення*. Вони потрібні для прийняття рішень нестандартного формату, знаходження унікальних (нешаблонних) шляхів для найкращого вирішення поставленої задачі.

4. *Навичка працювати з інформаційними джерелами*. Передусім уміння шукати достовірну інформацію, вміти її адекватно аналізувати й робити відповідні висновки, розуміти де фейк, а де правда, і мати елементарні навички відрізняти одне від іншого. Уміння володіти Word, Exel, PowerPoint та іншими програмами, які вимагає професійна діяльність.

5. *Навичка стресостійкості*. Будь яка подія у житті, викликає стрес, тому уміння володіти своїм емоційним станом, вміння показати спокій, коли це далеко не так, вміння працювати у стресових ситуаціях, уміння володіти собою й надавати допомогу при надзвичайно стресових подіях життя суспільства, така навичка є особливо актуального для усіх фахівців професій типу «людина-людина». Ця навичка актуальна в контексті останніх подій війни й воєнних дій в Україні. Без навички стресостійкості важко бути здійснювати професійну діяльність і професійне вигорання призведе до розладів і психологічної травми.

Для детальнішого висвітлення розуміння поняття «soft skills» й трактування його вченими різних галузей наук, виокремимо їх у вигляді табл. 1.1.

Таблиця 1.1.

Трактування розуміння «soft skills» вченими

<i>Вчений</i>	<i>Трактування поняття «soft skills»</i>
Н. Коляда, О. Кравченко	До м'яких навичок відносять: «... креативність, лідерські якості, уміння працювати в команді,

	<p>організаторські здібності, системне мислення, емоційний інтелект, комунікація, робота з інформацією, мотивація» [4, с. 145]</p>
К. Коваль	<p>Вважає, що м'які навички важко виміряти, до них відносить «... працелюбність, ініціативність, творчі здібності, здатність до навчання, чесність» [3, с. 7]</p>
С. Наход	<p>Вчена здійснює розбивку дефініції, де пояснює окремо, «soft» м'які навички – це гнучкість, до яких вона відносить: «... відсутність стереотипності, шаблонності, подолання фіксованої функціональності, здатність до змін»; «skills» вчена пояснює, як компетентність фахівця, тобто «... здатність, готовність та можливість особистості діяти у мінливих ситуаціях, спираючись на інтуїцію та власний досвід» [5, с. 132]</p>
О. Делія	<p>Відносить «... соціальні навички особистості, які можна класифікувати на міжособистісні, як взаємодія лідерських якостей, організаційні навички та вміння спілкуватися. До них відносять комунікативні та управлінські: вміння встановлювати міжособистісні взаємини, навички переконання, проведення переговорів, ораторське мистецтво та презентаційні навички, здатність ведення дискусій, прийняття рішень, вміння створити ефективні команди з урахуванням культурних відмінностей, можливість вирішення конфліктних ситуацій» [2, с. 187]</p>

Здійснивши аналіз наукової літератури можемо зауважити, що одностайної думки серед вчених щодо виокремлення чітко у перелік чи класифікацію «soft skills» немає.

Загально виокремимо серед «soft skills» такі:

- лідерські якості фахівця своєї справи;
- вміння працювати у команді;
- вміння творчо мислити та креативно підходити до вирішення поставлених задач;
- вміння навчатися й надалі, а також навчати інших;
- уміння успішно вести переговори й ефективно комунікувати;
- уміння моделювати цілі й знаходити успішні рішення для їх втілення та реалізацію у професійне життя;
- уміння розв'язувати, вирішувати конфліктні ситуації;
- уміння шанувати свій час та професійної команди і володіти ним;
- бути цілеспрямованим;
- знати, що таке дистрес і еустрес, тобто бути стресостійким до викликів у професії;
- емоційний інтелект;
- чесність;
- власний досвід та інтуїція;

Означені групи навичок та навички, це не є повний список м'яких навичок, якими має володіти майбутній фахівець своєї справи. Особистісні якості у формуванні майбутнього фахівця щодо м'яких вимог «soft skills» характеризуються певними психологічними особливостями. Якщо дипломований фахівець приступає до своєї професійної діяльності, то як виміряти рівень його компетентності у володінні м'якими навичками, ще вченими не придумано, це суб'єктивна сторона особистості, тому під діагностику не підпадає.

Водночас сучасні роботодавці переконані, що «soft skills» відіграє важливу роль при практичній фаховій діяльності, як і знання, уміння й навички своєї справи. Проте, якщо знання й уміння потрібно оновлювати відповідно до

сучасних вимог до праці, професії тощо, то «soft skills» є стало актуальними у будь-який час технічного прогресу.

1.2. «SOFT SKILLS» у сучасному світі.

У сучасних моделях «soft skills» є ключовими компетенціями та важливими орієнтирами щодо професійної діяльності фахівців бізнес сфери.

Теоретичний аналіз сучасних досліджень означеної проблематики, свідчить про важливість інтересу різних галузей науки до соціально-психологічного феномену «soft skills».

Особливої уваги у нашому дослідженні характеризуючи «soft skills» заслуговує емоційний інтелект. Сутність емоційного інтелекту полягає у здатності усвідомлення свого психологічного впливу на інших та самоконтролю. Високий рівень емоційного інтелекту визначається такими показниками, як:

- запорука успіху організації;
- зміцнення професійних навичок;
- застосування креативних рішень;
- підвищення рівня корпоративної культури;
- здійснення мотивуючого впливу.

Важливо акцентувати, що визначальними компетенціями емоційного інтелекту є:

- самоусвідомлення;
- самокерування;
- соціальна освіченість;
- керування взаємовідносинами.

Серед основних варіантних ознак «soft skills» можна виокремити такі:

- формування таких моделей поведінки, які ґрунтуються на особистісних цінностях та переконаннях;
- формування етапів розвитку особистісного зростання;
- формування стратегічного мислення, що орієнтоване на довгострокову перспективу.

Дослідники розкривають сутність поняття «soft skills» через свідоме сприйняття, яке відповідає їхній професійній сфері. Як свідчить практика, майже всі визначення «soft skills» взаємопов'язані між собою та щільно переплітаються один з одним.

Так, вчена Д. Татаурщікова стверджує, що «soft skills» приналежні до соціологічних понять, що представляє собою комплекс уніфікованих навичок та особистісних якостей, який підвищує ефективність професійної діяльності та комунікативну взаємодію з оточуючими [6].

До таких навичок вчена відносить:

- уміння керувати саморозвитком;

- уміння підтримувати колег;
- уміння правильно розподіляти свій час;
- уміння проводити переговори;
- уміння схилити до своєї думки;
- лідерські уміння.

Важливу роль у структурі «soft skills» вчена приділяє емоційному інтелекту, який включає набір якостей, що спрямовані на взаємодію з іншими [1].

Науковець, В. Шипілов, визначає «soft skills» з позиції соціально-психологічних навичок, до яких відносить:

- комунікативні навички;
- лідерські навички;
- командні навички;
- публічні навички.

Дослідниця В. Давидова пропонує розглянути «soft skills» як навички, отримані людиною із власного професійного досвіду, що забезпечуються додатковою спеціалізацією і використовується в подальшому для професійного розвитку. В подальшому дані навички враховуються потенційними стейкхолдерами при підборі кандидатів на відповідну посаду [7 с. 15].

О. Сосницька зазначає, що «soft skills» – це розвинуті та наявні комунікативні й управлінські таланти. До них авторка відносить:

- вміння переконувати;
- вміння займати лідерську позицію;
- вміння ефективно управляти;
- вміння розробляти презентації;
- вміння налагоджувати контакт з людьми;
- вміння вирішувати конфліктні ситуації;
- володіння ораторським мистецтвом.

Таким чином, перераховані якості, є тими якостями, які притаманні кожній людині і не можуть відповідати якостям певної професії [8 с.24]. Зокрема, група дослідників у цій галузі О. Глазунова, Т. Волошина, В. Корольчук для сформування

навичок «soft skills» у працівників сучасного бізнесу розробили комплексну модель, яка включає в себе:

- цільовий компонент;
- концептуальний компонент;
- процесуальний компонент;
- змістово-методичний компонент;
- технологічний компонент;
- діагностичний компонент [].

Систематизуючи погляди дослідниці, О. Чуланової розкриває сутність «soft skills», яка визначається соціально-трудовою характеристикою взаємозв'язку знань, умінь та навичок, мотиваційними характеристиками фахівця у сфері комунікативної взаємодії з іншими людьми [9 с. 117].

Суттєвого значення у дослідження набуває емоційна компетентність, яка являється структурною складовою частиною «soft skills».

Моделювання емоційної компетентності визначається авторкою як наявність комплексу навичок особистості, які спрямовані на:

- самопізнання власних почуттів та емоцій;
- самоусвідомлення почуттів та емоцій колег;
- самокерування власними почуттями та емоціями враховуючи різні ситуації з метою налагодження ефективної співпраці.

Науковець Ю. Портланд виділяє основні ознаки, за якими можна характеризувати фахівця, у якого розвинуті навички «soft skills»:

- проявляє гнучкість, не боїться брати відповідальність на себе,
- вміє встановлювати гарні стосунки із співробітниками,
- вміє працювати в команді, навчати інших,
- здатен швидко та точно ставити завдання перед людьми,
- мотивуючі їх на якісну роботу,
- вміє переконувати, грамотно керувати своїм часом [10 с. 34].

Фахівець Н. Длугонович, характеризує «soft skills», як навички й вміння, які спрямовують бути успішними в незалежності від організації та специфіки її направленої діяльності. Важливо визначити, що запропоновані якості відповідають

саме за ефективне прийняття рішення та налагоджені комунікації. До таких характеристик, авторка відносить:

- розкриття лідерського потенціалу та навичок командної роботи;
- розкриття мотиваційного потенціалу команди;
- розкриття комунікативних навичок у проведенні переговорів;
- розв'язок конфліктних ситуацій;
- планування та досягнення поставлених задач;
- керування робочим часом;
- самопрезентаційні навички;
- ораторські навички;
- навички ділової комунікації;
- розвинений рівень стресостійкості;
- креативність [11].

З усього сказаного, можемо побачити, що у сучасних моделях, не зустрічається єдиної інтерпретації класифікації «soft skills», її просто не існує. Адже практика свідчить, що для різних сфер професійної діяльності є пріоритетним різний набір навичок «soft skills».

Вищезазначене, свідчить про багатоструктурованість та багатоаспектність даного поняття «soft skills». У сучасних концептуальних моделях дослідження, немає єдиної чіткої класифікації «soft skills».

Проаналізувавши даний феномен, одні науковці визначають його, як соціально-психологічні навички, які характеризуються:

- активністю;
- швидкою пристосованістю;
- мобільністю;
- соціальною освіченістю;
- цілеспрямованістю;
- високою моральністю;
- толерантністю;
- відповідальністю;
- гармонійністю та естетичністю зовнішнього вигляду залежно від ситуації.

Натомість інші науковці визначають їх, як широкий спектр спеціальних професійних знань і умінь, що характеризуються:

- творчістю;
- самокритичністю;
- уміннями керувати стресовими ситуаціями та конфліктами;
- оптимальним прийняттям управлінських рішень.

Таким чином, здійснивши теоретичне вивчення сутності поняття «soft skills» у сучасних моделях, ми можемо зазначити, що це комплексно-структурований термін, який характеризується поліваріантністю поведінки, що реалізується у командній роботі, а отже забезпечує успішну самореалізацію у професійній діяльності. Ключовий момент, на який ми звернули увагу, здійснюючи комплексний аналіз поняття «soft skills» – це в першу чергу, розвинені комунікативні навички.

Таблиця 1.2

Пріоритетні навички для робітників світових компаній-роботодавців у XXI ст.

	Компанія	М'які навички (soft skills).
1	<u>Microsoft</u>	ораторські та комунікативні здібності, володіння офісними програмами, створення презентацій, менеджмент проектів і високий рівень самоорганізації.
2	<u>Forbes</u>	комунікативна компетентність, креативність, написання якісних текстів, досвід роботи у команді, базові комп'ютерні знання та здатність до «ре-інжинірингу» – готовність робити звичні речі в новий спосіб.

3	Британська платформа інтернет-навчання <u>SkillsYouNeed</u>	персональні навички (тайм-менеджмент, саморозвиток, управління емоціями та навіть організацію харчування, догляду за тілом, спортивних тренувань, <u>ефективного сну</u>), інтерперсональні (комунікація, робота у команді, ведення переговорів, конфліктменеджмент), лідерські здібності, проведення презентацій, а також письмений майстерність і базові математичні знання.
4	<u>Німецька хвиля</u>	ораторське мистецтво, вміння переконувати, лідирувати, управляти, робити презентації, знаходити підхід до людей і вирішувати конфліктні ситуації.

Ми погоджуємося з Морі Є., який зазначає, що суспільств потребує не виконавця, а людину з її найкращими якостями та людяністю [12 с. 60].

1.3. Особливості «SOFT SKILLS» у бізнес-середовищі.

Сьогодні світ професій такий різноманітний, тож не дивно, що для кандидатів з'являються нові умови та вимоги. Зараз роботодавці цінують не лише знання, а й так звані “soft skills” — непрофесійні якості, які допоможуть тобі взаємодіяти з людьми незалежно від сфери діяльності.

Важливість надпрофесійного розвитку сучасного працівника зумовлена значним технологічним розвитком, який вимагає від особистості гнучкості, креативності та інших м'яких навичок. Людина, що володіє ними, ефективніше справляється зі своєю роботою, розвиває свій бізнес, у неї є кар'єрний ріст та амбіції.

За результатами дослідження українського ринку праці, співвідношення важливості м'яких навичок (soft skills) до твердих (hard skills) склало 61% до 39%.

А на всесвітньому економічному форумі в Давосі було визначено 10 основних м'яких навичок, затребуваних роботодавцями у 2020 році:

- Комплексне вирішення проблем;
- Критичне мислення;
- Креативність;
- Уміння керувати людьми;
- Взаємодія з людьми;
- Емоційний інтелект;
- Уміння формувати власну думку та приймати рішення;
- Орієнтація на клієнтів;
- Уміння вести переговори;
- Гнучкість розуму.

Комплексне вирішення проблем:

Навички вирішення проблем необхідні кожному, адже ми стикаємося з проблемами кожного дня. Комплексне вирішення проблем – це процес виявлення складної проблеми та впровадження певних варіантів її вирішення.

Наприклад, проблемою може бути скарга клієнта. Для її успішного вирішення, роботодавець має знайти та усунути дійсну причину, яка призвела до скарги клієнта, аби не допустити повтору ситуації.

Критичне мислення:

Критичне мислення – це здатність розуміти логічні зв'язки між різними ідеями, здатність рефлексувати та думати раціонально та незалежно. По суті, критичне мислення вимагає, щоб ви використовували свою здатність міркувати. Тобто активно вивчали, а не пасивно отримували інформацію.

Критично мислячі люди ставлять під сумнів ідеї та припущення, а не приймають їх на віру. Вони завжди прагнуть визначити, чи відображають ідеї, аргументи і висновки повну картину, і відкриті до того, що це може бути не так.

Креативність:

Креативність – це здатність створювати щось нове. Це може бути витвір мистецтва, але це також може бути ідеєю. Попит на креативність зростає, адже в професійній діяльності важливо постійно розглядати ситуації різнобічно.

Управління людьми:

В сучасних умовах, кожен працівник може відчувати себе менеджером, адже менеджер – це людина яка управляє собою та ще хоча б однією людиною. Делегуючи обов'язки своєму колезі, ми вже входимо в роль менеджера і маємо чітко відповідати цій ролі. Гарні менеджери забезпечують ефективний процес роботи та його бездоганну організацію.

Взаємодія з людьми:

В сучасному світі залишилося дуже мало життєвих ситуацій та професій, де нам не доводиться контактувати з іншими людьми. Хоча не всі повинні працювати в згуртованих командах, вміння ефективно функціонувати в групі є необхідним для досягнення успіху на робочому місці та загалом у житті.

Емоційний інтелект:

Ми всі знаємо про IQ, тобто показник інтелекту. Емоційний інтелект – це показник здібностей особистості розпізнавати та контролювати свої емоції та емоції інших людей, наодинці та в групах.

Люди з вищим емоційним інтелектом легше будують міжособистісні стосунки та включаються в групи. Вони також краще розуміють свій психологічний стан, що включає ефективне управління стресом та меншу схильність до депресій.

Аналіз та прийняття рішень:

Ми часто чуємо від людей, що їм важко прийняти те чи інше рішення. Частина людей приймає рішення після нескінченного пошуку додаткової інформації або отримання порад від інших людей. Інша – покладається на випадок, підкидаючи монету або рахуючи лічилку в умі. У найпростішому розумінні, прийняття рішення – це процес вибору між двома або більше варіантами дій.

Клієнтоорієнтованість:

Клієнтоорієнтованість є одним з фундаментів задоволення клієнта, адже це вміння забезпечити його якісне обслуговування. Цілком зрозуміло, чому сучасні організації приділяють стільки уваги гарному сервісу та потребують працівників, готових привносити користь в забезпечення якісного сервісу незалежно від посади.

Уміння вести переговори:

В будь-якому людському колективі час від часу трапляються конфлікти. Це цілком нормально, адже кожен з нас має свої особливі потреби, бажання, цілі та переконання.

Переговори – це процес, що допомагає вирішити непорозуміння між людьми та знайти точки дотику. Без вирішення конфлікту можуть призвести до суперечок та невдоволення обох сторін. Вміння вести переговори полягає в успішному досягненні домовленості та уникненню подальших перешкод в комунікації.

Когнітивна гнучкість:

Сучасний ринок праці постійно змінюється і ніхто точно не знає, які цікаві професії з'являться в наступні десятиліття. Для того, щоб молоді люди були успішними, вони повинні мати можливість легко адаптуватися до змін. Багато компаній регулярно змінюють свій підхід до справ, і їм потрібні працівники, які зможуть швидко адаптуватися.

Когнітивна гнучкість – це здатність швидко змінювати своє мислення, залежно від нових задач та ситуацій, а також здатність розглядати ситуацію з багатьох ракурсів і формулювати найкращий план дій.

Таблиця 1.3

Кластер навичок для працівників бізнесу у XXI столітті

	Навички	Складові	Інструменти розвитку
--	---------	----------	----------------------

1	Навчальні навички	критичне мислення, креативність (творчість, інноваційність) та самонавчання	тренінги, семінари, вебінари, онлайн- курси, курси підвищення кваліфікації, читання спеціальної літератури тощо; документи Google Диск, онлайнві презентації Prezi й Emaze, фоторедактори Avatan, Photoshop, сервіси для створення альбомів; відеоредактори Youtube.
2	Навички грамотнос ті	медіаграмотність, цифрова грамотність	інформаційно-комунікаційні технології (онлайн-сервіси Mindomo, Cadoo, Infogr.am, дошки мозкового штурму Stormboard)
3	Соціальні навички	командна робота, комунікативність, емоційний інтелект	налагодження особистістю комунікації з іншими, розв'язання спільних завдань, розширення сфер спілкування, а також обмінів контактами в соціальних мережах. Онлайнві інструменти для формування комунікативних навичок Google Диск (спільне редагування документів, написання коментарів), сервіси для створення спільної дошки Padlet.com чи Linoit, спілкування Skype, Viber тощо.
4	Особистісні навички	гнучкість, таймменеджмент, ініціативність	онлайнві майданчики, як віртуальні проекти Wikispaces, створення і ведення блогів Blogger, соціальні мережі. сервіс для планування Any.DO, Todoist, Google Календар, GTasks, OneNote; сервіс для фіксування власних думок Google Keep; Skitch – сервіс

Висновок до 1 розділу

Навички «soft skills», це гнучкість особистості на професійному рівні, це над професійні особистісні навички, які мають вагомий вплив на реалізацію себе як успішного професіонала, зокрема у соціономічних професіях. Якщо особистість володіє, окрім професійних знань, умінь, ще й м'якими навичками, то він є конкурентоздатний на ринку праці і може впевнено пропонувати себе роботодавцям.

Специфіка професій типу «людина-людина» полягає у тому, що особистість фахівця виступає і як предмет професійної діяльності й водночас як об'єкт означеної, тому що м'які навички виходять й займають перше місце серед усіх навичок. Адже комунікація у сфері «людина-людина» - це провідна гілка для успішної реалізації будь якого професійного завдання.

Ще наголосимо, що важливо уміти «читати» людей, інтуїтивно відчувати людину, яка звернулася за допомогою чи по-потребі. Маємо на увазі соціальну компетентність, а поєднання навичок комунікативності та соціальної компетентності, підтверджує вміння особистості фахівця взаємодіяти з оточуючими людьми, уміти це робити незалежно від середовища й рангу, вікових та інших їхніх особливостей. Взаємодія має ґрунтуватися на знаннях, уміннях і навичках фахівця, а також на його емоційному інтелекті, на впевненості своїх професійних діях та прогностичних уміннях загострених на успішну реалізацію професійних задач.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС КОМПАНІЇ

2.1 Методичні основи дослідження особливостей «SOFT SKILLS»

У першому розділі ми зазначили, що «soft skills» є гнучкими, м'якими навичками, до яких належать комунікативні навички. А це означає уміння успішно комунікувати, працювати в команді, мати лідерські особливості характеру, емоційний інтелект, який надає змогу мати емпатію водночас й розуміти емоції та почуття інших. Саме тому наше емпіричне дослідження буде спрямовано на комунікативні навички як «soft skills».

Методичний інструментарій для проведення емпіричного дослідження підбирався з врахуванням принципів психологічної діагностики:

- принцип відповідальності;
- принцип компетентності;
- принцип конфіденційності;
- принцип наукової обґрунтованості;
- принцип не нанесення шкоди;
- принцип об'єктивності;
- принцип ефективності запропонованих рекомендацій;
- принцип комплексної діагностики.

Отже, враховуючи зазначені принципи нами було відібрано ряд психодіагностичних методик, які дозволили дослідити особливості формування «soft skills» особистості фахівця бізнес-сфери.

На початковому етапі ми ознайомилися з працівниками підприємства та специфікою їх роботи, що дало можливість краще підібрати психодіагностичні методики.

Наступний етап, це безпосередньо підбір методик:

1. Тест «Самооцінка рівня «soft skills» (онлайн: http://ininv.vntu.edu.ua/ukr/index.php?option=com_content&view=article&id=735:test-otsinka-komunikabelnosti-z-kliuchem&catid=41&Itemid=967), адаптований до нашого дослідження та до вимог роботодавців, що зазначені в рис.1 Додаток А.

2. Комбінований опитувальник за методиками А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтьєва, адаптований до нашого дослідження та оформлений в google-формі. Наша анкета була розроблена на основі опитувальників А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтьєва та адаптована до завдань дослідження. Додаток Б.

3. «Інтерперсональна діагностика» Т. Лірі (дослідження міжособистісних стосунків). Додаток В.

Розробили в результаті опитування наступні критерії: мотиваційно-ціннісний, когнітивний, діяльнісний та особистісний. Інструкція до анкети знаходиться в Додатку Б.

Беручи до уваги рівну значимість всіх чотирьох критеріїв для оцінки рівня сформованості soft skills, ми обчислювали середній бал і, відповідно, підсумковий результат, ґрунтуючись на середньому значенні кількісних показників.

Отримання результату 1-40 балів інтерпретувалося нами як показник наявності низького рівня; 41-69 балів - середнього рівня; 70-98 бали - високого рівня сформованості soft skills.

Отримані дані передбачають наступну обробку:

- 1) треба зіставити відповіді з «ключем» та підрахувати кількість збігів;
- 2) після того треба обчислити оціночні коефіцієнти;

Наше дослідження проводилося на базі центрального офісу товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан», для його проведення були залучені керівник та працівники відділу продажу. В опитуванні взяли участь 63 особи.

2.2. Аналіз результатів дослідження «SOFT SKILLS» у працівників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан»

Товариство з обмеженою відповідальністю «Укрскан» (LIMITED LIABILITY COMPANY UKRSCAN (LLC UKRSCAN)), офіційно зареєстроване 09.02.2005 року, не державна власність.

Основний вид діяльності: оренда та управління власною або орендованою нерухомістю;

Інші види діяльності:

1. Будівництво інших інженерних споруд, не включених до інших категорій;
2. Продаж автомобілів та легких моторних транспортних засобів;
3. Продаж інших моторних транспортних засобів;
4. Технічне обслуговування та ремонт моторних транспортних засобів;
5. Оптова торгівля запасними частинами та приладдям для автомобілів;
6. Послуги в галузі сухопутного транспорту;
7. Розробка будівельних проектів.

Команда працівників складається з керівного складу та 6 відділів:

1. Відділ продажу;
2. Відділ розробки та інженарії;
3. Юридичний відділ;
4. Відділ тестування;

5. Відділ оформлення замовлень;
6. Станція технічного обслуговування «Муна тестовий полігон».

Кожен з відділів має свій кадровий склад у середній кількості 10-15 осіб.

Для дослідження мети та завдань, які ми окреслили, найбільш точний результат зможемо отримати досліджуючи в команді відділу продажу, які безпосередньо на пряму співпрацюють з клієнтами та при виконанні своїх посадових обов'язків керуються навичками «soft skills».

З метою встановлення системи «soft skills», які потрібні сьогодні саме працівникам бізнес-сфери, було вивчено вакансії фахівців в галузі бізнесу, а саме товариств з обмеженою відповідальністю, на ринку міста Бучі, Ірпеня та Києва. В якості джерел інформації були використані ресурс з розміщення вакансій: www.work.ua, www.rabota.ua.

Були досліджені вимоги до кандидатів на вакансії у відділ продажу, тобто менеджери. Результати дослідження представлено на рисунку 2.1.

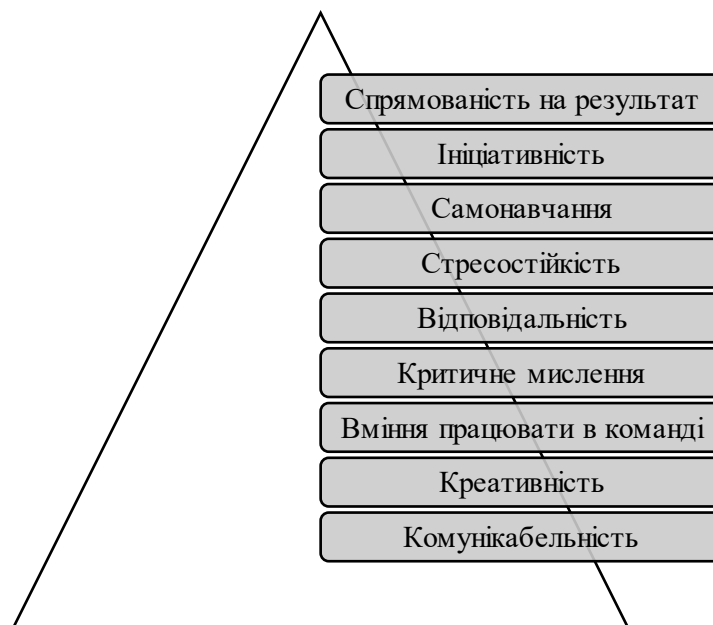


Рис. 2.1 Вимоги роботодавців до працівників відділу продажу

Всі встановлені «Soft skills» проранжовані від більшої кількості вимог від роботодавців (комунікабельність) до найменшої кількості нагадувань у вакансіях (спрямованість на результат).

Рівні сформованості «soft skills» працівників відділу продажу ТОВ «Укрскан» у відсотковому співвідношенні, відповідно до онлайн-методики, що зазначена у пункті 2.1. Додаток Г.

Табл. 2.1.

Рівень «soft skills»	Працівники відділу продажу	
	К-сть осіб	%
Дуже низький	-	0,0
Низький	6	8,7
Нормальний	13	21,7
Середній	10	17,4
Прогресуючий	14	21,7
Високий	9	13,0
Найвищий	11	17,4

Таблица 2.1. Рівні сформованості «soft skills» працівників відділу продажу ТОВ «Укрскан»

Рис. 2.2.

**Рівні сформованості «soft skills» працівників
відділу продажу ТОВ «Укрскан»**

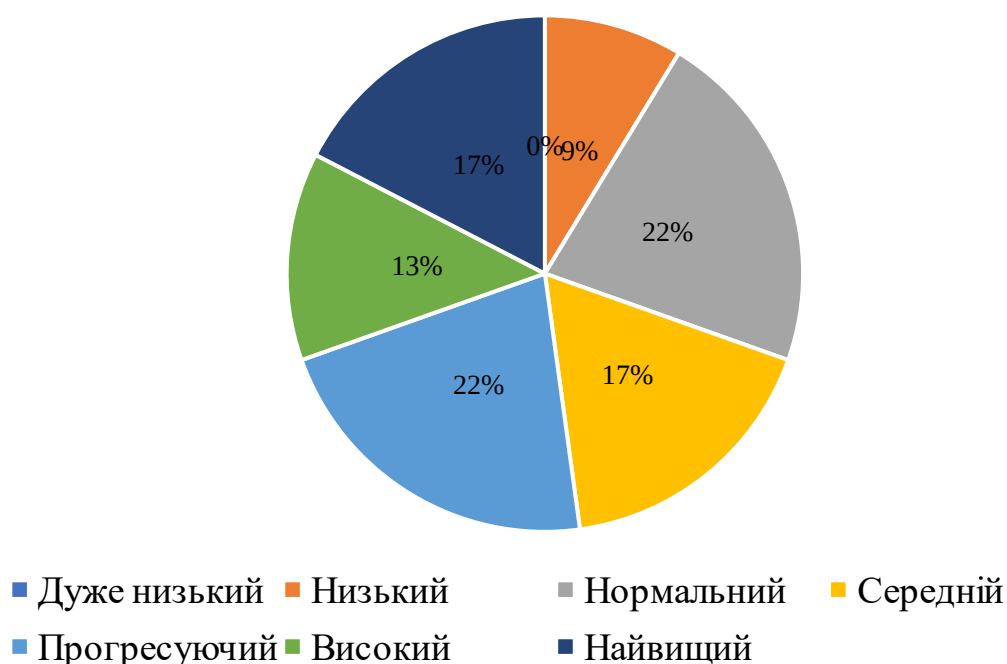


**Рисунок 2.2. Рівні сформованості «soft skills» працівників відділу
продажу ТОВ «Укрскан»**

Працівникам відділу продажу також було запропоновано відповісти на запитання анкети, яка розроблена на основі опитувальників А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтєва та адаптована до завдань дослідження, зазначені в таблиці 2.2., результати анкетування зведені в таблицю:

Табл. 2.2.

Рівень сформованості «soft skills»	Мотиваційно- ціннісний критерій	Когнітивний критерій	Діяльнісний критерій	Особистісний критерій
Низький	30 %	21 %	31 %	18 %
Середній	21 %	18 %	5 %	56 %

Високий	13 %	21 %	9 %	14 %
---------	------	------	-----	------

Таблиця 2.2. Рівні сформованості «soft skills» за пізнавальним критерієм у відсотковому співвідношенні

Проаналізувавши результати анкети, ми дійшли висновку, що більшість працівників відділу продажу ТОВ «Укрскан» мають середній рівень сформованості «soft skills», що дозволяє з ефективністю виконувати свою роботу.

Проте, варто сказати, що розвиток та напрацювання м'яких навичок є об'єктивною вимогою на ринку праці, а у сфері бізнесу однією з головних, тому працівникам даної сфери потрібно вдосконалювати спектр особистих «soft skills».

Навички «soft skills» є навичками, розвиток яких кожна людина має свій рівень сформованості та своє унікальне поєднання (комунікація, емпатія тощо). Для поглибленого визначення характеристик, що можуть бути основою сформованості навичок «soft skills» ми застосували методику дослідження міжособистісних стосунків *«Інтерперсональна діагностика» Т. Лірі*.

Проаналізуємо результати залежно від того який рівень сформованості «soft skills» визначили у себе опитані нами працівники бізнес-сфери (досліджувані з високим рівнем самовизначення сформованості навичок «soft skills») Для аналізу ми представляємо середні значення у зазначених підгрупах. Результати опитування представлено у таблиці.

Таблиця 2.3.

Характерологічні тенденції, середні значення

Типи	Рівні самовизначення сформованості навичок «soft skills»		
	Високий	Середній	Низький
I (авторитарний)	12,00	9,00	11,75
II (егоїстичний)	4,67	6,44	8,50
III (агресивний)	6,33	6,22	7,50

IV (підозрілий)	7,00	7,44	8,25
V (підлеглий)	5,67	8,67	7,00
VI (залежний)	5,00	6,67	6,75
VII (дружелюбний)	9,33	8,89	10,00
VIII (альтруїстичний)	10,67	9,78	9,50

Як бачимо в таблиці 2.1 між показниками середніх значень підгруп з різним рівнем сформованості навичок «soft skills» є певні відмінності між показниками типів.

Насамперед зазначимо показники за тими октантами, за якими у тих хто має високий рівень сформованих навичок «soft skills» мають адаптивну поведінку. За II октантом (егоїстичний) ($X = 4,67$ ум. од.), VI октантом (залежний) ($X = 5,0$ ум. од.), V (підлеглий) ($X = 5,67$ ум. од.), III (агресивний) ($X = 6,33$ ум. од.) та IV (підозрілий) ($X = 6,33$ ум. од.). У цих досліджуваних в певній мірі проявляються егоїстичні риси, вони орієнтуються на себе та схильні до суперництва. Виявляють конформність, м'якість, завжди очікують допомоги та порад, проявляють довірливість, часто схильні до захоплення оточуючими, ввічливі. Опитувані проявляють скромність, боязкість, поступливість, емоційну стриманість, здатність підпорядковуватися, слухняні та чесно виконують свої обов'язки. Виявляють упертість, завзятість, наполегливість та енергійність. В той же час проявляють критичність відносно до всіх соціальних явищ і оточуючих людей.

За іншими трьома шкалами досліджувані проявляють екстремальну поведінку. Так, за октантом VII (дружелюбний) ($X = 9,33$ ум. од.), VIII (альтруїстичний) ($X = 10,67$ ум. од.) та I (авторитарний) ($X = 12,0$ ум. од.). У студентів проявляється доброзичливість і люб'язність з усіма, орієнтованість на прийняття і соціальне схвалення. Вони прагнуть задовольнити вимоги всіх, «бути хорошими» для всіх без урахування ситуації, прагнуть до цілей мікрогруп, мають розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільні. Досліджувані є гіпервідповідальними, завжди приносять у жертву свої інтереси, прагнуть

допомогти і співчувати всім, навіть нав'язливі у своїй допомозі і занадто активні відносно до оточуючих, беруть на себе відповідальність за інших. Також проявляється домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, що є успішним у справах, любить давати іншим поради, вимагає до себе поваги.

Рис. 2.3.

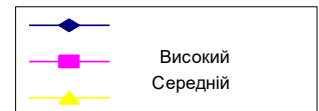


Рис. 2.3. Результати прояву характерологічних тенденцій з різним рівнем сформованості навичок «soft skills»

Висновки до 2 розділу

За результатами проведених діагностичних методик тесту «Самооцінка рівня «soft skills» (онлайн: http://inin.vntu.edu.ua/ukr/index.php?option=com_content&view=article&id=735:test-otsinka-komunikabelnosti-z-kliuchem&catid=41&Itemid=967), адаптований до нашого дослідження та до вимог роботодавців та комбінованого опитувальника за методиками А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтьєва, адаптований до нашого дослідження та оформлений в google-формі, маємо наступний результат. Працівників відділу продажу ТОВ «Укрскан» мають середній рівень сформованості «soft skills», що дозволяє з ефективністю виконувати свою роботу.

За октантами: II (егоїстичний), III (агресивний), IV (підозрілий), VI (залежний), VII (дружелюбний) у підгрупі з високим рівнем сформованості навичок «soft skills» найнижчі показники, що свідчить про найбільш адаптивну поведінку, а отже і про хороший рівень сформованості навичок «soft skills».

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У СПІВРОБІТНИКІВ

3.1. Програма розвитку «SOFT SKILLS» у працівників бізнес-сфери

Для формування навичок «soft skills» психологами розроблено різноманітні програми та тренінги.

Так, наприклад, І. Ткачук, Н. Сосновенко пропонують програму розвитку навичок ефективної комунікації та конструктивного вирішення, що складається з семи занять. Під час занять вони пропонують учасникам ознайомитися з базовими емоціями людини, усвідомити свої потреби, розібратися з причинами виникнення конфліктів:

- I (авторитарний);

- II (егоїстичний);
- III (агресивний);
- IV (підозрілий);
- V (підлеглий);
- VI (залежний);
- VII (дружелюбний);
- VIII (альтруїстичний).

Тренінг, як сучасну технологію формування «soft skills», пропонує застосовувати Н. Федоренко. Науковець до цих технологій формування «soft skills» зараховує мультимедійні інформаційні технології, моделювальні технології, тренінгові технології та ігрові методи [13 с. 64].

Для розвитку «soft skills» у працівників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан», варто також впроваджувати тренінги. У нашій роботі ми представимо один із таких тренінгів для формування «soft skills» особистості фахівця бізнес сфери.

Мета тренінгу: розвиток вміння розуміти, відображати та переживати емоційні стани інших людей, розвиток навичок активного та емпатійного слухання, розвиток емоційної чутливості та емпатійності, розвиток пізнання та самопізнання.

Хід заняття. Вступне слово ведучого тренінгу. Тренінг вітає учасників тренінгу, позитивно налаштовує на роботу, повідомляє їм мету заняття.

Вправа «Візитівка».

Тренер пропонує кожному оформити свою візитівку, де учасник тренінгу зазначить ім'я, яким хоче щоб його називали під час роботи, рису, яка найкраще характеризує його та символічна піктограма, що презентує учасника групи. Після оформлення кожний презентує свою листівку.

Правила роботи групи. Тренер пропонує тренінговій групі перелік правил, за якими їхня група буде працювати. До них можна віднести наступні:

- довіра у спілкуванні,
- спілкування за принципом «тут і тепер», «Я»-висловлювання,
- щирість у спілкуванні,

- конфіденційність,
- активність та відповідальність кожного за те, що відбувається у групі,
- правило «СТОП»,
- повага до кожного хто говорить,
- не оцінювати особистість учасника.

Очікування від тренінгу. Тренер пропонує кожному по колу висловити те, що вони очікують від даного тренінгового заняття.

Рефлексія «А що в мене всередині?». Тренер пропонує учасникам заплющити очі, розслабитись та зануритися в себе, відчувти, що «твориться» всередині кожного (тренер робить паузу).

Потім пропонується кожному з учасників тренінгу описати свій стан у цей момент (очі не відкриваються) та спробувати визначити причини виникнення цього емоційного стану. Для цього можуть використовуватися такі фрази: «Який зараз у вас настрій? Чи є бажання працювати?» тощо.

Після висловлювання всіх учасників тренер пропонує відкрити очі учасникам. Зворотній зв'язок учасники дають описуючи свої почуття після виконаної вправи.

Вправа «Світ емоцій». Тренер роздає кожному учаснику окреме завдання у конверті (це можуть бути такі завдання: показати жестом певну емоцію: радість, захоплення, подив тощо). Учасник за допомогою жестів та міміки зображає задану емоцію або ж психоемоційний стан. Інші учасники повинні її відгадати. У разі правильної відповіді учасник, який демонстрував цю емоцію плескає в долоні. Вербальне спілкування в даній ситуації не використовується. Після закінчення тренер з учасниками обговорює ефективність проведеної вправи, проговорюються труднощі, з якими учасники стикнулись під час виконання завдання.

Психо-гімнастична вправа «Подолання перешкод». Тренер пропонує учасникам зобразити як вони долають свої життєві труднощі. Моделюється ситуація наступним чином: креслить тренер вузьку стежину за допомогою стрічки або мотузки, яка закінчується перешкодою (цією перешкодою може бути стілець або інший предмет). Пропонує тренер учасникам пройти по цій вузькій стежині і

подолати перешкоду. Учасники групи спостерігають як кожен долає цю перешкоду. Після завершення тренер пропонує обговорити свої почуття та переживання, які виникли в учасників коли вони долали перешкоди та коли це робили інші учасники тренінгу. Емоційно «заряджені» ситуації (ситуаційно-рольова гра). Тренер роздає учасникам картки з емоційно «зарядженими ситуаціями». Тренер просить кожного увійти у цей стан і описати ті почуття, емоції та переживання, які викликала дана ситуація.

Після цього тренер задає питання:

- 1) Чи виникали у вашому житті подібні ситуації?
- 2) Хто проявив до вас емпатію? Чи ви проявляли співчуття та співпереживання людям, які опинялись у таких ситуаціях?

Тренер пропонує учасникам об'єднатися у групи за кольорами (жовтий, червоний, зелений). Кожна група обирає одну із емоційно «заряджених» ситуацій. Учасникам пропонується уважно ще раз прочитати текст, в якому описується емоційно «заряджена» ситуація, і придумати сценку, яка б розкривала суть поданої ситуації, а також придумати її продовження. На підготовку виконання дається до п'яти хвилин.

Вправа-релаксація «А що далі?..». Тренер інструктує учасників: «Зараз ми будемо ходити по кімнаті, і той, чие ім'я я назву, запропонує продовження ситуації, яку я представляю, або ж запропонувати власний варіант «А що далі?». Усі повинні імітувати те, про що розповідає учасник.

Я розпочинаю: «Ми затягнули дедлайн по задачі проєкту...». Далі, через кожні 20-30 секунд, тренер називає ім'я наступного учасника, котрий пропонує своє продовження, іншу ситуацію, яку імітують усі учасники. Після завершення рухової частини тренер запитує про ті стани, які виникають в учасників у різних ситуаціях і визначає найприємніші моменти вправи.

Вправа «Усмішка по колу». Тренер пропонує учасникам групи взятися за руки і подарувати один одному усмішки. Перший учасник повертається до свого сусіда праворуч або ліворуч і посміхається йому, при цьому побажавши чогось гарного для робочої діяльності.

Можна також взяти посмішку в долоні і обережно передати іншому. Тренер дякує членам групи за роботу та підводить підсумки заняття. Отже, тренінгове на формування навичок «soft skills» завершилося.

3.2. Апробація програми розвитку «SOFT SKILLS» у співробітників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан»

Програму розвитку «SOFT SKILLS» у співробітників товариства з обмеженою відповідальністю «Укрскан» було апробовано, за результатами здійснено аналіз формувального впливу зазначаємо, що після участі у тренінгу працівники бізнес-сфери покращили свої м'які навички. Проведено повторне комбіноване опитувальння за методиками А.А. Реана і Н.Ц. Бадмаєвої, О.М. Леонтєва.

Таблиця 3.1.

Рівень «soft skills»	Працівники відділу продажу	
	К-сть осіб	%
Дуже низький	-	0,0
Низький	1	1,3
Нормальний	13	21,7
Середній	10	17,4
Прогресуючий	16	22,7

Високий	13	21
Найвищий	11	18

Таблиця 3.1. Рівень розвитку «soft skills» у працівників бізнесу після проходження тренінгової програми

Висновки до 3 розділу

Наша гіпотеза щодо того, що у працівників бізнесу переважає високий та середній рівень комунікативних схильностей та м'яких навичок підтвердилася, що свідчить про хороший рівень сформованості навичок «soft skills» досліджуваних. Отже представлена програма розвитку є ефективною та може використовуватися у бізнес компаніях для підвищення навичок працівників.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі виокремлено та проаналізовано наукові підходи до розуміння сутності поняття «компетентність»; розкрито зміст та складові «soft skills» особистості фахівця; окреслено сучасні технології формування «soft skills» в особистості фахівця та емпірично досліджено особливості сформованості навичок «soft skills» у працівників бізнес сфери.

Визначено, що компетентність – це професійні знання, уміння й навички, це якості особистості, такі як – уміння навчатися впродовж життя, здатність міжособистісної взаємодії й співробітництва, робота в командному складі, це розвинуте логічне мислення, це вміння правильно використовувати й вибирати інформацію, володіння комунікативними та іншими навичками.

Змістова компетентність полягає у розуміння, що таке «soft skills». З'ясовано, що «soft skills», це м'які навички, які є затребувані на 85% роботодавцями, а особливо вони є важливими для професій типу «людина-людина». До м'яких навичок відносять: креативність, лідерські якості, уміння працювати в команді, організаторські здібності, системне мислення, емоційний інтелект, комунікація, робота з інформацією, мотивація, лідерські якості фахівця

свої справи; вміння працювати у команді; вміння творчо мислити та креативно підходити до вирішення поставлених задач; вміння навчатися й надалі, а також навчати інших; уміння успішно вести переговори й ефективно комунікувати; уміння моделювати цілі й знаходити успішні рішення для їх втілення та реалізацію у професійне життя; уміння розв'язувати, вирішувати конфліктні ситуації; уміння шанувати свій час та професійної команди і володіти ним; бути цілеспрямованим; знати, що таке дистрес і еустрес, тобто бути стресостійким до викликів у професії; емоційний інтелект; чесність; власний досвід та інтуїція та інші.

Емпірично досліджено, що більшість працівників компанії визначають у себе високий та середній рівень сформованості навичок «soft skills», розвитку комунікативних навичок та емпатії, бажають вдосконалювати свої навички «soft skills» і готові брати участь у тренінгових програмах.

А також більшість досліджуваних демонструють високий та середній рівні емоційної емпатії. Це свідчить про хороший рівень сформованості навичок «soft skills».

Описано розроблене тренінгове заняття, яке можна використати у роботі з працівниками бізнес сфери для формування у них навичок «soft skills».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Наход С. А. Значущість «Soft skills» для професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи. 2018. № 63. С. 131–135.
2. Делія О. «Психологія і ТИ» «Soft skills» у 21 столітті Коуч книжка для натхнення 2019. С. 56.
3. Коваль К. О. Розвиток «soft skills» у студентів – один з важливих чинників працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167.
4. Коляда Н., Кравченко О. Практичний досвід формування «soft-skills» в умовах закладу вищої освіти. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. № 3(27). С. 137–145.
5. Іванова Л. В., Скорнякова О. В. ««Soft skills», як важлива складова конкурентоспроможного фахівця з інформаційних технологій». *Молодий вчений*. № 12 (64). 2018. С. 83-87.
6. Електронне посилання: Татаурщікова Д. «Soft skills» - <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/23857/Kozhushkina%20T.%20L..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
7. Давидов В.В. «Досвід теоретичного та експериментального психологічного дослідження» 1986. С. 17.
8. Сосницька О.П. «Психологія особистості» 2009. С. 24.
9. Чуланова Г.В. «Технологія кадрового менеджменту» 2017. С. 117.
10. Портленд Ю.В. «Розвиток кадрового персоналу» 2015. С. 34.
11. Длугонович Н.В. «Психологія впливу» 2010. С. 56.
12. Морі Є. Soft skills та критичне мислення: які навички знадобляться у ХХІ столітті Електронний ресурс. Режим доступу: <https://suspilne.media/62334-soft-skills-ta-kriticne-mislenna-aki-navicki-znadoblatsa-ditam-u-xxi-stolitti/>.

13. Федоренко Н. І., «Особливості формування інформаційної компетентності у майбутніх спеціальних психологів». Освітній дискурс: Гуманітарні науки: зб. наук. праць. Київ : ПП Вид-во

14. Затворнюк О. М. Формування у майбутніх психологів сихологічної готовності до професійного самовдосконалення: дис. ... канд. пед. н.: 13.00.04 – професійна освіта. Київ, 2013. 230 с.

15. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.

16. Кузан Г. Професійна підготовка фахівців професій типу «людина-людина» у вимірі сучасних вимог і реалій. Молодь і ринок. № 10 (165), 2018. С. 68-73.

17. Мозгова Г. В., Євтушенко В. А., Мозгова А. Д. Формування «soft skills» фахівця в галузі маркетингу на основі компетентнісного підходу. URL: <https://chmnu.edu.ua/wp-content/uploads/50.-Mozgova-G.V..pdf>

18. Овчарук О. В. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти. *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи*. Київ : «К.І.С.», 2004. С. 112

19. Павлюк Є. О. Професійна компетентність як складова професійної діяльності майбутніх тренерів-викладачів. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Сер. : Педагогічні та психологічні науки. 2014. No 2. С. 109117. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnapv_ppn_2014_2_12.

20. Повстин О. В., Козяр М. М. Значення «soft skills» у формуванні управлінської компетентності фахівців у галузі безпеки людини. Інформаційні технології. Вісник ЛДУБЖД, № 20, 2019. С. 122-127.

21. Пометун, О. І. Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн. *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики* / за заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: К.І.С., 2004. С. 16-25.

22. Помилуко В. Ю. Психологія розвитку ключових компетентностей у дорослому віці: дис. ... доктора психол. н. 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. Київ, 2020. 541 с.

23. Силабус вибіркової навчальної дисципліни. Тренінг розвитку «soft skills». URL:
https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/18697/1/Trening_rozvytku_soft_skills_Sylabys.pdf.

24. Тушак А. Здобуття «soft skills» студентами у ЗВО як один із найвагоміших внесків у майбутню кар'єру. URL:
<https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/12/434.pdf>

25. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2004. 304 с. «Гілея», 2017. Вип. 2, ч. І : Педагогічні науки. С. 52-63. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/18052/1/Fedorenko%20I..pdf>.

26. Федоренко Н. Сучасні технології формування «soft skills» у студентів ОПП «Соціальні та медіа-комунікації». URL:
https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/36332/md_km_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

27. Феніна О.Я. Структура, функції, форми та види емпатії. Їх роль у міжособистісних стосунках Психологія: Зб. наук. праць. К, 2001. Вип. 14. – С. 109-117.

28. The 10 skills you need to thrive the Fourth Industrial Revolution. URL:<https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourthindustrialrevolution/>.

29. Левітова, О. "Печа-куча" [Текст]: ефективний засіб (само)виховання, організації публічного виступу, презентації діяльності вчителя/ О. Левітова// Відкритий урок: розробки, технології, досвід. – 2012. – № 11. С. 58–60.

30. М'які навички/Електронний ресурс. Режим доступу:
https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%27%D1%8F%D0%BA%D1%96_%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%87%D0%BA%D0%B8#cite_note-1.

31. Химиниця Н., Мартинюк К. Soft Skills як основа професіограми фахівця/Електронний ресурс. Режим доступу:

https://www.researchgate.net/publication/335830515_Soft_Skills_ak_osnova_profesio_grami_fahivca.

32. Що таке hard skills і soft skills: як нас оцінює роботодавець / Електронний ресурс. Режим доступу: <https://eduhub.in.ua/news/shcho-take-hard-skills-i-soft-skills-yak-nas-ocinyuye-robotodavec>.

ДОДАТКИ

Додаток А.2.

ТЕСТИ SOFT SKILLS

[HTTP://ININV.VNTU.EDU.UA/UKR/INDEX.PHP?OPTION=COM_CONTENT&VIEW=AR TICLE&ID=735:TEST-OTSINKA-KOMUNIKABELNOSTI-Z-KLIUCHEM&CATID=41&ITEMID=893](http://ininv.vntu.edu.ua/ukr/index.php?option=com_content&view=article&id=735:test-otsinka-komunikabelnosti-z-kluchem&catid=41&itemid=893)

ТЕСТ "ОЦІНКА КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ" (З КЛЮЧЕМ)



Комунікабельність – це уміння спілкуватись та взаємодіяти з іншими людьми з метою співпраці та взаємодії. Визначити, чи людина комунікабельна, допоможе спеціальний тест.

Питання тесту "Комунікабельність" (методика В.Ф. Ряховського)

За кожну відповідь "так" - 2 бали, за "інколи" - 1 бал, за "ні" - 0 балів.

Зауваження!

Висновки тесту soft skills – це результат застосування певної методики на момент тестування.

Тобто – це не догма і не вирок.

Крім того, слід пам'ятати, що навички можна розвинути, працюючи над собою, відвідуючи спеціальні тренінги.

P.S.

Soft skills означає "м'які" навички, соціальні навички, соціально-особистісні компетенції тощо.

У тесті 16 запитань. Оберіть відповідь, яка описує Вашу поведінку у вказаних ситуаціях. Так/іноді/ні

Повний перелік запитань тесту

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 дратуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи посоромитеся 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 чиє-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

комунікабельними, контролюйте себе. 25-29 балів. Ви замкнуті, неговірки, 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 комунікабельним? 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, говірки, 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». Товарищість 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 відчуваєте 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, втручаєтеся 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.2

Інструкція до анкети, адаптованої до завдань дослідження

Оцініть за 7-бальною шкалою наведені мотиви навчальної діяльності за

ступенем значення для вас: 1 бал відповідає мінімальному значенню критерія, 7 балів – максимальному.

Мотиваційно - ціннісний критерій відображає особистісно значущі мотиви і ціннісні установки, позитивне ставлення до оволодіння різними технологіями життєдіяльності спеціаліста (включаючи технології обробки матеріалів, освітні технології тощо), потреба застосування їх у професійній діяльності. Показниками цього виступає ставлення студентів до своєї майбутньої професії, активність, самостійність, творчий прояв суб'єктної позиції особистості в професійній педагогічній діяльності.

Когнітивний критерій відображає діапазон наявних психолого-педагогічних, технологічних і підприємницьких знань, що дозволяють адекватно оцінювати різні професійні ситуації, знаходити і застосовувати інформацію для їх вирішення, а також розвивати технологічну компетентність в процесі самоосвіти. Когнітивний критерій розкривається через наступні показники: знання майбутнім спеціалістом особливостей своєї професійної діяльності, особистісного та професійного розвитку; знання методики і технології організації робочого процесу, знання технологій обробки матеріалів, технології підприємницької діяльності.

Діяльнісний критерій відображає наявність психолого-педагогічних, технологічних, підприємницьких умінь, що дозволяють здійснювати організацію професійної діяльності; виявляти труднощі і визначати способи її вдосконалення; вміння проектувати і конструювати виробничий процес за технологією і виражається в наступних показниках: активність майбутнього спеціаліста у процесі професійної підготовки, самостійність майбутнього спеціаліста в здійсненні проектної та конструкторської, технологічної, підприємницької діяльності, а також результативність цієї діяльності.

Особистісний критерій відображає технологічно значущі якості особистості: активність, креативність, підприємливість, нестандартність мислення, самостійність, самоменеджмент, що дозволяють фахівцю самому проектувати і конструювати виробничий процес за технологією і відстоювати свою позицію у прийнятті обґрунтованих рішень у сформованій технологічній

та підприємницькій ситуації. Показниками цього критерію є: оперативність і точність орієнтування в професійній діяльності, використання нетрадиційних, нестандартних методів рішення психолого- педагогічних, технологічних і підприємницьких завдань; оцінка результатів праці, що не дає можливості зупинятися на досягнутому і спонукає до подальшого самовдосконалення, значимість для майбутнього фахівця технології сформованості soft skills.

Характеристика рівнів сформованості soft skills.

Високий рівень (70-98) - уміння самостійно планувати свою діяльність і діяльність робітників, методично грамотно і творчо організовувати навчально-виховну роботу, використовуючи при цьому спеціальні прийоми і засоби навчання.

Середній рівень (41-69) - фахівець може самостійно планувати окремі заходи навчального процесу, але планування здійснюється на основі неповного аналізу результатів попередньої діяльності, творче ставлення до роботи проявляється не завжди, відчуває труднощі при виконанні своїх задумів.

Низький рівень (1-40) - при плануванні роботи допускає помилки, планування здійснюється формально, безсистемно, володіє окремими відомими виробничими прийомами, використовує їх без аналізу ситуації, творчість у роботі не проявляє.

Додаток В.2

Методика створена Т. Лірі, Р. Лефоржем, Р. Сазеком у 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе й ідеальному "Я", а також для вивчення взаємовідносин в малих групах. З допомогою даної методики виявляється переважаючий тип відносин до людей в самооцінці та взаимооценке.

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче виявляються результати випробовуваного до центру кола, тим сильніше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування-підпорядкування) і горизонтальна (дружелюбність-ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола вказує на адаптивність або екстремальність інтерперсональної поведінки.

Опитувальник містить 128 оціночних суджень, з яких в кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих по висхідній інтенсивності. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування якого-небудь типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу.

Т. Лірі пропонував використовувати методику для оцінки спостережуваного поведінки людей, тобто поведінки в оцінці оточуючих ("зі сторони"), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального "Я". Згідно з цими рівнями діагностики змінюється інструкція для відповіді. Різні напрями діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані по окремих аспектах. Наприклад, "соціальне "Я", "реальне "Я"", "мої партнери" і т. д.

Процедура проведення

Інструкція

"Вам будуть представлені судження, що стосуються характеру людини, його взаємин з оточуючими людьми. Уважно прочитайте кожне судження і оцініть, чи відповідає вона Вашому уявленню про себе.

Поставте на бланку відповідей знак " + "проти номерів тих визначень, які відповідають Вашому уявленню про себе, і знак" - " проти номерів тих тверджень, які не відповідають Вашому уявленню про себе. Намагайтеся бути щирим. Якщо немає повної впевненості, знак " + " не ставте.

Після оцінювання свого реального "Я" знову прочитайте всі судження і відмітьте ті з них, які відповідають Вашому уявленню про те, яким Вам, на Вашу думку, слід було б бути в ідеалі".

Якщо необхідно оцінити особистість когось іншого, то дається додаткова інструкція: "Таким же чином, як і в перших двох варіантах, дайте оцінку особистості Вашого начальника (колеги, підлеглого: 1. "Мій начальник, такий, який він є насправді"; 2. "Мій ідеал начальника").

Методика може бути представлена респонденту або списком (за алфавітом або у випадковому порядку), або на окремих картках. Йому пропонується вказати ті твердження, які відповідають його уявленню про себе, відносяться до іншої людини або його ідеалу.

Обробка результатів

На першому етапі обробки даних проводиться підрахунок балів за кожною октанте з допомогою ключа до опитувальником.

Ключ

1. **Авторитарний:** 1 - 4, 33 - 36, 65 - 68, 97 - 100.
2. **Егоїстичний:** 5 - 8, 37 - 40, 69 - 72, 101 - 104.
3. **Агресивний:** 9 - 12, 41 - 44, 73 - 76, 105 - 108.
4. **Підозрілий:** 13 - 16, 45 - 48, 77 - 80, 109 - 112.
5. **Підпорядковується:** 17 - 20, 49 - 52, 81 - 84, 113 - 116.
6. **Залежний:** 21 - 24, 53 - 56, 85 - 88, 117 - 120.
7. **Доброзичливий:** 25 - 28, 57 - 60, 89 - 92, 121 - 124.
8. **Альтруїстична:** 29 - 32, 61 - 64, 93 - 96, 125 - 128.

На другому етапі отримані бали переносяться на діаграму, при цьому відстань від центру круга відповідає числу балів по даній октанте (мінімальне значення - 0, максимальна - 16). Кінці таких векторів з'єднуються і утворюють

профіль, що відображає уявлення про особистість цієї людини. Окреслений простір заштриховується. Для кожного подання будується окрема діаграма, на якій воно характеризується за вираженості ознак кожної октанти.

Психограма

На третьому етапі за допомогою формул визначаються показники по двом основним параметрам «Домінування» і «Дружелюбність»:

$$\text{Домінування} = (I - V) + 0,7 \times (VIII + II - IV - VI)$$

$$\text{Дружелюбність} = (VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$$

Таким чином, система балів з 16 міжособистісним змінним перетворюється в два цифрові індекси, які характеризують уявлення суб'єкта за зазначеними параметрами.

У результаті проводиться аналіз особистісного профілю - визначаються типи ставлення до оточуючих.

Інтерпретація результатів

Підрахунок балів ведеться окремо для кожної оцінюваної особистості. Показником порушення відносин з певною особою є різниця між уявленнями людини про нього і бажаному його образу в якості партнера по спілкуванню.

Максимальна оцінка рівня - 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відносини:

0-4 бали - низька:	адаптивне поведінка
5-8 балів - помірна:	
9-12 балів - висока:	екстремальну поведінку
13-16 балів - екстремальна:	до патології поведінка

Позитивне значення результату, отриманого за формулою "домінування", свідчить про вираженому прагненні людини до лідерства у спілкуванні, до домінування. Негативне значення вказує на тенденцію до підпорядкування, відмови від відповідальності й позиції лідерства.

Позитивний результат за формулою "дружелюбність" є показником прагнення особистості до встановлення доброзичливих відносин і співпраці з оточуючими. Негативний результат вказує на прояв агресивно-конкурентної позиції, що перешкоджає співпраці та успішної спільної діяльності. Кількісні результати є показниками ступеня вираженості цих характеристик.

Найбільш заштриховані на профілі октанти відповідають переважаючим стилем міжособистісних відносин даного індивіда. Характеристики, що не виходять за межі 8 балів, властиві гармонійним особистостям. Показники, що перевищують 8 балів, свідчать про акцентуації властивостей, що виявляються даними октантом. Бали, що досягають рівня 14-16, свідчать про труднощі соціальної адаптації. Низькі показники за всіма октантами (0-3 бали) можуть бути результатом скритності і невідвертості випробуваного. Якщо в психограмме немає октантов, заштрихованих вище 4-х балів, то дані сумнівні в плані їх достовірності: ситуація діагностики не прихилила до відвертості.

Перші чотири типи міжособистісних відносин (октанти 1-4) характеризуються тенденцією до лідерства і домінування, незалежністю думки, готовністю відстоювати власну точку зору в конфлікті. Інші чотири октанта (5-8) - відображають переважання конформних установок, невпевненість у собі, податливість думці оточуючих, схильність до компромісів.

В цілому інтерпретація даних повинна орієнтуватися на переважання одних показників над іншими і в меншій мірі - на абсолютні величини. В нормі зазвичай не спостерігаються значні розбіжності між «Я» актуальним і ідеальним. Помірне розбіжність може розглядатися як необхідна умова самовдосконалення.

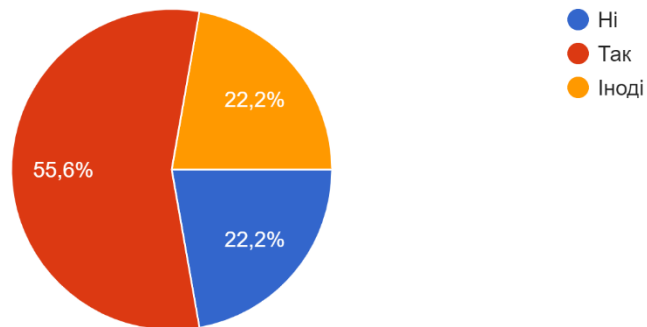
Незадоволеність собою частіше спостерігається у осіб з заниженою самооцінкою (5,6,7 октанти), а також у осіб, що знаходяться в ситуації тривалого конфлікту (4 октант). Переважання одночасно 1 і 5 октанта властиво особам з проблемою хворобливого самолюбства, авторитарності, 4 і 8 - конфлікт між прагненням до визнання групою і ворожістю, тобто проблема пригніченою ворожості, 3 і 7 - боротьба мотивів самоствердження і афіліації, 2 і 6 - проблема

незалежності-подчиняемости, що виникає в складній службовій або іншій ситуації, що змушує коритися всупереч внутрішнього протесту.

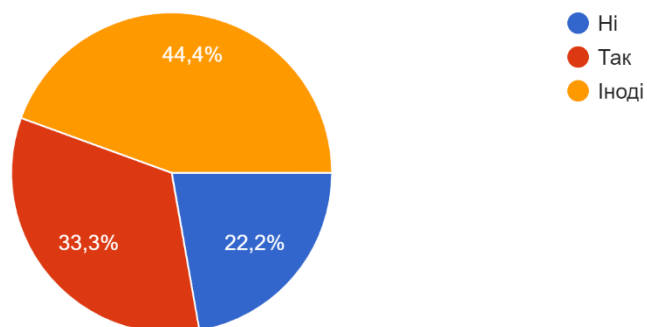
Особи, у яких виявляються домінантні, агресивних і незалежних рис поведінки, значно рідше виявляють невдоволення своїм характером і міжособистісними стосунками, проте і у них може виявлятися тенденція до вдосконалення свого стилю міжособистісної взаємодії з оточенням. При цьому зростання показників того чи іншого октанта визначить напрям, за яким самотійно рухається особистість в цілях самовдосконалення, ступінь усвідомлення наявних проблем, наявність внутріособистісних ресурсів.

Результати анкетування

На Вас чекає звичайна ділова зустріч. Чи хвилюєтесь Ви?

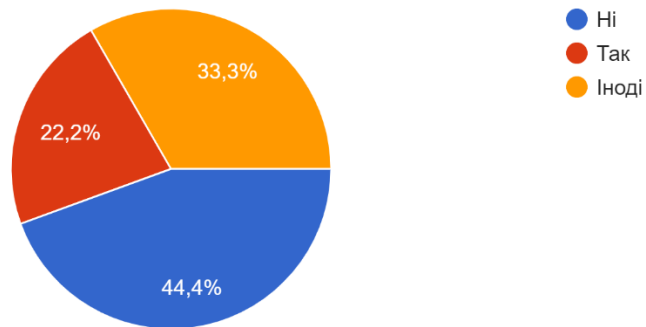


Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах або іншому подібному заході?

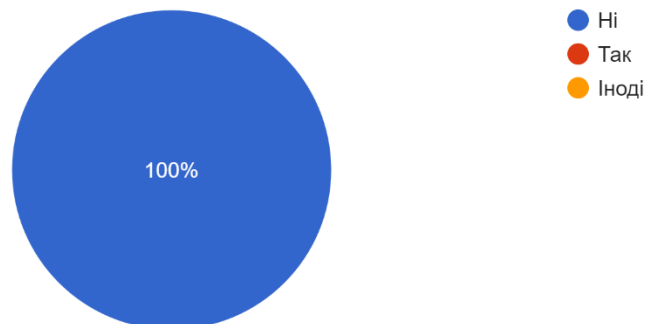


Чи відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?

9 ответов

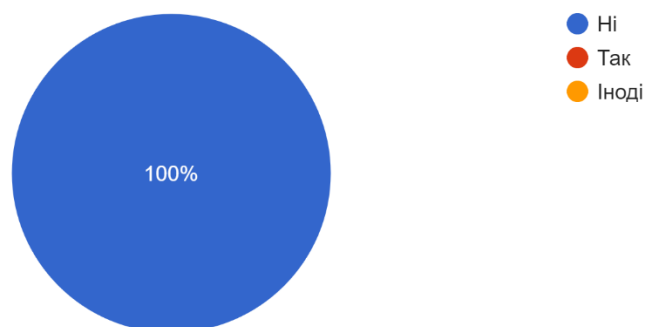


Вам пропонують виїхати у справах до міста, де Ви ніколи не бували. Чи докладете Ви максимум зусиль, щоб уникнути цієї поїздки?

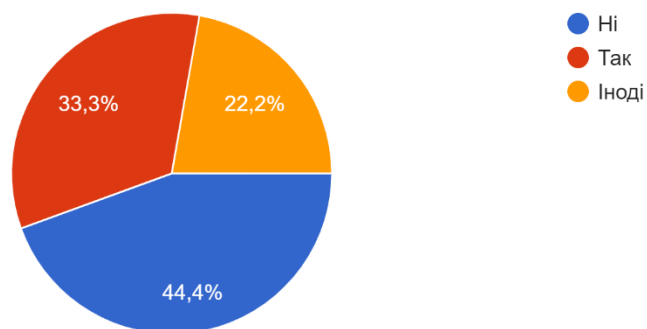


Чи дратуєтеся Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання)?

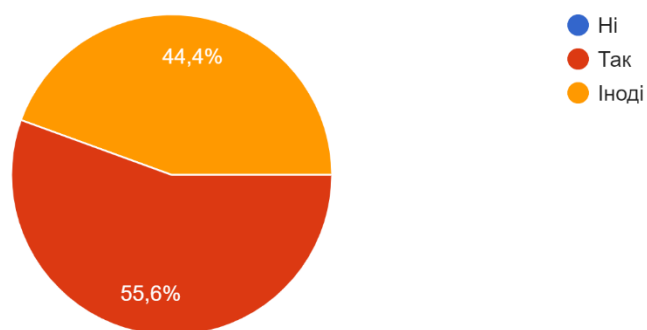
9 ответов



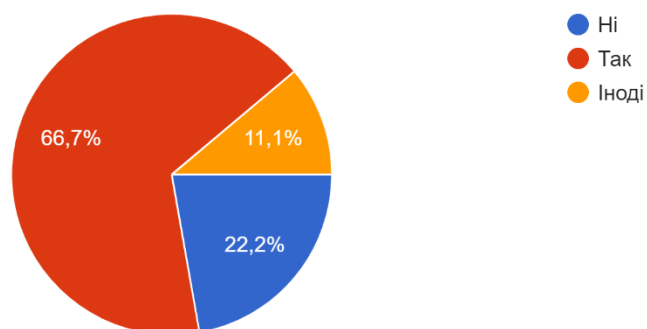
Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з будь-ким?



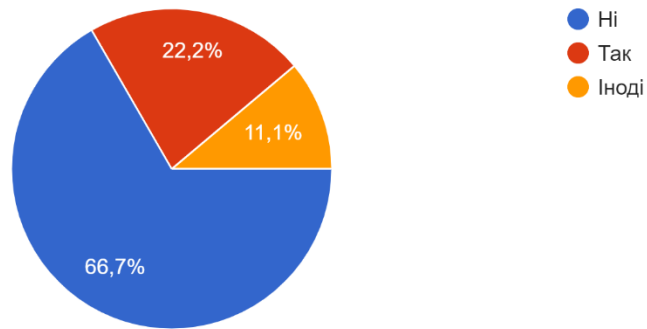
Чи вірите Ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?



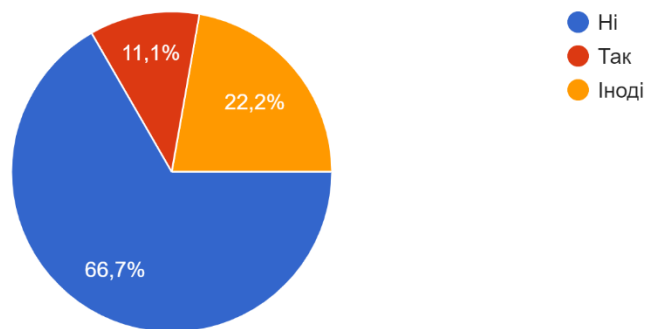
Чи посоромитеся Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, які позичив кілька місяців тому?



У ресторані або в їдальні Вам подали явно неякісні страви. Чи будете Ви мовчати, лише сердито відсунувши тарілку?

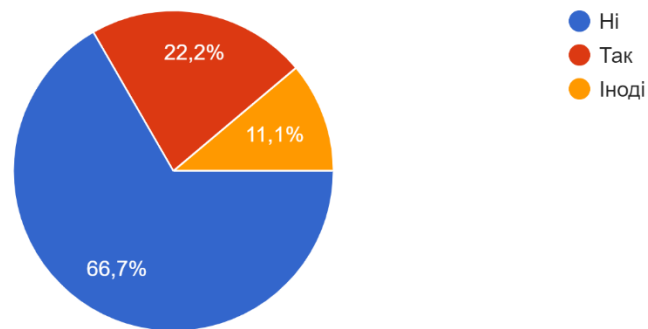


Опинившись сам на сам з незнайомою людиною, Ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи так це?

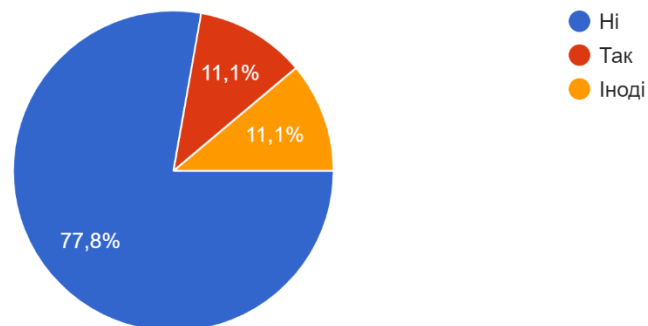


Вас жахає будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи Ви відмовитися від свого наміру?

9 ответов

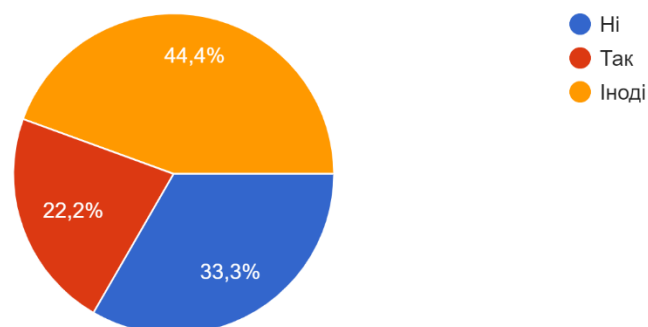


Чи боїтеся Ви брати участь у розгляді конфліктних ситуацій?



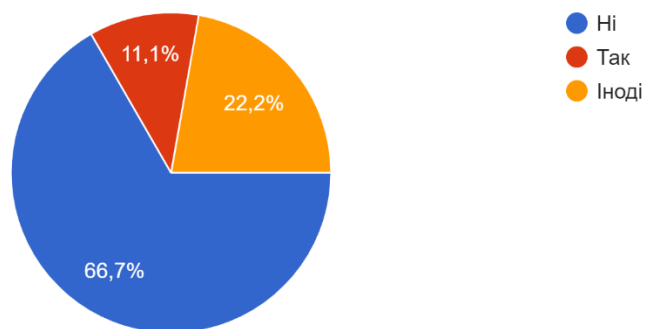
У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і їх думок на цей рахунок Ви не сприймаєте. Це так?

-



Чи викликає у Вас досаду чиє-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?

9 ответов



Найбільш охоче Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?

