

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

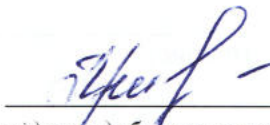
**Факультет соціально-гуманітарних технологій,
спорту та реабілітації**

**Кафедра психології, педагогіки та
суспільних дисциплін**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

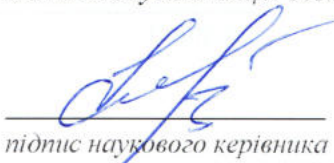
**на тему: Формування комунікативних здібностей у співробітників
комунальних підприємств**

Здобувач вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМз-22-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу»


підпис здобувача вищої освіти

Л.В. Прохорова

Науковий керівник


підпис наукового керівника

О.Г. Льовкіна
професор,
д.філос.н.

Гарант освітньо-
професійної програми


підпис керівника ОПП

О.О. Нежинська
к.психол.н.,
доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та соціології
протокол від «1» грудня 2023 р. № 7

Завідувач кафедри


підпис

І.О. Петухова,
кандидат
педагогічних наук,
доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 1 17.01.2024
(дата)

[Signature]
(підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту
(до захисту, на доопрацювання)

23.11.2023
(дата)

[Signature]
(підпис)

Результат захисту 90
(оцінка)

09.02.24
(дата)

[Signature]
(підпис)

Голова комісії:

[Signature]
(підпис)

С.І. Корсун
(ініціали, ПІБ)

Члени комісії:

[Signature]
(підпис)

О.О. Нежинська
(ініціали, ПІБ)

[Signature]
(підпис)

Л.В. Романюк
(ініціали, ПІБ)

[Signature]
(підпис)

М.Ю. Заушнікова
(ініціали, ПІБ)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:

Завідувач кафедри
психології, педагогіки та
суспільних дисциплін

 І.О.Петухова

**Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти
Прохорової Лідії Володимирівни**

Тема кваліфікаційної роботи: **Формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств.**

Затверджена наказом ректора від 08. 02. 2023 № 180

Термін подачі закінченої роботи: 25.12.2023

Цільова установка: полягає у визначенні теоретико-методологічних підходів до дослідження проблеми формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств, їх структури, функцій і значення для комунікативної діяльності особистості; емпіричному дослідженні особливості розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств; розробці рекомендацій для покращення розвитку комунікативних здібностей для співробітників комунальних підприємств з метою набуття знань із психології спілкування, комунікативних вмінь і навичок.

Мета роботи: теоретично-методологічне обґрунтування й емпіричне дослідження особливостей комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств/

Об'єкт дослідження: комунікативні здібності у співробітників комунальних підприємств.

Предмет дослідження: формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств.

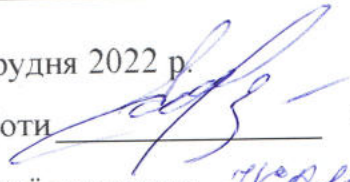
База дослідження виступає КП «Добро» Добропільської міської ради.

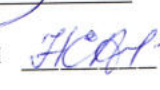
1. Вихідні дані до роботи, результати емпіричного дослідження, підбір вправ та рекомендації для їх впровадження.
2. Перелік графічного матеріалу 11 таблиць, 9 рисунків, додатки А, Б, В, Г

3. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	30.10.2022	30.10.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2023	30.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2023	30.06.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2023	20.09.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2023	20.10.2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	20.12.2023	20.12.2023
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	16.11.2023	16.11.2023
8.	Попередній захист роботи	22.11.2023	22.11.2023
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2023	20.12.2023
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	15.01.2024	15.01.2024
11.	Захист роботи	31.01.2024	31.01.2024

1. Дата видачі завдання «19» грудня 2022 р.

2. Керівник кваліфікаційної роботи  О.Г. Льовкіна

3. Керівник освітньо-професійної програми  О.О. Нежинська

4. Завдання до виконання отримав

здобувач вищої освіти

 Л.В. Прохорова

АНОТАЦІЯ

Актуальність теми дослідження формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств полягає у тому, що в сучасних умовах комунікація лежить в основі функціонування будь-якої установи і пронизує всі системи управління людськими ресурсами.

Одним з важливих аспектів є розвиток та формування комунікативних здібностей у працівників комунальних служб. Результативність роботи фахівця в багатьох випадках залежить від високої кваліфікації та прояву комунікативних здібностей під час безпосереднього обміну інформацією, як між колегами, так і з споживачами, бо від того, наскільки правильно організований цей процес, залежить ступінь задоволеності наданими послугами. Володіння навичками встановлення і підтримки контактів, розв'язання конфліктів, адекватного висловлювання своїх почуттів впливає на досягнення комунікативних цілей.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у: визначенні теоретико-методологічних підходів до дослідження проблеми формування комунікативних здібностей; узагальненні достатнього психодіагностичного інструментарію для дослідження індивідуальних особливостей особистості; емпіричному дослідженні особливостей формування комунікативних здібностей. У роботі проведений ґрунтовний теоретичний аналіз досліджуваної проблеми. Розкриті основні підходи до визначення комунікативних здібностей у роботах вітчизняних і зарубіжних вчених. Здійснено підбір діагностичних методик та тестів для виявлення комунікативних здібностей у співробітників комунального підприємства. Обґрунтовані етапи та методологія дослідження. Здобувачкою розроблено рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей для учасників дослідження. Визначено мету, завдання, основні форми та методи.

Ключові слова: формування комунікативних здібностей, комунікативна здібність, спілкування, співробітник, діагностування.

ABSTRACT

The relevance of the topic of researching the formation of communication skills in employees of public utilities is that in modern conditions, communication is the basis of the functioning of any institution and permeates all human resource management systems.

One of the most important aspects is the development and formation of communication skills among employees of public utilities. In many cases, the effectiveness of a specialist's work depends on high qualifications and the manifestation of communication skills during the direct exchange of information, both between colleagues and consumers, because the degree of satisfaction with the services provided depends on how well this process is organized. Possession of the skills of establishing and maintaining contacts, conflict resolution, and adequate expression of feelings affects the achievement of communication goals.

The scientific novelty of the results obtained is: determination of theoretical and methodological approaches to the study of the problem of formation of communication abilities; generalization of sufficient psychodiagnostic tools for the study of individual personality traits; empirical study of the peculiarities of the formation of communication abilities. The paper provides a thorough theoretical analysis of the problem under study. The main approaches to the definition of communicative abilities in the works of domestic and foreign scientists are revealed. A selection of diagnostic methods and tests for identifying communication abilities of employees of a utility company is made. The stages and methodology of the study are substantiated. The applicant developed recommendations for improving the development of communication skills for the study participants. The purpose, tasks, main forms and methods are defined.

Keywords: formation of communication skills, communication ability, communication, employee, diagnostics.

ЗМІСТ

ВСТУП.	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ЛІТЕРАТУРІ	13
1.1 Проблема визначення поняття «комунікативні здібності» в психологічній літературі.....	13
1.2 Структура, функції комунікативних здібностей і їх значення для комунікативної діяльності особистості.....	23
1.3 Комунікативні здібності в професійній діяльності співробітників комунальних підприємств.....	29
Висновки до 1 розділу.....	33
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПІВРОБІТНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	35
2.1. Обґрунтування методологічного підходу до дослідження комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.....	35
2.2. Аналіз результатів дослідження та їх інтерпретації.....	37
Висновки до 2 розділу.....	52
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПІВРОБІТНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	54
3.1. Теоретичне обґрунтування шляхів формування комунікативних здібностей.....	54
3.2. Рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей для учасників дослідження.....	59
Висновки до 3 розділу	71
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	76
ДОДАТКИ.....	83

ВСТУП

Актуальність дослідження.

Проблеми розуміння комунікативних здібностей у сучасній психологічній теорії загальних та спеціальних здібностей є одними з найактуальніших питань. У віці інформації та технологій, проблема підвищення ефективності спілкування та комунікацій стоїть гостро. Прикладні наукові розробки в галузі формування та розвитку комунікативних здібностей є значущими та затребуваними.

Основою практичної діяльності людини у будь-якій сфері життя є спілкування. Його роль в житті людини важко переоцінити. Міжособистісна комунікація є не лише умовою соціального буття людини, але і найважливішою складовою професійної діяльності фахівця. У цих умовах кваліфікованість і успішність виконання професійних завдань залежить від якості взаємодії з людьми в конкретних професійних ситуаціях. Високий рівень розвитку комунікативних здібностей в нових умовах існування суспільства стають невід'ємною складовою професійної компетентності. Розширюються вимоги до навичок комунікації і інформованості, які передбачають розвиток здібностей до ситуативної адаптивності, вміння швидко і адекватно орієнтуватися у багато чисельних і різноманітних комунікативних ситуаціях, а також готовність сприймати нову інформацію в навколишньому середовищі.

Міжособистісне спілкування є не тільки умовою соціального існування людини, але й невід'ємним елементом професійної діяльності фахівця. У цьому контексті професійні якості та успішність роботи залежать від якості взаємодії з людьми в конкретній професійній ситуації. Випереджальний розвиток навичок спілкування в нових соціальних ситуаціях стає невід'ємною частиною професійної компетентності. Вимоги до комунікативної компетентності та обізнаності розширюються і включають розвиток ситуативної адаптивності, вміння швидко та адекватно

орієнтуватися в найрізноманітніших комунікативних ситуаціях, готовність до сприйняття нової інформації в навколишньому середовищі.

Важливість розвитку комунікативних здібностей для працівників комунальних підприємств, які є сферою обслуговування, стає все більш очевидною. Успіх або невдача роботи кожного працівника даної сфери значною мірою залежить від його здатності максимально розвинути і продемонструвати комунікативні навички вбезпосередньому спілкуванні з клієнтами. Це пов'язано з тим, що рівень продажів і задоволеності отриманими послугами безпосередньо залежить від уміння правильно організувати цей процес. Вміння будувати і підтримувати відносини, вирішувати конфлікти і правильно виражати емоції, які відображаються на досягненні комунікаційних цілей, ефективності проведених заходів і підтримують процес адаптації фахівців до свого професійного середовища і зміни цього середовища за допомогою внутрішніх рішень. Таким чином, успіх нашого особистісного та професійного розвитку залежить від того, наскільки добре ми використовуємо свої комунікативні навички та взаємодіємо з людьми. Саме тому обрана нами тема дослідження є дуже актуальною на даний момент.

Комунікативні здібності - це здатність до спілкування з іншими людьми. Вони виявляються у навичках суб'єкта комунікації вступати у соціальні контакти, регулювати повторювані ситуації взаємодії, досягати в міжособистісних стосунках комунікативних цілей.

Н.Р. Вітюк, Н.П. Волкова, Г. В. Осовська вважають, що комунікативні здібності сприяють активному і ефективному спілкуванню, передачі інформації та встановленню контактів, розумінню комунікативної ситуації, сформованості комунікативних умінь та забезпечують взаємодію з іншими людьми.

Історичний огляд матеріалу демонструє, що історія вивчення комунікативних здібностей досить довга. Відомо, що вже в давнину люди звертали увагу на важливість комунікації. Однак, вивчення комунікативних

здібностей, як окремої науки почалося в середині XX століття. Перші дослідження в цій галузі були проведені в США та Європі.

Проблемою комунікативної компетентності у галузі психології займалося багато учених, як зарубіжних (П. Андерсен, К. Кіффер, Р. П. Мільруд, С. Морлей, Ю. Хабермас та ін.), так і вітчизняних (І. М. Бевзюк, Л. В. Долинська, М. М. Заброцький, Н. Б. Завіниченко, С. Д. Максименко, М. П. Тимофієва, В. П. Черевко та ін.).

З тих пір, вивчення комунікативних здібностей стало популярним і знайшло застосування в багатьох галузях, таких як педагогіка, журналістика, маркетинг, продажі, психологія, соціологія, дипломатія, міжнародні відносини, мистецтво, тощо.

Актуальність теми полягає у тому, що комунікативна здібність є однією з ключових навичок, які необхідні для успішного функціонування в сучасному світі. Комунікативна здібність означає здатність ефективно спілкуватися з іншими людьми, використовуючи різні засоби комунікації, такі як мова, жести, міміка, тощо. Це включає в себе здатність слухати, розуміти, висловлювати свої думки та ідеї, а також вміння взаємодіяти з іншими людьми в різних ситуаціях. Комунікативна здібність є важливою для багатьох професій, таких як менеджмент, маркетинг, психологія, освіта, тощо.

Методологічну основу у проблемі комунікативних здібностей становлять дослідження Дж. Хабермаса, Л. Б. Сікорської, Ю. В. Якимчук, Д. Джентіле, Дж. Остерріттера, Дж. Свейлі, Дж. Готмана, Д. Риззолатті, І. В. Матвійчук, Н. Вінера, К. Шеннона, У. Р. Ешбі, А. В. Берга, А. Н. Колмогорова, Л. Філіпса, З. Фрейда, Р. Хенкі та інших.

Аналізуючи наукову літературу ми дослідили, що проблема здібностей, зокрема, комунікативних здібностей, є однією з найважливіших проблем психологічної науки. Потребу в комунікації психологи визнають однією з найголовніших життєвих потреб людини. Її дослідженню були присвячені фундаментальні праці М. Боришевського, С. Максименка, Н.

Вінера, К. Шеннона, У. Р. Ешбі, А. В. Берга, А.Н.Колмогорова, С. Рубінштейна, та ін.

Значення комунікативних здібностей в житті людини визнане багатьма дослідниками, але фактично досі не знайдено засобу, який би міг розв'язати комунікативну проблему, яка є багатогранною. Тому актуальним є дослідження порушеної проблеми, а також аналіз та систематизація основних напрямків формування комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

У даній кваліфікаційній роботі розглянуто основні принципи формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств. Також на основі теоретичних досліджень та аналізу практичних прикладів буде сформульовано висновки та рекомендації, спрямовані на покращення процесу формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств, що буде мати позитивне відображення на рівень професійної діяльності.

Об'єкт дослідження: комунікативні здібності у співробітників комунальних підприємств.

Предмет дослідження: формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств.

Мета дослідження: теоретично-методологічне обґрунтування й емпіричне дослідження особливостей комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств; рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей для учасників дослідження.

Відповідно до мети дослідження були окреслені наступні **завдання:**

1. Здійснити теоретичний аналіз аспектів та визначити фактори формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств;
2. Провести емпіричне дослідження, з метою визначення рівня формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств;
3. Розробити рекомендації щодо формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств.

Методи дослідження: для вирішення поставлених задінь було використано комплекс методів, зокрема такі:

а) *Теоретичні* - аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних та експериментальних даних із проблеми особливостей формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств;

б) *Емпіричні* - спостереження, психодіагностичне тестування:

- «Методика оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1)» (В.В. Синявського і Б.О. Федорошина) - для виявлення рівня розвиненості комунікативних здібностей особистості;

- методика «Оцінка рівня комунікабельності» (тест В.Ф. Рахівського) - для виявлення рівня комунікабельності;

- оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) - спрямований на оцінку самоконтролю в спілкуванні.

Практична значущість роботи визначається у тому, що результати дослідження можуть бути використані для складання рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

База дослідження: дослідження здійснювалося на базі комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради. Загальна кількість учасників складала 57 осіб (з різним стажем роботи) віком від 25 до 60 років, у тому числі: чоловіків 19, жінок 38.

Апробація результатів роботи. Результати досліджень були відображені у матеріалах міжнародної конференції: Прохорова Л.В., Льовкіна О.Г. Формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції* (20 квітня 2023 року) м.Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 450-453.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (63 найменувань, з них 3 – іноземними мовами) та 4 додатків. Основний зміст роботи викладений на 75 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 97 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ У ВІТЧИЗНЯНІЙ ТА ЗАРУБІЖНІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Проблема визначення поняття «комунікативні здібності» в психологічній літературі

Проблема психології здібностей завжди була в центрі уваги вітчизняних та зарубіжних фахівців. Аналіз наукової літератури показує, що вивченню комунікативної компетентності присвячена велика кількість наукових досліджень з психології в країні та за кордоном.

Вчені визначили місце комунікативних здібностей у системі здібностей особистості, запропонували різні структурні моделі комунікативних здібностей, визначили оптимальні умови для виконання цих здібностей тощо. Враховуючи різноманітність поглядів на цю тему, необхідно з'ясувати психологічну природу та зміст індивідуальної комунікативної компетентності.

Різноманітні теоретичні розробки в галузі соціальної психології порушують низку питань, пов'язаних з проблемою комунікативної компетентності, коли комунікація розглядається як міжособистісна взаємодія. Успішність або неуспішність комунікативної діяльності в процесі міжособистісного спілкування закономірно визначається комунікативною компетентністю суб'єкта. До її структури входять знання і вміння у сфері спілкування, комунікативна компетентність і комунікабельність у сфері міжособистісної інформаційної взаємодії.

Зміст поняття «комунікативні здібності» невід'ємно пов'язаний з розумінням сутності спілкування, його значенням в житті і процесі розвитку людини та потребує розкриття категорії здібностей в рамках психологічної науки. Спілкування - це «складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес

взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаємного розуміння один одного» [56, с.83].

Аналіз визначень комунікації, даних різними авторами, показує, що існує досить широкий діапазон тлумачень, зокрема пов'язаних і з контекстом різноманітних теоретичних і прикладних наук. Еволюція поняття «комунікація» стосовно організації призвела до дуже широкого його розуміння – від засобу передавання даних до умови функціонування і конкурентоспроможності організації. Е. Джонс, Б. Уотсон, Дж. Гарднер зауважують з цього приводу: «Спочатку цей феномен розумівся як засіб, за допомогою якого індивідуальна активність членів організації координується і дозволяє досягти організаційних цілей. Потім було визначення комунікації як центрального процесу в організації. Новітнє розуміння комунікації знаходить відображення у її трактуванні як підстави створення організації. Організації постійно адаптуються до економічних умов, що змінюються, перебудовуючи свої структури, що відбивається і на процесах комунікації: вони одночасно і йдуть за новітніми організаційними структурами, і сприяють їх створенню» [62, с.722-750]. Д.Вольтон виділяє три ключових сторони комунікації: «Найпомітніша і з прикладним характером – технології. Найскладніша і така, що найважче піддається дешифруванню та управлінню – це сторона культурна. Найбільш перспективна, з колосальним розвитком обмінів і технологій – сторона економічна». Р.Дафт пропонує таке визначення комунікацій з урахуванням певних поведінкових аспектів: «Комунікації – це процес, за допомогою якого двоє або більше осіб обмінюються зрозумілою інформацією, як правило, з метою мотивування або впливу на поведінку» [61, с.273]. Комунікація розглядається як специфічний обмін усвідомленою інформацією, процес передачі емоційного і інтелектуального змісту (А.Панфілова), а комунікативна компетенція – це відповідність комунікативної поведінки даній ситуації та її ефективність (Б. Спіцберг) [12,с. 49]. Термін комунікація (від лат. comunicatio – зв'язок, повідомлення)

тлумачиться як спілкування, що ґрунтується на взаєморозумінні; повідомлення інформації від однієї людини до іншої або до кількох інших [17, с. 370]. Д. Шевченко визначає комунікацію через сукупність її складових: «Комунікація — процес передачі повідомлення, що включає шість елементів: джерело, повідомлення, канал комунікації, отримувач, а також процеси кодування та декодування» [57, с. 16].

Комунікативні здібності - це багато в чому ступінь успішності використання вербальних і невербальних засобів спілкування, так як по словесному каналі передається чиста інформація, а по невербальному - ставлення до партнера по спілкуванню. «Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язане з його психічними станами і служить засобом їх вираження». На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. Люди досить швидко навчаються пристосовувати своє вербальне поведінку до обставин, що змінюються, але мова тіла виявляється менш пластичною [4, с. 289].

Комунікативні здібності — це здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретуючи отримувану інформацію, а також правильно її передаючи. Ці навички дуже важливі в суспільстві, коли щодня необхідно взаємодіяти з багатьма людьми. Деякі професії зобов'язують приділяти їм більше уваги, оскільки у певних видах діяльності основним методом роботи є спілкування: це журналістика, психологія, педагогіка, соціологія та інші. Тим не менш, професійні потреби — це лише мала частина причин, по яких комунікативні навички так важливі. Адже будь-якій людині необхідно спілкуватися і для психологічного задоволення, соціальної реалізації, і просто для того, щоб вижити. Індивіди, які нехтують їх напрацюванням, безуспішні, і їм важче реалізувати себе [20, с. 160].

Комунікативні здібності, які входять до групи спеціальних здібностей, — це індивідуально-психологічні властивості особистості, які забезпечують ефективну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми в процесі

спілкування або виконання спільної діяльності. Комунікативні здібності дозволяють успішно вступати в контакт з іншими людьми, здійснювати комунікативну, організаторську, педагогічну та інші види діяльності; вони визначають якісні та кількісні характеристики обміну інформацією, забезпечують сприйняття і розуміння іншої людини, вироблення стратегії взаємодії. Науковці зазначають, що на основі однакових задатків можуть формуватися різні комунікативні здібності, що залежить від середовища, яке оточує дитину та визначається умовами виховання, особливостями соціалізації, які або сприяють розвитку здібностей, або, навпаки, його гальмують. Комунікативні здібності відносяться до спеціальних здібностей і утворюють систему якостей особистості, які сприяють досягненню високих результатів у комунікативній діяльності. Вони є індивідуально психологічними особливостями людини, які є умовою ефективного спілкування, та не зводяться лише до комунікативних умінь і навичок, хоча можуть полегшувати їх формування та використання [27, с. 376].

Г.В.Данченко, Н.Р. Вітюк, Н.П. Волкова, Н.Б. Завіниченко вважають, що комунікативні здібності сприяють активному і ефективному спілкуванню, передачі інформації та встановленню контактів, розумінню комунікативної ситуації, сформованості комунікативних умінь та забезпечують взаємодію з іншими людьми. Комунікативні здібності, на думку Ю.В. Якимчука, є передумовою опанування підлітками комунікативних знань, умінь та навичок, є сукупністю індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та обумовлює успішність комунікативної діяльності. Науковець виокремлює у структурі комунікативних здібностей такі компоненти: когнітивний, мотиваційний, самооцінний, емоційний, комунікативно-діяльнісний, які тісно взаємопов'язані між собою. Розвиток хоча б одного компонента спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому.

Таким чином, питання комунікативних здібностей розглядалося під різними кутами зору різними вітчизняними та зарубіжними дослідниками,

але основною причиною постійного інтересу до цього питання є його практична значущість. Завжди існувала потреба у виявленні закономірностей і механізмів формування психічних характеристик, які дозволяють людям досягати високих результатів у своїй діяльності.

Відповідно до загального визначення в межах індивідуально-психологічної теорії здібностей - це «окремі психічні властивості, які є умовами успішного виконання якої-небудь однієї або кількох діяльностей» [55, с. 12]. Зазначається, що здібності, які проявляються у людини у вигляді простих і більш складних властивостей особистості, допомагаючи їй успішно брати участь в діяльності, в ній і формуються.

Здібності - психічна властивість особистості, яка представляє собою сукупність індивідуально-психологічних особливостей людини, які дозволяють їй успішно оволодівати чи займатися тією чи іншою діяльністю. Здібності характеризують можливості особистості для досягнення успіхів у навчанні і в праці. С. Рубінштейн, якому належить заслуга в розробці основних положень психології здібностей, відзначає: "Здібності людини - це вияви, сторони його здатності до навчання і праці".

В психологічній літературі існують різноманітні класифікації здібностей. За походженням виділяють два види здібностей:

1) природні – це здібності біологічно обумовлені, пов'язані з вродженими задатками, що формуються на їх основі через механізми навчання типу умовно – рефлекторних зв'язків;

2) специфічно людські – це здібності, що мають суспільно-історичне походження і забезпечують життя і розвиток людини в соціальному середовищі.

Специфічно людські здібності, у свою чергу, поділяються на декілька типів: загальні та спеціальні вищі інтелектуальні здібності, теоретичні та практичні, навчальні та творчі, предметні і міжособистісні. Загальні – здібності, які визначають успіхи людини в різних видах діяльності і спілкування (розумові здібності, розвинені пам'ять та мова, точність рухів

рук і т.д.). Спеціальні – здібності, що визначають успіхи людини в окремих видах діяльності і спілкування. Для їх виникнення необхідні особливі задатки та спеціальний розвиток (в цю категорію входять математичні, технічні, літературно-лінгвістичні, художньо-творчі, спортивні здібності тощо). В цей тип здібностей відносять також організаторські та комунікативні здібності, які відіграють велику роль в професійному зростанні людини і налагодженні ефективних комунікацій [21, с. 211].

Комунікативні здібності можна класифікувати за різними критеріями. Одним з них є класифікація за типами комунікації. За цим критерієм комунікативні здібності поділяються на наступні види:

Вербальні здібності: здатність висловлювати свої думки, ідеї, почуття, переконання тощо у словесній формі. Це може бути як письмова, так і усна комунікація.

1. Невербальні здібності: здатність використовувати різноманітні знаки, символи, жести, міміку тощо для передачі інформації. Це може бути як усна, так і неписьмова комунікація.

2. Аудіальні здібності: здатність слухати, розуміти та аналізувати інформацію, яка надходить до нас через звукові сигнали. Це може бути як усна, так і письмова комунікація.

3. Візуальні здібності: здатність сприймати, аналізувати та інтерпретувати інформацію, яка надходить до нас через зорові сигнали. Це може бути як усна, так і письмова комунікація.

Дослідження феномену комунікативних здібностей відбувалося з різних позицій в області психології. Так дослідники, що вивчали здібності їх структуру, поряд з організаторськими, конструктивними і гностичними здібностями, виділяють і комунікативні [4, с. 289].

Зарубіжні вчені-психологи К. Роджерс, М. Форверг, Е. Фромм та інші вказують на необхідність вивчати здібності до спілкування і комунікативну пристосовуваність на фоні характеристик «Я-концепції» людини.

Дослідники Х. Шредер та М. Форверг проаналізували їх у комплексі як широку систему соціальної компетенції. Останнє поняття складається з чотирьох загальних рис особистості: комунікабельність – комунікативний потенціал особистості; рішучість в ініціації відносин – готовність до контактів; впливовість – здатність до навіювання, сила впливу; «Я-концепція» – пізнавально-емоційний образ, наріжним каменем якого є самоповага [63, с. 2].

Значна кількість робіт вітчизняних дослідників присвячена розгляду комунікативних здібностей в межах поняття комунікативної компетентності. Компетентність при цьому трактується як деяка характеристика поведінки, домінуюча форма активності особистості, сформованість відповідних навичок та вмінь, ступінь освоєння певної діяльності [49, с. 45].

Здібності, з іншого боку, - це приховані здібності та задатки, які визначають швидкість, якість та рівень сформованості відповідних компетенцій. Отже, комунікативна компетентність трактується як здатність встановлювати і підтримувати необхідний контакт з іншими людьми. Комунікативні компетенції включають знання та навички, необхідні для ефективного здійснення комунікативних процесів. Комунікативна компетентність розглядається як ступінь задовільного оволодіння людиною певними нормами спілкування та поведінки в результаті навчання, засвоєння соціально-психологічних норм, стандартів і стереотипів поведінки та набуття комунікативних навичок. Таким чином, у цьому підході ефективність взаємовідносин залежить від комунікативної компетентності, тобто здатності встановлювати і підтримувати необхідний контакт з людьми.

Комунікативні здібності Г. С. Дегтярьовой визначаються як такі, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності особистості, передусім, ефективність її спілкування з іншими людьми, і психологічну сумісність у діяльності. Інші автори визначають комунікативні здібності як

«індивідуально-психологічні і психофізіологічні особливості людей, що забезпечують успішну взаємодію партнерів і успішне розв'язання комунікативних задач» [12, с. 205].

Питання комунікативних здібностей деякими авторами розглядається і через синонімічне поняття «здатність до спілкування», яке визначається в психологічній літературі як один з найбільш соціально обумовлених видів здібностей. Здатність до спілкування передбачає вміння будувати свою поведінку відповідно до соціальних норм, тобто вимогам, розпорядженням і очікуванням відповідної поведінки, при якому сама людина може бути прийнята і зрозуміла іншими.

Комунікативні здібності, на думку Ю.В. Якимчука, є передумовою опанування комунікативних знань, умінь та навичок, є сукупністю індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та обумовлює успішність комунікативної діяльності. Науковець виокремлює у структурі комунікативних здібностей такі компоненти: когнітивний, мотиваційний, самооцінний, емоційний, комунікативно-діяльнісний, які тісно взаємопов'язані між собою. Розвиток хоча б одного компонента спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому. Когнітивний компонент комунікативних здібностей є репрезентативнокогнітивними структурами, тобто результатом набуття комунікативних знань, умінь і навичок та внутрішньою основою процесів обробки інформації й організації комунікативної діяльності [60, с. 68-73]. Отже, можливим є цілеспрямований розвиток одного окремо взятого компонента. Беручи до уваги взаємозв'язок між усіма складовими комунікативних здібностей, це спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому. Комунікативні здібності пов'язані з можливостями нейтралізації або мінімізації факторів, які ускладнюють комунікацію – «бар'єрів спілкування»:

- 1) особистісних, смислових (мотиви, цілі, установки);
- 2) власних комунікативних (пов'язаних з технікою спілкування);

- 3) мовних (володіння органами мовлення та мовою);
- 4) психофізіологічних (задатки, можливості, темпові характеристики і т.д.).

Комунікативні як і когнітивні здібності можна віднести до класу інтегральних здібностей. Проте спираючись на положення науковців про ядро і периферію здібностей, можна говорити про те, що ядро структури комунікативних здібностей складають властивості компонентів суб'єкта спілкування, а периферію – якості, які відображають рівень сформованості комунікативних умінь. Отже ядро комунікативних здібностей складають компоненти:

- 1) комунікативно-інформаційний (контактність, мовні здібності, невербальна виразність; сенситивність до соціальних об'єктів, спостережливість);
- 2) когнітивний (соціально-перцептивні здібності, соціальний інтелект);
- 3) емотивний (емпатійність, тактовність, чутливість до зворотного зв'язку);
- 4) конативний (організаторські здібності, оптимальний стиль спілкування);
- 5) креативний (здатність до персоналізації).

До структури комунікативних здібностей входять компоненти: соціальна перцепція (сприйняття, розуміння й оцінка інших людей, самих себе, груп і т.д.); гностичні вміння, рефлексія, пов'язана з усвідомленням, систематизацією та переносом інформації; вольові якості; пізнавальні вміння, пов'язані з особливостями уваги, мислення і пам'яті; інтеракційні вміння (вміння «подати себе», вміння орієнтуватися на співрозмовника); сприйняття та адекватне розуміння різного роду знакових систем: вербальної і невербальної, паралінгвістичної та екстралінгвістичної (інтонації, паузи), оптико – кінетичної (жести, міміка, пантоміміка); вміння розуміти контекст і підтекст; вміння використовувати знакові системи з метою вирішення певних комунікативних задач. Так, розглядаючи

комунікативні здібності як багаторівневе особистісне утворення комунікативних характеристик особистості, Л.Г. Кайдалова пропонує виділити продуктивність і варіативність спілкування, прояв позитивних емоцій, довіру до людей, спостережливість, особливості мовлення та голосу, інтелектуальні якості, самовитримку, емпатичне відношення, толерантність, точність сприйняття, здатність отримувати задоволення від спілкування, комунікативний етикет як компоненти комунікативних здібностей. У О.В.Скрипченко до структури комунікативних здібностей входять доброзичливість, емпатія, самоконтроль у конфлікті, гнучкість [51]. Схожим є підхід до структури комунікативних здібностей, запропонований В.Г. Панок, особливістю якого є виокремлення трьох основних підструктур – гностичної, експресивної, інтеракційної та однієї фундаментальної, що представлена ідейністю, колективізмом, професіоналізмом, спрямованістю до спілкування, доброзичливістю, скромністю, вимогливістю до себе, досвідом суспільної діяльності, сором'язливістю, активністю, самоконтролем (витримкою), метикуватістю, організованістю, тобто компонентами, які комплексно формують процес комунікації[39, с. 194]. Натомість дослідники І. Я. Коцан, Г. В. Ложкін, М. І. Мушкевич включають до структури комунікативних здібностей когнітивний, поведінковий, вольовий, особистісний та інструментальний компоненти. У М.І. Попіль – це психотехнічна, експресивна і міжособова складові [41]. Розглядаючи здібності як комплекс психічних властивостей, що роблять особистість придатною до певного, історично складеного виду суспільно корисної діяльності, та визначаючи комунікативні здібності як такі, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності особистості, є біологічно обумовленими та розвиваються лише у процесі активної соціальної взаємодії, зазначимо, що вони є результатом комунікативної діяльності індивіда. При цьому досягнення ефективності комунікативного процесу потребує від індивіда відповідного планування. Тобто, при побудові структури комунікативних здібностей, будемо відходити від того факту, що

«комунікація «стратегічна» за своєю сутністю» і «спілкування не відбувається без мети», відповідно до якої «відбувається відбір і структурування мовленнєвих виразів, комунікативних технологій, каналів і практик» [58, с. 11–14], а тому потребує включення до структури комунікативних здібностей сукупності взаємопов'язаних стадій, що беруть участь у творенні комунікації.

Таким чином, у ході детального аналізу психологічної літератури, присвяченої вивченню теми даної роботи, було виявлено відсутність чіткого термінологічного розмежування між поняттями «комунікативні здібності», «здатність до спілкування» і «комунікативна здатність». Це ускладнює однозначне тлумачення цього феномену.

У нашому дослідженні ми будемо дотримуватися загального визначення компетентності як психічної характеристики, що є умовою успішного виконання будь-якої діяльності, і на цій основі будемо розуміти комунікативну здібність, як загальну компетентність людини виявляється у здатності суб'єкта комунікації налагоджувати успішну комунікацію з іншими, підтримувати ефективну взаємодію у спільній діяльності та досягати поставлених комунікативних цілей у міжособистісних стосунках.

1.2 Структура, функції комунікативних здібностей і їх значення для комунікативної діяльності особистості

Розглядаючи комунікативні здібності як одну з найважливіших базових структур індивіда та особистості, що визначає ефективність виконуваної діяльності та досягнення поставлених цілей спілкування у взаєминах між індивідами, зазначимо, що вони також визначають ефективність спілкування, вимірюють глибину та повноту участі в процесі взаємодії та забезпечення адекватного контакту. Щоб більш детально розглянути феномен комунікативної здібності, охарактеризуємо її

структуру, функції та їх безпосереднє значення для особистості в трудовій діяльності.

Узагальнивши дослідження Л.Е. Орбан-Лембрик, Ю.В.Якимчук, Л. Тайєра та ін., С.Д. Максименко виділила наступні комунікативні здібності[27, с. 383].

1. Стратегічні здібності - можливість особистості зрозуміти комунікативну ситуацію і правильно орієнтуватися в ній.

2. Тактичні здібності - забезпечують участь особистості в комунікації:

а) вміння комунікативного використання особистісних особливостей у спілкуванні (особливості інтелекту, розвитку мови, особливості характеру, волі, емоційної сфери, особливостей темпераменту та ін.);

б) володіння технікою спілкування й контакту (здатність керувати своєю поведінкою, комплекс перцептивних здібностей, здатність встановлювати і підтримувати контакт, здібності до оптимальної побудови свого мовлення).

Серед комунікативних здібностей дослідники виокремлюють дві основні групи [55, с. 136]:

- перша з них пов'язана з вмінням використання особистісних комунікативних властивостей людини у спілкуванні;
- друга - з володінням технікою спілкування і контакту.

Ці дві групи здібностей об'єднують цілий комплекс якостей особистості, що забезпечують успішний комунікативний процес такі як, здібності керувати своєю поведінкою у спілкуванні, комплекс перцептивних здібностей, пов'язаних із розумінням, з урахуванням у спілкуванні особливостей іншої людини, з уміньми моделювати особистість іншого; здібності встановлювати, підтримувати контакт, змінюючи його глибину, входити і виходити з нього, передавати і перехоплювати ініціативу у спілкуванні; здібності оптимально будувати свою мову у психологічному відношенні.

Особлива увага акцентується на групі здібностей, які характеризують «технологічну» підготовленість людини до спілкування: психологічно

правильно вступати у процес взаємодії; підтримувати спілкування, постійно стимулювати як власну активність, так і активність співрозмовника; прогнозувати можливі шляхи розвитку ситуації, в рамках якої розгортається комунікація; вміння долати психологічні бар'єри; адекватно ситуації обирати жести, міміку, манеру поведінки тощо.

Комунікативні здібності, на думку Ю.В. Якимчука, є передумовою опанування комунікативних знань, умінь та навичок, є сукупністю індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та обумовлює успішність комунікативної діяльності. Науковець виокремлює у структурі комунікативних здібностей такі компоненти:

- когнітивний компонент - це репрезентативно-когнітивні структури, що представляють собою узагальнено-абстрактний результат набуття комунікативних знань, умінь і навичок, є внутрішньою основою процесів обробки інформації та організації комунікативної діяльності. Зазначено, що для успішного виконання різного роду діяльності необхідні свої специфічні системи репрезентативно-когнітивних структур. Розкриваючи розвиток когнітивного компонента комунікативних здібностей, мається на увазі диференціація когнітивних репрезентативних структур;
- мотиваційний компонент являє собою систему потреб, мотивів, інтересів, ідеалів, прагнень, установок, цінностей індивіда. Основною складовою цього компонента є мотив - внутрішнє спонукання особистості до комунікаційної діяльності;
- самооцінний компонент комунікативних здібностей - це оцінка людиною себе як суб'єкта комунікаційної діяльності;
- емоційний компонент - це певний емоційний стан учасника комунікаційної діяльності;
- комунікативно-діяльнісний компонент характеризує людину як суб'єкта комунікаційної діяльності, в якій виявляються особистісні особливості людини.

Розвиток хоча б одного компонента спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому. Когнітивний компонент комунікативних здібностей є репрезентативнокогнітивними структурами, тобто результатом набуття комунікативних знань, умінь і навичок та внутрішньою основою процесів обробки інформації й організації комунікативної діяльності [60, с. 68-73]. Отже, можливим є цілеспрямований розвиток одного окремо взятого компонента. Беручи до уваги взаємозв'язок між усіма складовими комунікативних здібностей, це спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому [22, с. 95-102].

У ряді експериментальних досліджень встановлено, що провідними психологічними факторами комунікативних здібностей виступають чутливість, чуйність, уміння оцінити емоційні стани іншої людини, комунікабельність, відповідно такими фізіологічними факторами є реактивність у вигляді поєднання слабкості і лабільності нервової системи та домінування правопівкульних функцій першої сигнальної системи.

Займаючись розробкою питання місця в системі загальних комунікативних здібностей Власова О.І. [9] стверджувала, що останні вбирають в себе: бажання вступати в контакт з оточуючими; вміння організувати спілкування, що містить в собі вміння слухати співрозмовника, вміння емоційно співпереживати, вміння вирішувати конфліктні ситуації; знання норм і правил, яким необхідно дотримуватись під час спілкування з оточуючими. В інших роботах з цієї проблематики зазначається, що до структури комунікативних здібностей входять емоційні та пізнавальні компоненти. Провідним компонентом комунікативних здібностей в такому разі є здатність розпізнавання і усвідомлення емоціонального стану інших людей. Комунікативні здібності можна трактувати двояко: як природну обдарованість людини в спілкуванні і як комунікативну продуктивність. Виходячи з цього Бурмака Т.М. вважає, що до них має бути віднесена мимовільна експресивність, або так звана «здібність спонтанного

кодування». Вона дає певні переваги в розвитку уміння навмисно створювати певні сигнали (навмисне кодування) [3, с. 18].

В дослідженнях визначають ряд специфічних комунікативних здібностей, якими повинен володіти фахівець. Ми вважаємо, що їх можна перенести і на простір професійної діяльності спеціаліста взагалі, що працює в сфері «людина-людина» у зв'язку із узагальненістю їх формулювань і визначень. Цими комунікативними здібностями є:

1) пізнання людиною іншої людини передбачає загальну оцінку людини як особистості, яка зазвичай складається на основі першого враження про нього або неї; оцінку окремих рис його або її особистості, мотивів і намірів; оцінку зв'язку зовні спостережуваної поведінки із внутрішнім світом людини; вміння «читати» пози, жести, міміку, пантоміміку;

2) пізнання людиною самої себе припускає оцінку своїх знань, здібностей, характеру та інших рис особистості; оцінку того, як людина сприймається з боку й виглядає в очах оточуючих людей;

3) вміння правильно оцінити ситуацію спілкування - це здатність спостерігати за ситуацією, вибирати найбільш інформативні її ознаки і звертати на них увагу; правильно сприймати і оцінювати соціальний та психологічний сенс цієї ситуації [46, с.48].

На думку Котлового С.А. [19, с. 122 – 128], комунікативні здібності, як здатність до спілкування, включають в себе:

1) бажання вступати в контакт з оточенням;

2) вміння організовувати спілкування, що об'єднує вміння слухати співрозмовника, вміння емоційно співпереживати, вміння розв'язувати конфліктні ситуації;

3) знання норм і правил, яких треба дотримуватися при спілкуванні з оточенням.

З цього випливає потреба опанування суб'єктом спілкування комунікативних знань і операційно-технічних прийомів для забезпечення

ефективного спілкування, що має бути підкріплене прагненням особистості до комунікативного контакту. Здібності лежать у підґрунті набуття особистістю комунікативних знань, вмінь і навичок. Комунікативні здібності, актуально існують у діяльності спілкування, виявляючись і розвиваючись у її процесі [30, с. 460].

Розуміючи, що комунікативна компетентність - це складне багаторівневе особистісне утворення, сукупність соціальних, перцептивних, операційних і технічних знань і вмінь особистості, які забезпечують комунікативні характеристики особистості та координацію і протікання комунікативної діяльності, у структурі комунікативної компетентності виділяють такі блоки виділяють такі блоки: особистісний, соціальний, перцептивний, операційно-технічний. Особистісний блок включає спрямованість особистості, ставлення до себе та інших, ставлення до комунікативної діяльності, особливості емоційно-вольової та інтелектуальної сфер, тобто комунікативні потреби, товариськість, довіру до людей, дружелюбність, самоконтроль, інтелектуальні якості, емоційність, задоволення від спілкування та здібності тощо.

Блок соціальної перцепції включає механізми міжособистісного сприйняття та низку характеристик, які визначають точність та адекватність міжособистісного сприйняття. Операційно-технічний блок включає різні комунікативні навички та компетенції, особливості комунікативного репертуару, тобто мовлення, особливості голосу, експресивну поведінку, вміння діяти в групах для оптимізації міжособистісних стосунків, вміння організовувати простір і час для спілкування, комунікативний етикет, креативність у спілкуванні. етикет, креативність у спілкуванні.

Таким чином, важливо зазначити, що структура комунікативних здібностей та її елементи формуються в комунікативній діяльності особистості, визначають її ефективність і самі при цьому вдосконалюються. Функції ж комунікативних здібностей виконують роль з'єднання структури комунікативних здібностей та комунікаційного процесу. Виходячи з цього

для комунікативних здібностей функціональні вимоги мають наступний зміст: формування та розвиток комунікативних здібностей як вихідної даності та їх актуалізація; цілеспрямованість регулювання комунікативної діяльності в процесі міжособистісної комунікації з метою досягнення бажаного результату. Основні функції комунікативних здібностей в такому руслі аналізу проблеми бачать в управлінні і регуляції комунікативною діяльністю [55, с. 153].

Включення комунікативної компетентності в комунікативну діяльність індивіда означає, що комунікативна діяльність якісно змінюється. Комунікативні здібності не просто з'являються в комунікативній діяльності, а керують нею так, що всі наступні комунікативні дії відрізняються, тобто відбувається перебудова комунікативної діяльності відповідно до цілей індивіда та індивідуальних особливостей особистості.

У психологічній літературі представлено низку структур комунікативної компетентності, запропонованих різними вченими та дослідниками, які відрізняються одна від одної залежно від того, що той чи інший дослідник розуміє під дефініцією " комунікативні здібності ". Однак є і щось спільне для всіх поглядів на це питання, що виражається у підтвердженні того факту, що комунікативні здібності формуються і вдосконалюються в контексті комунікативної діяльності і безпосередньо впливають на ефективність цієї діяльності.

1.3 Комунікативні здібності в професійній діяльності співробітників комунальних підприємств

В сучасних умовах динамічного розвитку суспільства спостерігається стійка тенденція до усвідомлення вагомості людського фактора як ключового чинника стабільного та успішного функціонування будь-якої організації. Пріоритетне місце займає процес підбору, адаптації, оцінювання, навчання, мотивування та організації персоналу. Адже лише талановиті, компетентні, мотивовані, цілеспрямовані та правильно

скоординовані робітники можуть працювати в руслі розвитку та раціоналізації діяльності компанії. Найяскравіше вплив людського фактора на ефективність праці можна прослідити у сфері комунальних підприємствах, адже якість наданих послуг прямо залежить від професійних та особистісних якостей і компетенцій виконавця, його суб'єктивного ставлення до ситуації професійної діяльності і, навіть, від його емоційних станів.

Комунальні підприємства, як сфера обслуговування, за своїм визначенням є досить широка галузь економіки, що містить в собі відтворення різноманітних видів послуг, що надаються комунальними підприємствами, організаціями, а також юридичними особами. В межах своєї роботи за основу ми беремо - галузь сфери обслуговування, що на даному етапі формування економіки і суспільства швидко розвивається, поширюється, а саме роботу працівників комунальних підприємств, як представників даної галузі. Через особливості розвитку цієї галузі розширюються вимоги до навичок комунікації та інформованості молодих фахівців, які передбачають розвиток здібностей до ситуативної адаптивності, вміння швидко і адекватно орієнтуватися в багато чисельних і різноманітних комунікативних ситуаціях, а також готовність сприймати нову інформацію в зовнішньому середовищі.

Через аналіз основних функцій і задач, що стоять перед співробітниками комунальних підприємств, як сфери обслуговування, ми визначимо основні вимоги, що висуваються до цієї професії і зазначимо основну роль саме комунікативних здібностей в ефективності здійснюваної ними діяльності. Основні функції більшості співробітників комунальних підприємств передбачають прямий безпосередній контакт з споживачами (клієнтами). Максимальної компетентності та виявлення комунікативних здібностей потребує безпосереднє спілкування з клієнтом та моніторинг і керування усім процесом обслуговування. Адже від вмінь працівника

правильно організувати цей процес прямо залежить рівень та ступінь задоволення отриманими послугами [32, с. 270].

Поруч з високими стандартами обслуговування, такими як мати необхідний рівень загальної культури, володіти методикою і технікою обслуговування, знати правила етикету цінуються комунікативні або соціальні навички, які зумовлюють успішну взаємодію з іншими: ділове спілкування, вміння виступати перед публікою, грамотна письмова й усна мова, комунікабельність, емоційний інтелект (вміння розпізнавати емоції та мотиви співрозмовника), уміння слухати, ведення переговорів і проведення презентацій, командна робота, гнучкість мислення й адекватне ставлення до критики.

Для реалізації цих принципів співробітник комунальних підприємств мусить оволодіти певним рівнем деяких кваліфікацій: соціально-професійна мобільність (готовність і здатність адаптуватися до нових соціально-економічних і внутрішньо-організаційних умов праці), корпоративність (уміння працювати в команді), соціально-професійна відповідальність (відповідальність за свою працю перед собою, клієнтами і організацією в цілому), креативність (проявляється в незалежності суджень, відкритості новому досвіду), ручна вмілість (сенсомоторна здатність виконувати складні види ручної праці) і одна з найважливіших яку зазвичай виокремлюють першою і визнають самою основною комунікативність синтез якостей і здібностей спілкування, що дають людині можливість ефективно управляти собою в різних професійних ситуаціях, вміння використовувати професійну термінологію, мати навички активного «слухання» [40, с 30-31].

Ряд дослідників (Маркова С. В., Р.Звірко) зазначають, що ідеальний набір характеристик кандидата на позицію працівника комунальних підприємств повинен бути наступним: відмінні комунікативні здібності, грамотна мова, відкритість і доброзичливість, повинен володіти комплексом теоретичних знань і практичних навичок, придбаних в результаті

спеціальної підготовки, що дозволяють виконувати відповідний вид діяльності [31, с.32-35].

Додаткове вивчення професіограми фахівців комунальних підприємств, як сфери обслуговування, дозволило виділити такі основні здібності й уміння для здійснення професійної діяльності [33, с.16-21]:

- 1) комунікативні здібності (вміння входити в контакт, налагоджувати взаємини тощо);
- 2) вербальні здібності (вміння говорити чітко, ясно, виразно);
- 3) ораторські здібності (презентаційні вміння, вміння грамотно висловлюватися, вміння переконувати);
- 4) уміння переключатися і розподіляти увагу;
- 5) уміння слухати;
- 6) уміння приймати рішення в невизначених ситуаціях;
- 7) здатність вирішувати проблемні ситуації в короткий термін;
- 8) організаторські здібності.

Важливим аспектом в реалізації стратегії обслуговування споживачів є необхідність створення стратегії спілкування з метою забезпечення послідовності повідомлень для всіх зацікавлених осіб аж до розробки статуту та стандартів спілкування. Крім того, корисно обговорити і узгодити сукупність завдань спілкування стосовно до кожної цільової аудиторії. Так само ефективним є розробка плану дій, що описує спосіб обслуговування в організації на тривалу перспективу і, що не менш важливо, спосіб отримання зворотного зв'язку для забезпечення двостороннього характеру спілкування [23].

В цьому ракурсі розгляду даного питання важливим стає процес формування комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств для здійснення професійного надання послуг.

Тому можна стверджувати, що комунікативні здібності є однією з найважливіших складових професіограми працівника комунальних підприємств. Наявність комунікативних здібностей означає, що фахівець

володіє загальною мовною культурою, встановлює контакти з людьми незалежно від їх соціального статусу або атмосфери і створює ефективну взаємодію за допомогою ефективної комунікації. Від того, наскільки ці навички розвинені у працівників сфери послуг комунальних підприємств, залежить зовнішня ефективність збільшення продажів товарів та послуг для організації в цілому, а також внутрішня задоволеність виконанням роботи, що відображається на структурі особистості.

ВИСНОВОК ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

Теоретичний аналіз джерел літератури із обраної нами проблематики дослідження дозволяє зробити декілька узагальнюючих висновків:

1) спостерігається відсутність чіткої термінологічної диференціації понять «комунікативні здібності», «здатність до спілкування» і «комунікативна здатність», що викликає труднощі в однозначному трактуванні цього феномену;

2) комунікативні здібності формуються в діяльності спілкування, вдосконалюються в ній і безпосередньо впливають на ефективність протікання цієї діяльності;

3) комунікативні здібності - одна з найважливіших складових портрету співробітників комунальних підприємств, зокрема фахівців професійні і особистісні особливості яких ми беремо за основу в нашому дослідженні;

4) здібності комунікативного характеру мають вагомe значення для психологічного розвитку індивіда, його соціалізації, набуття ним необхідних форм суспільної поведінки.

Також, можна зробити висновок, що в дослідженнях визначають ряд специфічних комунікативних здібностей, якими повинен володіти фахівець. Ми вважаємо, що їх можна перенести і на простір професійної діяльності спеціаліста взагалі, що працює в сфері «людина-людина» у зв'язку із узагальненістю їх формулювань і визначень.

Цими комунікативними здібностями є:

1) пізнання людиною іншої людини передбачає загальну оцінку людини як особистості, яка зазвичай складається на основі першого враження про нього або неї; оцінку окремих рис його або її особистості, мотивів і намірів; оцінку зв'язку зовні спостережуваної поведінки із внутрішнім світом людини; вміння «читати» пози, жести, міміку, пантоміміку;

2) пізнання людиною самої себе припускає оцінку своїх знань, здібностей, характеру та інших рис особистості; оцінку того, як людина сприймається з боку й виглядає в очах оточуючих людей;

3) вміння правильно оцінити ситуацію спілкування - це здатність спостерігати за ситуацією, вибирати найбільш інформативні її ознаки і звертати на них увагу; правильно сприймати і оцінювати соціальний та психологічний сенс цієї ситуації.

Проведений нами теоретичний аналіз дає можливість стверджувати, що комунікативні здібності є важливими для співробітників комунальних підприємств з кількох причин. Перш за все, вони допомагають у взаємодії з іншими людьми, зокрема з колегами, клієнтами та партнерами. Комунікативні здібності дозволяють ефективно виконувати різноманітні завдання, такі як вирішення конфліктів, ведення переговорів, викладення ідей та багато іншого. Крім того, вони допомагають зберігати гармонійні взаємини з колегами та підвищують загальний рівень задоволеності роботою.

Виходячи з цього припущення, в подальшому, ми методологічно обґрунтовуємо роль комунікативних здібностей фахівців і будемо проводити емпіричне дослідження, результати якого представлені в другому розділі.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПІВРОБІТНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

2.1 Обґрунтування методологічного підходу до дослідження комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств

Основним завданням емпіричного дослідження було виявлення формування комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

Найважливішими питаннями є роль комунікативних здібностей, які виявляються в навичках суб'єкта спілкування встановлювати успішні комунікативні контакти з людьми, підтримання ефективної взаємодії з ними в спільній діяльності, а також здатність досягати в міжособистісних відносинах поставлених комунікативних цілей. Методики, які ми обрали відповідають цілям нашого дослідження. Вони доступні та легкі у використанні. Обрані методики дозволяють повністю здійснити аналіз комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств.

Емпірична вибірка налічувала п'ятдесят сім осіб (комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради) з різним стажем роботи, віком від 25 до 60 років. За спеціальністю респонденти – фахівці підприємства.

Робота досліджуваних передбачає проходження випробувального терміну, що дозволяє як продіагностувати відповідність наявних характеристик кандидата на заявлену посаду, так і виявити на початковому етапі певні професійні навички, знання та вміння, тому до роботи допускаються саме ті особи які відповідають за встановленими критеріями цій посаді.

В емпіричному дослідженні нами були використані наступні методики:

1) Тест оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1) В.В.Синявського і Б.О.Федорошина [42, с. 130] був використаний з метою

виявлення рівня розвиненості комунікативних здібностей особистості. В ході обробки результатів з 40 питань опитувальника були виокремлені 20 питань, що мали своє спрямування на діагностику саме комунікативних здібностей. Інструкція досліджуваному пропонувалась така: «Уважно прочитайте питання. Якщо Ваша відповідь на питання позитивна, то поставте навпроти номера питання знак «+», якщо негативна - знак «-»». Рівень сформованості комунікативних здібностей вираховувався за допомогою коефіцієнта комунікативності (K_k), що обчислювався за формулою $K_k = m/20$, де m - кількість відповідей, що збіглися з «ключем» (Додаток А).

2) Методика Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Рахівського) [41, с. 148]. Тест містить можливість визначити рівень комунікабельності людини. Відповідати на питання треба використовуючи три варіанти відповідей - «так», «іноді» і «ні». Дана методика дає можливість виділити, продіагностувати такі рівні комунікабельності при яких людина є: дуже замкнутою, не комунікабельною; людина має достатній рівень розвитку тості комунікативних здібностей; людина з нормальним рівнем комунікабельності; людина з високим та дуже високим рівнем сформованості комунікативних здібностей; людина, рівень розвитку, вираженості комунікативних здібностей якої носить хворобливий характер (Додаток Б).

3) Визначити комунікативний контроль, оцінку самоконтролю в спілкуванні майбутніх фахівців дозволила «Методика діагностики оцінки самоконтролю у спілкуванні М. Снайдера» [16, с.101]. Досліджуваним пропонується інструкція: «Уважно прочитайте десять тверджень, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них важливо оцінити як вірно або хибне стосовно себе. Якщо пропозиція вірна, у бланку поставте літеру «В», якщо хибна або переважно невірна – літеру «Н». Під час обробки та інтерпретації результатів по 1 балу нараховується за відповідь «Н» на питання № 1, 5, 7 і за відповідь «В» на всі інші питання. Тест має розподіл

рівнів комунікативного контролю за такими градаціями: досліджуваний, який отримав від 0-3 бали має низький рівень комунікативного контролю - особистість характеризується високим рівнем імпульсивності у спілкуванні і взаємодії з оточуючими, низькою диференціацією поведінки, що викликає розкутість у взаємодії з партнерами по спілкуванню; 4-6 балів – середній рівень комунікативного контролю - особистість характеризується стриманістю і низькою емоційністю в спілкуванні, щирістю і безпосередністю при взаємодії з оточуючими; 7-10 балів – має високий рівень комунікативного контролю - особистість характеризується досить високим рівнем емоційної стриманості і контролю своєї поведінки при взаємодії з оточуючими (Додаток В).

Методики, які ми обрали відповідають цілям нашого дослідження. Вони доступні та легкі у використанні. Обрані методики дозволяють повністю здійснити аналіз комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств при різному рівні самооцінки. Усі учасники добровільно брали участь у дослідженні. Завершивши проведення діагностики, ми зробили обробку даних за критерієм кореляції рангу Спірмена. Математична обробка даних здійснювались за допомогою комп'ютерної програми Excel (версія 2010).

2.2 Аналіз результатів дослідження та їх інтерпретації

В своєму дослідженні ми будемо дотримуватися того положення, що визначає комунікативні здібності фахівця, як загальну здатність особистості, пов'язану з різноманітними її підструктурами та виявляється в навичках суб'єкта спілкування встановлювати успішні комунікативні контакти з людьми, підтримувати ефективну взаємодію з ними в спільній діяльності, а також здатність досягати в міжособистісних відносинах поставлених комунікативних цілей, як провідні в професійній діяльності в сфері обслуговування та самореалізації в професії.

Аналіз результатів проведення емпіричного дослідження, метою якого було вивчення формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств дає змогу узагальнити отримані результати та зробити певні висновки щодо даної проблеми.

Для виявлення рівня розвиненості комунікативних здібностей особистості, що здійснювалась за методикою В.В.Синявського та Б.О.Федоришина, було досліджено усього 57 працівників КП «Добро» Добропільської міської ради, що дало можливість констатувати той факт: у 32 % респондентів було виявлено дуже високий рівень комунікативних здібностей, у 33 % - високий рівень, у 28 % - середній рівень, у 7 % - на рівні нижче середнього, з вкрай низьким рівнем – не виявлено.

Результати першої проведеної діагностики рівня комунікативних здібностей керівників за методикою В. Синявського та Б.Федоришина, подано у таблиці 2.2.1, як кількісні та процентні показники прояву означуваних характеристик.

Таблиця 2.2.1

Оцінка комунікативних здібностей (КОЗ-1) В.В.Синявського і
Б.О.Федорошина

Кк	Працівники, кіл-ть	Показники, %
0,10-0,45	-	-
0,46-0,55	4	7
0,56-0,65	16	28
0,66-0,75	19	33
0,76-1,00	18	32
РАЗОМ	57	100

Розглянемо наведені результати у вигляді гістограми на рисунку 2.2.1:

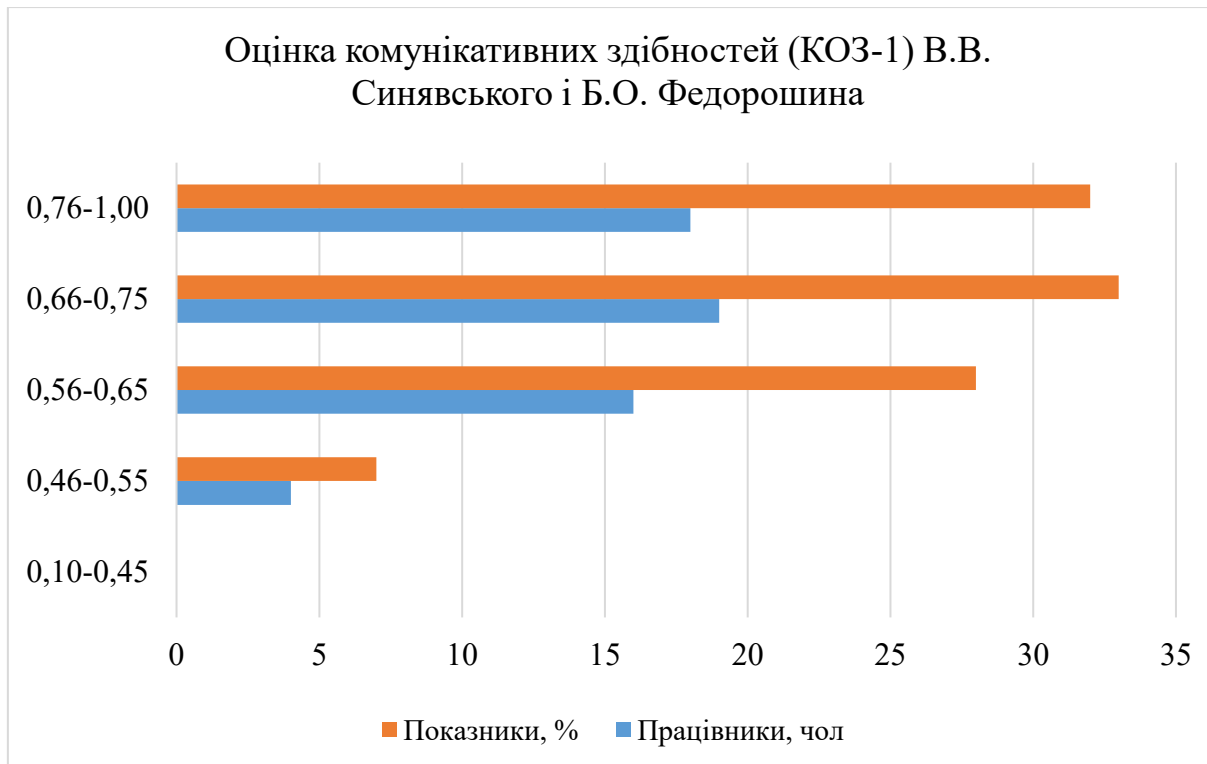


Рис. 2.2.1 Оцінка комунікативних здібностей (КОЗ-1) В.В. Синявського і Б.О. Федорошина

Також було проведено детальніший аналіз рівню розвитку комунікативних здібностей співробітників комунального підприємства за віковими категоріями. Для зручнішого вивчення та розгляду результатів нашого дослідження данні були зведені у таблицях 2.2.2 та 2.2.3, а також відображені у гістограмах.

Таблиця 2.2.2

Оцінка рівня розвитку комунікативних здібностей за методикою В.В. Синявського і Б.О. Федорошина за віковими категоріями

Вік \ Кк	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1,00
25-30 років	-	-	-	2	4
31-40 років	-	1	3	7	6
41-50 років	-	1	5	7	5
51-60 років	-	2	8	3	3
РАЗОМ, чол.	-	4	16	19	18

Розглянемо отримані результати у графічному вигляді (рисунок 2.2.2):

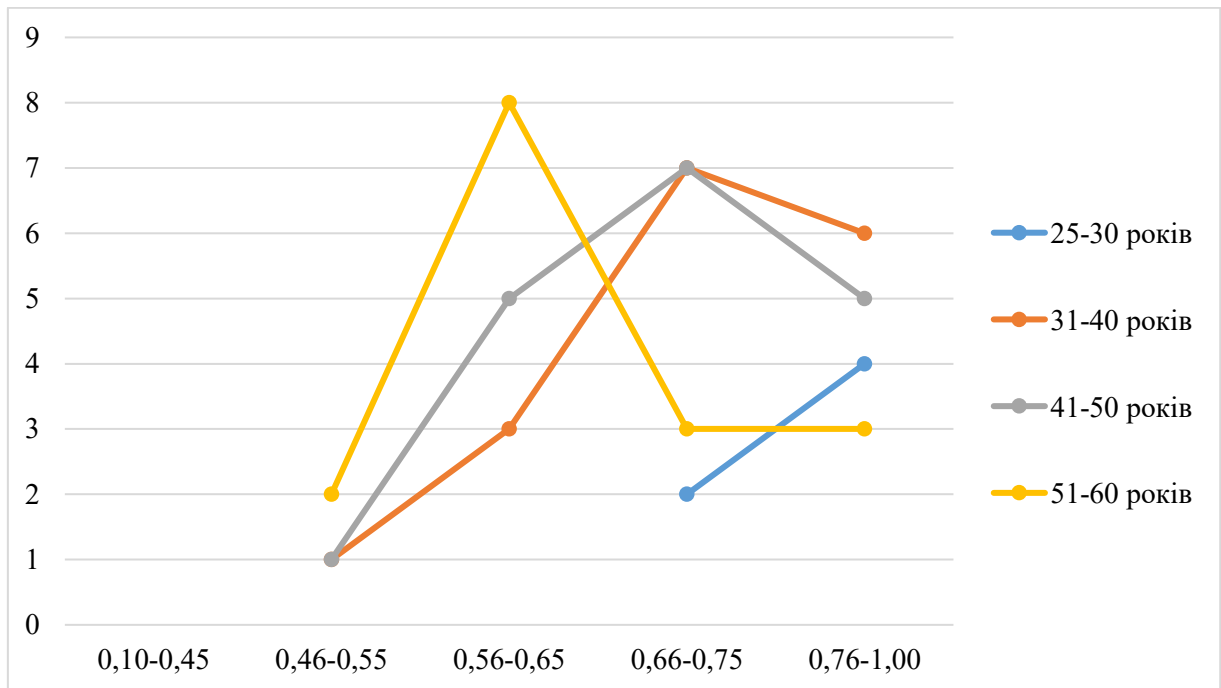


Рис. 2.2.2 Оцінка комунікативних здібностей (КОЗ-1) В.В.Синявського і Б.О.Федорошина за віковими категоріями.

Таблиця 2.2.3

Оцінка рівня розвитку комунікативних здібностей за методикою В.В.Синявського і Б.О. Федорошина за віковими категоріями (у % співвідношенні)

Кк \ Вік	25-30 років	31-40 років	41-50 років	51-60 років
0,10-0,45	-	-	-	-
0,46-0,55	-	6	6	13
0,56-0,65	-	18	27	50
0,66-0,75	33	41	39	18
0,76-1,00	67	35	28	19

Далі розглянемо у графічному вигляді отримані результати:

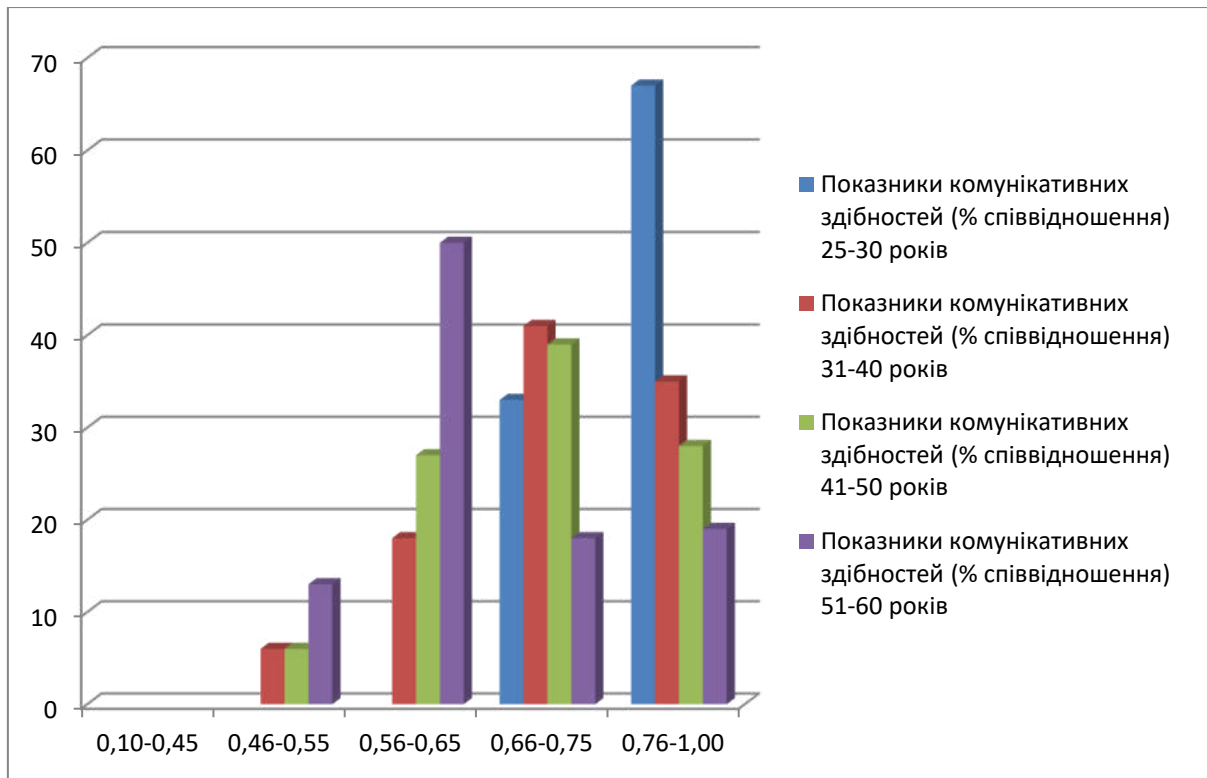


Рис. 2.2.3 Оцінка комунікативних здібностей (КОЗ-1) В.В.Синявського і Б.О.Федорошина за віковими категоріями (у % співвідношенні).

Проаналізуємо співвідношення відсотків до кількості осіб, як ми можемо бачити з таблиці 2.2.2 та таблиці 2.2.3, рівень комунікаційних здібностей працівників комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради за віковими категоріями розподілився наступним чином:

- 25-30 років: 33 % (2 працівника) - високий рівень, 67 % (4 працівника) - дуже високий рівень;
- 31-40 років: нижче середнього рівня комунікативні здатності визначено у 6 % (1 працівник), 18% (3 працівника) опитаних мають середній рівень комунікативних здібностей, 41 % (7 працівників) - високий рівень, 35 % (6 працівників) - дуже високий рівень;
- 41-50 років: нижче середнього рівня комунікативні здатності визначено також, як і у попередньої вікової категорії, у 6 % (1 працівник), 27 % (5 працівників) - мають середній рівень комунікативних здібностей, 39 % (7 працівників) - високий рівень, 28 % (5 працівників) - дуже високий рівень;

- 51-60 років: нижче середнього рівня комунікативні здатності визначено у 13 % (2 працівника), 50 % (8 працівників) - мають середній рівень комунікативних здібностей, 18 % (3 працівника) - високий рівень, 19 % (3 працівника) - дуже високий рівень.

Низького рівня не було відмічено в жодного з опитаних. Зазначена тенденція носить хороший характер та відповідає середньому рівню розвитку комунікативних якостей працівників комунального підприємства, які склали базу дослідження.

Маючи такі результати можна зробити висновок, що більша частина опитаних вікової категорії 31-50 років має однаково високий рівень розвитку комунікативних здібностей, проте вищий рівень розвитку здібностей більш притаманний віковій категорії 25-30 років респондентів, тоді як у віковій категорії 51-60 років вищий розвиток здібностей має всього 19 % опитаних.

Отже, співробітники комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради мають переважно високий рівень розвитку комунікативних здібностей, що повністю відповідає вимогам їх професії. Це, зокрема, допомагає їм краще за інших встановлювати контакти, формувати довірливі стосунки. Для осіб з дуже високим рівнем розвитку комунікативних здібностей характерним є те, що вони вільно почувають себе в своєму колективі, легко знаходять спільну мову з оточуючими, здатні швидко орієнтуватися у нових та складних ситуаціях, як правило невимушено поводити себе у новому колективі, є ініціативними за характером, є здатними до швидкого прийняття самостійних рішень, є здатними довести власну думку оточуючим та запевнити їх у доцільності та правильності прийнятого рішення. Середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна

подальша розвивальна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

Звернемося до результатів за методикою «Оцінка рівня комунікабельності» за В.Ф. Ряховським, що наведені у таблиці 2.2.4.

Таблиця 2.2.4

Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського)

Кк	Працівники, кіл-ть	Показники, %
0-3 бали	-	-
4-8 бали	2	4
9-13 бали	18	32
14-18 бали	19	33
19-24 бали	15	26
25-29 бали	3	5
30-32 бали	-	-
РАЗОМ	57	100

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

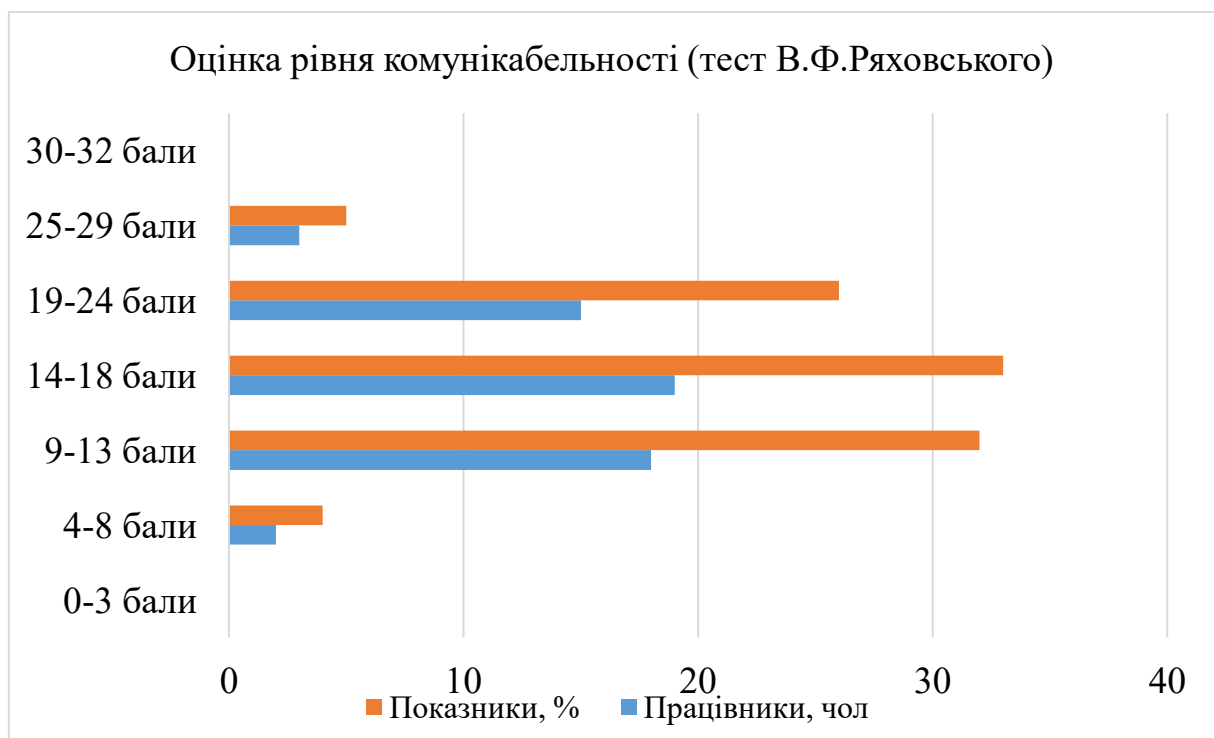


Рис. 2.2.4 Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського).

При дослідженні рівня комунікативності, згідно таблиці 2.2.4, у співробітників КП «Добро» Добропільської міської ради, згідно методики В. Ф. Ряховського було виявлено наступне:

- замкненість притаманна 5 % осіб (3 працівника). Такі особистості не говірки, віддають перевагу самотності, тому у них мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не вкидають їх у паніку, але надовго виводить із рівноваги. Вони знають цю особливість свого характеру і бувають незадоволені собою. Але не обмежуються лише таким невдоволенням – можуть працювати над собою.

- помірна комунікабельність у 26 % осіб (15 працівників). Такі особи певною мірою товариські і в незнайомій обстановці почуваються цілком впевнено. Нові проблеми їх не лякають. І все ж таки з новими людьми сходяться з оглядкою, у суперечках і диспутах беруть участь неохоче. У їх висловлюваннях часом надто багато сарказму, без всякого на те підстави.

- нормальна комунікабельність виражена у 33% осіб (19 працівників). Вони допитливі, охоче слухають цікавого співрозмовника, досить терплячі у спілкуванні з іншими, відстоюють свою думку без запальності. Без неприємних переживань йдуть на зустріч із новими людьми. У той же час не люблять гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у них роздратування.

- висока комунікабельність виражена у 32 % осіб (18 працівників). Вони дуже товариські (іноді, можливо, навіть надміру), цікаві, балакучі, люблять висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомляться з новими людьми, люблять бути у центрі уваги, нікому не відмовляють у проханнях, хоча не завжди можуть їх виконати. Буває, розлючуються, але швидко відходять.

- надвисока комунікабельність виражена у 4 % осіб (2 працівника). Товариськість «б'є» з них «ключем». Вони завжди в курсі всіх справ, люблять брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у них мігрень і навіть нудьгу. Охоче беруть слово з будь-якого

питання, навіть якщо мають про нього поверхове уявлення, усюди почувають себе в своїй тарілці. Беруться за будь-яку справу, хоча не завжди можуть успішно довести її до кінця.

Як і у попередньому тесті, нами було проведено аналіз оцінки рівня комунікативності співробітників комунального підприємства за віковими категоріями. Вивчені дані дослідження були зведені у таблиці та відображені у гістограмах.

Таблиця 2.2.5

Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського) за віковими категоріями.

бали Вік	0-3 бали	4-8 бали	9-13 бали	14-18 бали	19-24 бали	25-29 бали	30-32 бали
25-30 років	-	1	3	2	-	-	-
31-40 років	-	1	7	5	3	1	-
41-50 років	-	-	5	8	5	-	-
51-60 років	-	-	3	4	7	2	-
РАЗОМ, чол.	0	2	18	19	15	3	0

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

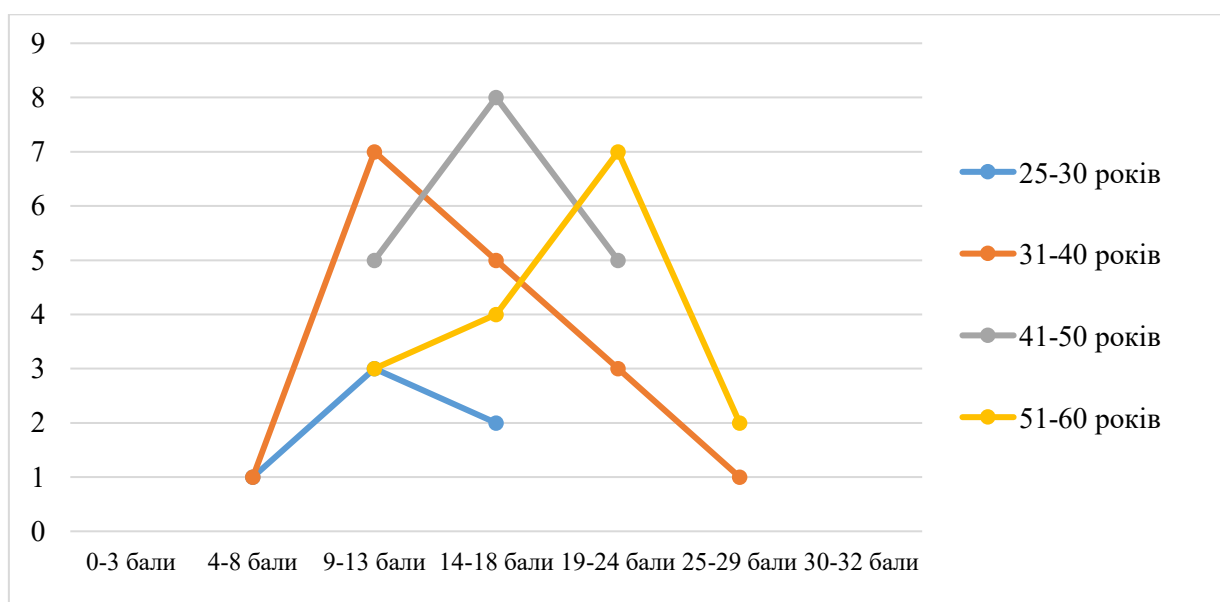


Рис. 2.2.5 Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського) за віковими категоріями.

Таблиця 2.2.6

Оцінка рівня комунікабельності» (тест В.Ф. Ряховського) (у % співвідношенні)

Вік Бали	25-30 років	31-40 років	41-50 років	51-60 років
0-3 бали	-	-	-	-
4-8 бали	17	6	-	-
9-13 бали	50	41	28	19
14-18 бали	33	29	44	25
19-24 бали	-	18	28	44
25-29 бали	-	6	-	12
30-32 бали	-	-	-	-

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

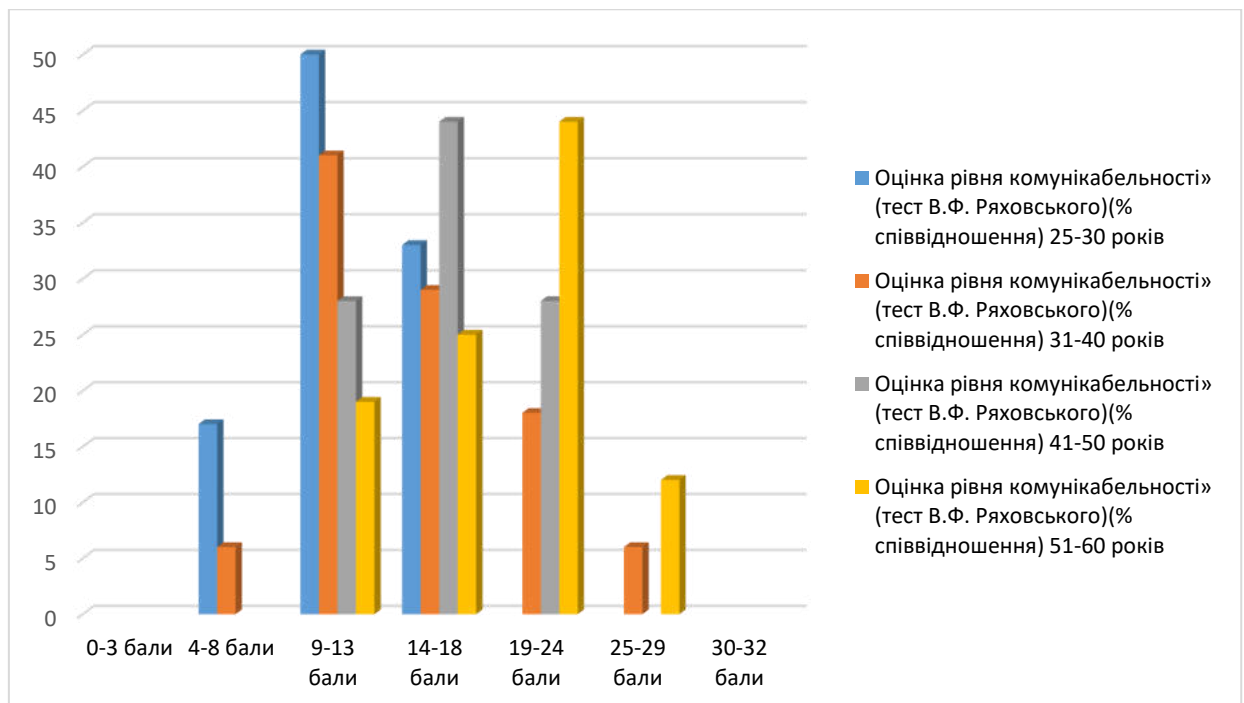


Рис. 2.2.6 Оцінка рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського) (у % співвідношенні)

Розглянувши, за віковими категоріями, рівень комунікабельності працівників комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради (таблиці 2.2.5 та 2.2.6), нами з'ясовано наступне:

Замкненість найбільше властива віковим категоріям 31-40 років 6 % та 51-60 років 12 %.

Помірна комунікабельність більше, ніж іншим, характерна віковій категорії 51-60 років 44 %.

Нормальна комунікабельність притаманна віковій категорії 41-50 років 44%.

Висока комунікабельність виражена у вікових категоріях 25-30 років 50 % та 31-40 років 41 %, також у них же спостерігається надвисока комунікабельність, відповідно 25-30 років 17 % та 31-40 років 6 %.

Отже, за методикою оцінки рівня комунікабельності (тест В.Ф. Ряховського) ми можемо сказати, що найбільша кількість респондентів має нормальний рівень комунікабельності.

Звернемося до результатів за методикою дослідження «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)» - спрямований на оцінку самоконтролю в спілкуванні.

Таблиця 2.2.7

Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)

Кк	Працівники, кіл-ть	Показники, %
0-3 бали	3	5
4-6 бали	22	39
7-10 бали	32	56
РАЗОМ	57	100

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

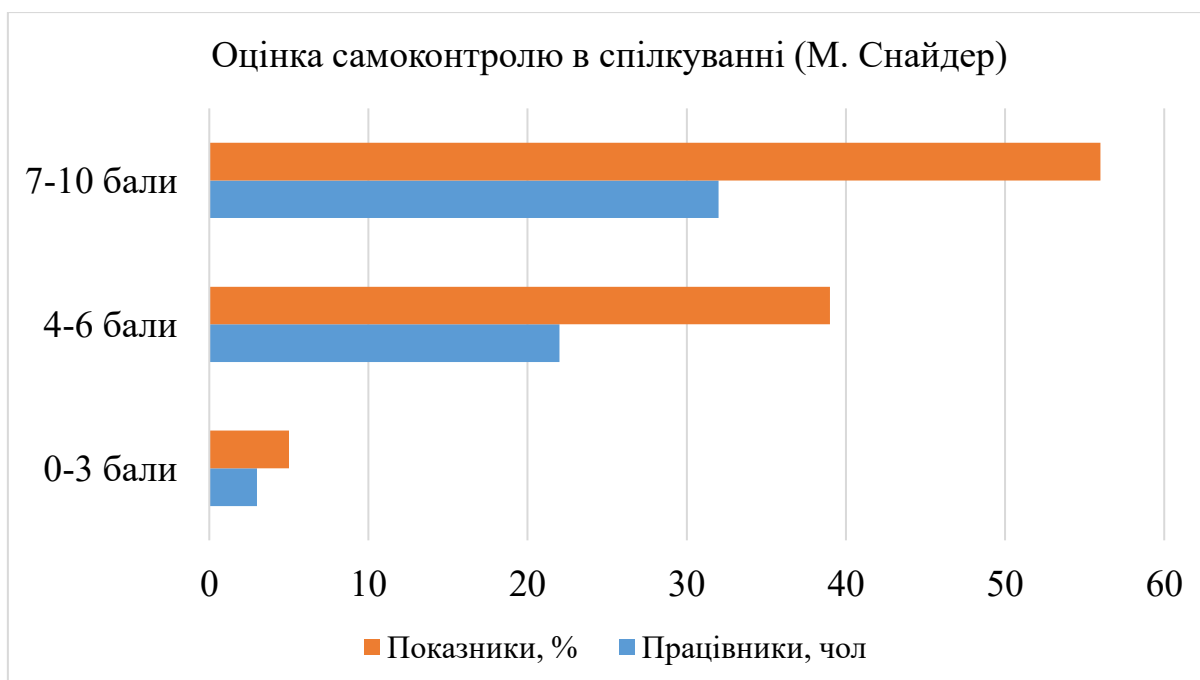


Рис. 2.2.7 Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)

У результаті застосування цієї методики ми з'ясували (таблиця 2.2.7), що найменша кількість респондентів, всього 5% (3 працівника) мають низький комунікативний контроль. Поведінка опитаних стійка, і вони не вважають за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Вони здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні, але бувають "незручним" в спілкуванні внаслідок прямолінійності.

Середній комунікативний контроль мають 39% (22 працівника). Вони щирі, але не стримані у своїх емоційних проявах, проте в своїй поведінці зважають на оточуючих людей.

Та переважна кількість респондентів 56% (32 працівника) показали високий комунікативний контроль. Вони легко входять в будь-яку роль, гнучко реагують на зміну ситуації, добре відчують і навіть в змозі передбачити враження, яке справлятимуть на оточуючих.

У методі оцінки самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) так само, як і в попередніх дослідженнях було проведено аналіз отриманих даних за віковими категоріями. Дані дослідження, для зручності, були зведені у таблиці та відображені у гістограмах.

Таблиця 2.2.8

Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) за віковими категоріями.

Вік \ бали	0-3 бали	4-6 бали	7-10 бали
25-30 років	-	1	5
31-40 років	-	5	12
41-50 років	-	7	11
51-60 років	3	9	4
РАЗОМ, чол.	3	22	32

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

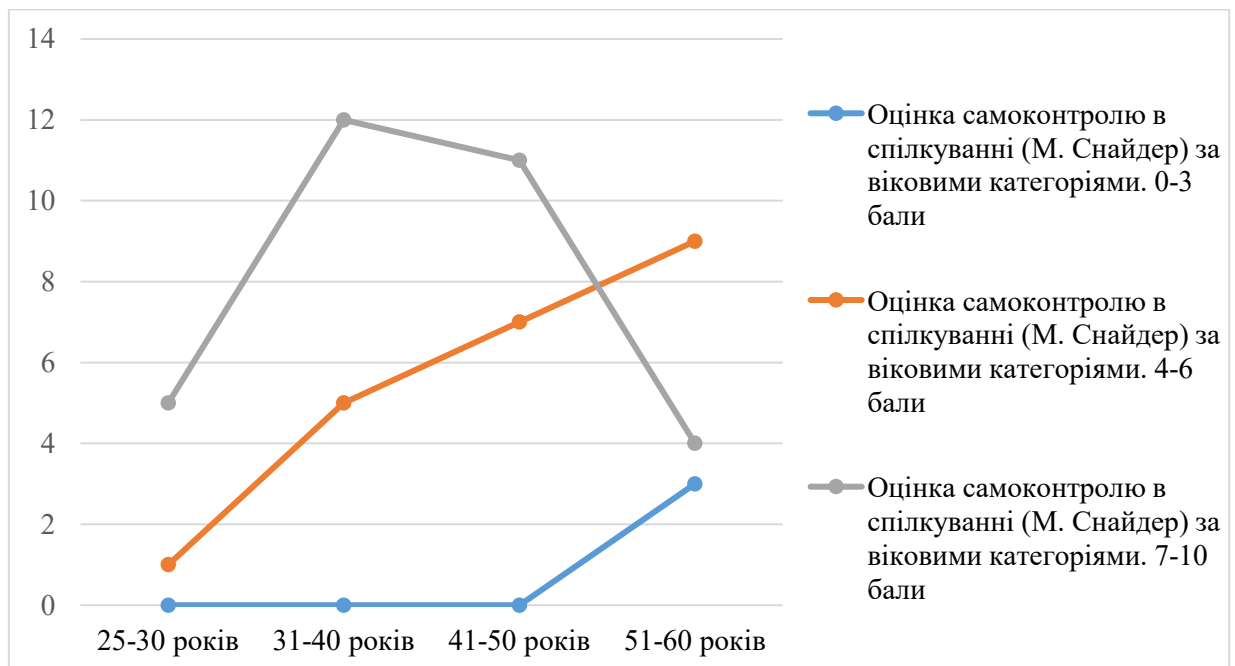


Рис. 2.2.8 Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) за віковими категоріями.

Таблиця 2.2.9

Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) (у % співвідношенні)

Бали \ Вік	25-30 років	31-40 років	41-50 років	51-60 років
0-3 бали	-	-	-	19
4-6 бали	17	29	39	56
7-10 бали	83	71	61	25

Та розглянемо наведені вище результати у вигляді гістограми:

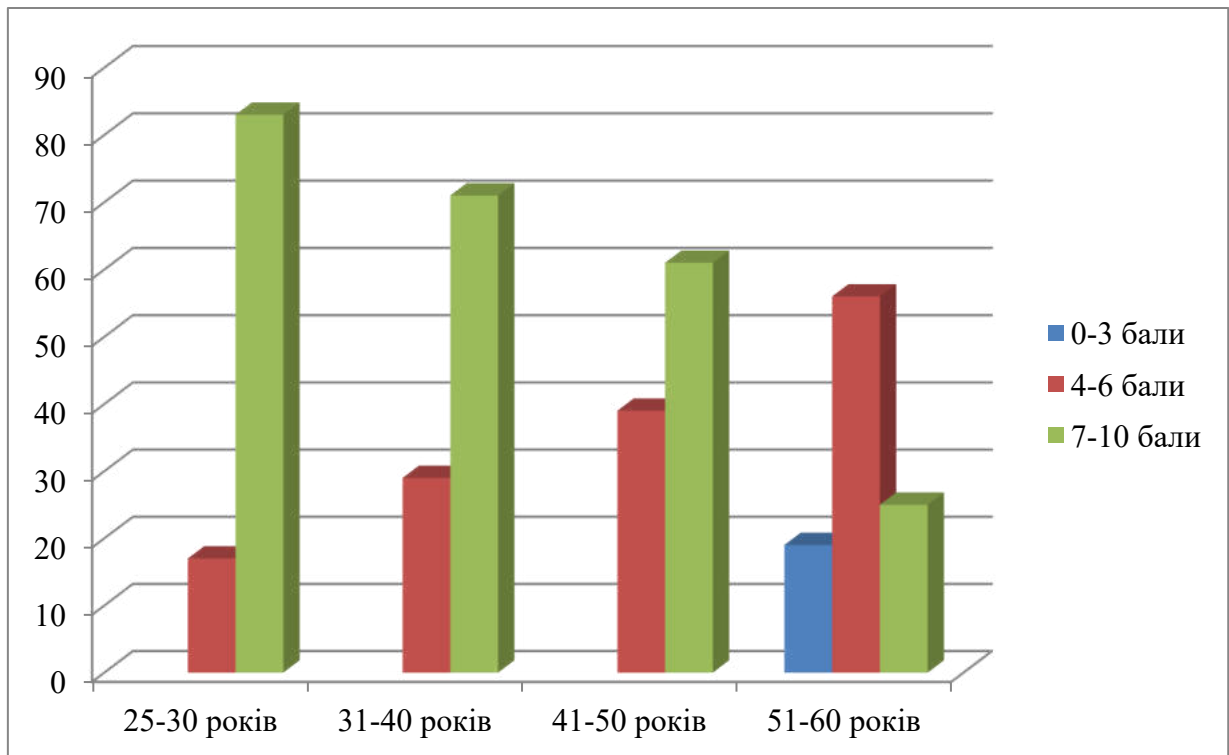


Рис. 2.2.9 Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) (у % співвідношенні).

При детальному розгляді даної методики за віковими категоріями (таблиці 2.2.8 та 2.2.9), нами виявлено наступне:

Низький комунікативний контроль 19 % (3 працівника) мають лише співробітники найбільшої вікової категорії 51-61 років, можливо цьому сприяє не бажання щось змінювати, не залежно від ситуації.

Але також ця вікової категорії 51-61 років, має найвищий середній комунікативний контроль 56% (9 працівників) і це свідчить про те, що хоч вони не завжди стримані у своїх емоційних проявах, співвідносять свою поведінку з оточуючими людьми.

Високий комунікативний контроль 83 % (5 працівників) виявлено у вікової категорії 25-30 років.

Отже, люди з високим комунікативним контролем, по Снайдеру, постійно стежать за собою, добре знають, де і як себе вести, управляють вираженням своїх емоцій. Разом з тим у них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять непрогнозованих ситуацій. Їх позиція: "Я такий, який я є в даний момент". Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні і відкриті, у них більш стійке "Я", мало піддане змінам в різних ситуаціях.

По закінченню досліджень, нами було визначено кореляції рангу Спірмена, які оцінюють наскільки добре можна описати відношення між двома змінними за допомогою монотонної функції.

Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена - непараметрична міра статистичної залежності між двома змінними, показав:

- між даними, одержаними методикою оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1) (В.В. Синявського і Б.О. Федорошина) та методикою оцінки самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), існує статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами $p \leq 0,01$ ($r_{\text{емп.}} = 0.88379$, $r_{0.01} = 0.881$, $r_{0.05} = 0.738$);

- між даними, одержаними методикою оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1) (В.В. Синявського і Б.О.Федорошина) та методикою оцінки рівня комунікабельності (тест В.Ф.Рахівського), статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами відсутній ($r_{\text{емп.}} = 0.30441$, $r_{0.01} = 0.881$, $r_{0.05} = 0.738$);

- між даними, одержаними методикою оцінки самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) та методикою оцінки рівня комунікабельності

(тест В.Ф.Рахівського), статистично значущий кореляційний зв'язок між параметрами відсутній ($r_{\text{емп.}} = 0.12199$, $r_{0.01} = 0.881$, $r_{0.05} = 0.738$);

ВИСНОВОК ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Провівши емпіричне дослідження, ми виконали ряд наступних завдань:

1. Здійснено підбір методик діагностики, які відповідають темі дослідження та виявляють рівень комунікативних здібностей, а саме: «Методика оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1)» (В.В.Синявського і Б.О.Федорошина); методика «Оцінки рівня комунікабельності» (тест В.Ф.Рахівського); оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер).

За допомогою даних методик нами було проведено емпіричне дослідження на базі комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради, де участь взяло 57 респондентів. Обробка та якісний аналіз отриманих результатів дав змогу стверджувати, що формування комунікативних здібностей у різних вікових категорій, проявляються по-різному.

2. Також у ході досліджень було виявлено, що співробітники комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради мають переважно високий та вищий рівень розвитку комунікативних здібностей. Як правило, це свідчить про те, що фахівці, краще за інших, можуть встановлювати контакти, не губляться у новій обстановці, ініціативні, у важливій справі або складній ситуації, воліють приймати самостійні рішення, відстоювати свою думку, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює.

Середній рівень розвитку комунікативних здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю.

Потрібна подальша виховна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

Отже, в результаті порівняння даних ми встановили, що відмінності у комунікативних здібностях, за віковими категоріями, спостерігаються, але більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні.

Підсумовуючи, вкажемо, що ми виконали всі завдання роботи. Для дослідження обраного предмету, нами була підібрана низка тестів та методик. Був здійснений аналіз отриманих результатів, які зображені в таблицях, гістограмах та діаграмах нашої роботи.

3. Подальші перспективи дослідження даної проблеми полягають у більш широкій сфері аналізу формування комунікативних здібностей працівників комунальних підприємств; виявлення особливостей комунікативної компетентності в залежності від вікової і професійної належності особистості; встановлення, як впливають на формування комунікативних здібностей фактори особистісні, психофізіологічні, міжгрупової взаємодії, структурно-функціональні характеристики колективу.

РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПІВРОБІТНИКІВ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

3.1. Теоретичне обґрунтування шляхів формування комунікативних здібностей

Комунікативні здібності є важливим аспектом у професійному та особистому житті, вони відіграють важливу роль у ефективному спілкуванні та комунікації. Їх рівень виявляється у процесі розв'язування комунікативних задач. Вони передбачають взаємодію з іншими людьми та об'єктами навколишнього світу, вміння виконувати різні соціальні ролі у групі і колективі, згідно з власними потребами та задачами. Важливо зазначити, що розвиток комунікативних здібностей є доцільним не лише серед співробітників комунальних підприємств, а також і серед інших позицій, що існують у сфері обслуговування зараз (та у подальшому її розвитку), у інших професійних сферах, де є потреба у взаємодії та контактах з іншими людьми та у загального розвитку особистості.

Проблема участі людини у спільній взаємодії та спілкування дослідниками вивчається також через прояв її комунікативних здібностей [36, с.146]. Традиційно в загальній та диференціальній психології головна увага приділяється предметно-пізнавальному характеру здібностей (здібності до різних видів діяльності). Проте здібності комунікативного характеру мають не менше значення для психологічного розвитку індивіда, його соціалізації, набуття ним необхідних форм суспільної поведінки. Аналізуючи здібності до спілкування, варто звернути увагу на те, що без вміння адаптуватися до контактів міжособистісного характеру та до людей, що беруть у них участь, правильно сприймати і оцінювати їх самих та їхні вчинки, взаємодіяти з ними та налагоджувати гарні взаємини в різних соціальних ситуаціях, ефективно здійснення професійної діяльності і психічний розвиток особистості були б ускладненні.

Питання формування комунікативних здібностей особистості розглядалося багатьма вітчизняними та зарубіжними дослідниками крізь призму різних психологічних концепцій, теорій та емпіричних досліджень. Різні концепції по-різному інтерпретують комунікативні здібності у професійній діяльності особистості та її наслідки [54, с 58].

Людина проявляє свої комунікативні здібності у тому, як швидко, глибоко та сильно вона володіє інструментами та способами спілкування, такими як: навички слухання, отримання та передавання інформації, ведення розмови, участь у обговореннях, аргументація та захист своєї позиції, а також здатність співпрацювати з іншими, виконуючи різні соціальні ролі в групі. Тому підвищення комунікативної компетентності є одним з ключових факторів розвитку особистості.

Проблема психології комунікативних здібностей завжди перебувала в центрі уваги вітчизняних і зарубіжних фахівців. Вона одна з найважливіших і найактуальніших. Скрипниченко О.В було дано визначення здібностей - це індивідуально-психологічні особливості, які є суб'єктивними умовами успішного виконання певного різновиду діяльності. Здібності не зводяться до наявності в індивіда знань, умінь, навичок. Вони проявляються у швидкості, глибині та міцності оволодіння засобами і прийомами діяльності [51]. Здібності завжди є результатом розвитку.

Н.Р. Вітюк вважає, що комунікативні здібності – це “комплекс індивідуально-психологічних особливостей, що забезпечують здатність індивіда до активного й ефективного спілкування, передачі й адекватного сприймання інформації, організації взаємодії з іншими людьми, правильного розуміння себе і своєї поведінки та партнерів у спілкуванні, їх поведінки, що є необхідними умовами успішної життєдіяльності людини”[8,с.165]. А.Нісімчук і О.Падалка надають таке визначення: “Комунікативні здібності – це риси особистості, яка керується певними мотивами в реалізації цілей при здійсненні контактів, спілкуванні, обміні інформацією з іншими людьми” [35, с. 87]. Відсутність у літератури єдиного

підходу до трактовки поняття “комунікативні здібності”, на наш погляд, породжено його термінологічною невизначеністю. Сучасні вчені класифікують комунікативні здібності на декілька груп [38, с. 86]:

- 1) загальні й спеціальні;
- 2) вербальні й невербальні;
- 3) спеціально-важливі й універсально-важливі;
- 4) стратегічні й тактичні.

Багато з них (Н.Вітюк, Н. Волкова, Г. Данченко, Н. Завіниченко, Ю. Якимчук) відносять комунікативні здібності до спеціальних і вважають, що вони є як умовою, так і результатом ефективного спілкування, сприяють активною взаємодією з іншими особами, формуванню комунікативних знань та умінь, передачі різної інформації. Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що відсутність єдиного підходу до визначення поняття “комунікативні здібності” веде до відсутності єдиного підходу й до визначення структури комунікативних здібностей. Відповідно до того, які критерії поклав дослідник в основу при розгляді комунікативних здібностей, такі компоненти він вкладає і до структури комунікативних здібностей [60, с. 68 – 73]. Поняття “комунікативні здібності” включає до себе таке поняття як “комунікація”. У Вікіпедії дається наступне визначення цього поняття: “Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з’єднання, пов’язаного з дієсловом лат. *communico* – роблю спільним, повідомляю, з’єдную, похідним від лат. *communis* – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома, або більш особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації” [6].

Н.П. Волкова вважає, що “комунікація є формою зв’язку, процесом повідомлення інформації за допомогою технічних засобів, актів спілкування між двома або більше індивідами, процесом передачі інформаційного, емоційного або інтелектуального змісту” [10, с. 256]. Аналіз науковій літератури показав, що поняття “комунікація” досить часто ототожнюють з

поняттям “спілкування” і вважають їх синонімами. Але це не зовсім так. Вітчизняні вчені розрізняють ці поняття. Наприклад, М. Каган поділив терміни “комунікація” і “спілкування”: а) спілкування має практичний і духовний характер, тоді як комунікація – це суто інформаційний процес; б) спілкування – це міжсуб’єктна взаємодія і структура його діалогічна, тоді як комунікація – це інформаційний зв’язок суб’єкта з будь-яким об’єктом. Також вважається, що спілкування є цілеспрямованим, соціально зумовленим процесом обміну інформацією між людьми в різних сферах трудової, пізнавальної, творчої діяльності і через нього відбувається навчання і виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, звичаїв і традицій. На думку С. Знаменської, специфіка комунікативного аспекту спілкування полягає в тому, що: спілкування – це активний обмін інформацією між особами, у ході якого предмет спілкування досягається спільно; обмін інформацією передбачає психологічний вплив суб’єктів на поведінку партнера з метою зміни; комунікативний вплив можливий лише тоді, коли суб’єкти володіють єдиною або подібною системою кодування (тобто говорять однією мовою); для спілкування характерні комунікативні бар’єри, що мають соціальний або психологічний характер [14, с. 186].

С.Д. Максименко характеризує здібності як своєрідні властивості людини, її інтелекту, що виявляються в навчальній, трудовій, науковій та іншій діяльності і є необхідною умовою їх успіху [29, с. 247]. Кожна здібність людини пов’язана з її досвідом, який вона отримує в різних сферах діяльності. Таким чином, коли оцінюємо здібності людини, ми розглядаємо їх з точки зору того, якими вимогами ставить до неї кожна галузь діяльності, як активно і творчо її робить. Все галузі діяльності людей мають багато споряджень між собою і ставлять багато умов для їх виконавців. Крім того, у кожній галузі діяльності (наприклад, виробничому, технологічному, педагогічному, музичному і т.д.) ці умови мають свої особливості. З

урахуванням цього, здібності людини можна поділити на загальні і спеціальні.

Під загальними здібностями ми розуміємо таку систему індивідуальноволевих якостей особистості, яка спроможна забезпечувати відносно легко і продуктивність в оволодінні знаннями і здійсненні різних видів діяльності. Вважається, що загальні здібності – це явище природного обдарування та всебічного розвитку особистості. Із розвитком праці та суспільного життя людські здібності розвивалися, змінювалися за змістом і структурою, виникли й розвинулися загальні та спеціальні здібності. Під спеціальними здібностями ми розуміємо систему якостей особистості, яка допомагає досягнути високих результатів у якійсь спеціальній галузі діяльності. Тобто, кожна діяльність висуває визначені вимоги як до загальних так і до спеціальних здібностей. Так співробітники комунальних підприємств, спілкуючись з споживачами послуг, повинні володіти комунікативними здібностями. Здібності комунікативного характеру мають не менше значення для психологічного розвитку індивіда, його соціалізації, набуття ним необхідних форм соціальної поведінки. Аналізуючи здібності до спілкування, треба звернути увагу на те, що без уміння адаптуватися до контактів міжособистісного характеру та до людей, які беруть у них участь, правильно сприймати й оцінювати їх самих та їхні вчинки, взаємодіяти з ними та налагоджувати добрі взаємини в різних соціальних ситуаціях нормальне життя і психічний розвиток особистості були б просто неможливі [29, с.230]. Серед комунікативних здібностей можна виокремити дві основні групи: перша з них пов'язана з умінням використовувати особистісні комунікативні властивості в спілкуванні, а друга — із володінням технікою спілкування й контакту [51]. Ці дві групи здібностей об'єднують цілий комплекс якостей особистості фахівця (і своєрідних умінь), що забезпечують їх успішний комунікативний процес. Наприклад, здатності керувати своєю поведінкою в спілкуванні, комплекс перцептивних здібностей, пов'язаних із розумінням клієнтів, урахуванням особливостей

іншої людини; здатності, пов'язані з необхідністю встановлювати, підтримувати контакт з клієнтами у спілкуванні; здатності оптимально будувати мовлення в психологічному відношенні. Здібності не існують поза конкретною діяльністю людини, а формування їх проходить у процесі навчання і виховання. Формування комунікативних здібностей залежить від культури суспільства, наявних у ньому суспільних відносин, а також залежать від природних задатків (пам'яті, мислення, уваги).

Отже, розвиток комунікативних здібностей передбачає комплексний та поетапний підхід. Для цієї цілі було розроблено рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

3.2 Рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей для учасників дослідження

Особистість, яка здатна адаптуватися до постійно змінюваних вимог соціального середовища та реалізувати свої здібності для ефективної роботи на комунальних підприємствах, сприяє підвищенню рівня обслуговування у даній галузі. Потрібно відзначити, що успішність професійної діяльності фахівців, які є суб'єктом нашого емпіричного дослідження та належать до сфери обслуговування, в більшій мірі зумовлена їх комунікативними вміннями. Комунікативні ж здібності, головним чинником формування та розвитку яких є саме соціальний простір, пов'язані з процесом професійної діяльності.

Проблема участі людини у спільній взаємодії та спілкування дослідниками вивчається також через прояв її комунікативних здібностей.

На сьогодні є досить актуальною проблема формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств. Від того, як розвиваються і будуються міжособистісні зв'язки всередині однієї компанії, залежать багато чинників: згуртованість колективу, вміння працювати в команді, стабільність, ефективність роботи співробітників,

обсяг отримання кінцевого результату і позитивна динаміка роботи всього підприємства.

Показники дослідження, проведеного у даній роботі, дають змогу розробити рекомендації для покращення розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

Слід зазначити, що соціальні вміння, а також комунікативні навички у співробітників комунальних підприємств ефективно набуваються у процесі активного соціально-психологічного навчання, тренінгової форми роботи. Спілкування завжди було значущим у житті людини і його особистісному розвитку. Проблема спілкування традиційно знаходиться в центрі уваги вітчизняних соціальних психологів у зв'язку з її значимістю у всіх сферах життєдіяльності людини і соціальних груп. Людина без спілкування не може жити серед людей, розвиватися і творити.

У структурі міжособистісного спілкування виділяють основний зміст спілкування, а саме: передачу інформації, взаємодія, пізнання людьми один одного. Передача інформації розглядається як комунікативний аспект спілкування; взаємодія як інтерактивний аспект спілкування; розуміння і пізнання людьми один одного. Тому важливо вміти спілкуватися, грамотно доносити свої думки, що б тебе могли зрозуміти.

Мета тренінгу: розвиток комунікативних здібностей. Тренінг із формування комунікативних умінь і навичок: заняття із вправами та техніками

Завдання тренінгу:

- розширення можливостей встановлення контакту в різних ситуаціях спілкування;
- відпрацьовування навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин між людьми;
- опанування навичок ефективного слухання;
- активізація процесу самопізнання та самоактуалізації;
- розширення діапазону творчих здібностей.

Спілкування між людьми - надзвичайно складний процес. Неефективність спілкування може бути пов'язана з повною або частковою відсутністю того або іншого комунікативного вміння (наприклад, вміння орієнтуватися та поводитися в конкретній ситуації). Неефективність спілкування може також бути пов'язана із недостатнім рівнем самоконтролю одного із суб'єктів цього спілкування (наприклад, через невміння подолати власну Perezбудженість, імпульсивність, агресію тощо).

Можливо навчитися спілкуванню за допомогою гри. Гра - це модель життєвої ситуації, зокрема спілкування, під час якої людина набуває певного досвіду. Крім того, припускаючись помилок під час штучно створеної ситуації спілкування, людина на відчуває того тягара відповідальності, який є неминучим у реальному житті. Отже, гра як частина тренінгу певних умінь і навичок (або будь-яка штучно створена ситуація) надає людям ширших можливостей для спроб, виявлення творчості, пошуку найефективніших форм взаємодії одне з одним і (що дуже важливо!) не боятися поразки.

Безумовним позитивним моментом ігрових вправ є можливість отримати оцінку своєї поведінки з боку, порівняти себе з оточуючими та скоригувати своє спілкування в майбутніх реальних ситуаціях. Слід пам'ятати про те, що як під час тренінгового заняття, так і в реальному житті набагато легше помітити помилки та неточності в спілкуванні своїх близьких, співробітників, керівників, аніж власні.

Тренінг, який ми пропонуємо далі, сприяє опануванню його учасниками прийомів ефективного спілкування завдяки використаним під час нього ігровим компонентам і техніці активного слухання.

Заняття 1. Знайомство

На початку заняття можна провести самооцінку комунікативних навичок і умінь кожного з учасників тренінгу. Ведучий малює на дошці (або вивішує 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!».

Учасникам пропонується надати варіанти відповіді «Так» чи «Ні», заповнивши таблицю (Додаток Г).

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», «еге», «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», головна мета якого надати можливість тому, хто говорить, висловити свою позицію, найдоцільнішими видаються такі реакції, як мовчання, угу-підтакування, луна, емоційний супровід; на етапі «розуміння» головна мета якого упевнитись, що Ви адекватно зрозуміли співрозмовника є доцільними такі реакції: уточнюючі запитання та парафраз; а на такті «коментування», головна мета якого висловлювання власної точки зору, доречні оцінювання, поради та 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.

ВИСНОВОК ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

Комунікативні здібності - це вміння ефективно спілкуватися з іншими людьми, використовуючи слова та невербальні сигнали. Людина, яка має гарну комунікативну компетентність, може досягати своїх цілей, формувати гармонійні взаємини, вирішувати конфлікти, навчатися новому та розвиватися як особистість.

Розвиток комунікативних здібностей необхідний для людини протягом усього життя. У дорослому віці комунікативна компетентність потребується для успіху у професії, особистого життя та соціальних стосунків. Крім того, розвиток комунікативних здібностей сприяє психологічному стану людини: покращує самооцінку, саморегуляції та саморозвиток.

Комунікативні здібності, як провідна структура особистості, формуються і виявляються безпосередньо в самому процесі спілкування, розвиваються і вдосконалюються в міжособистісних стосунках, і є як умовою спілкування, так і його результатом. Отже, комунікативні здібності не є сталим утворенням, вони є динамічною системою, яка, за наявності сприятливих індивідуально-особистісних та соціальних передумов, піддається розвитку й моделюванню. Дослідження комунікативних

здібностей дозволяє усвідомити складність їх структури, яка включає як соціальні, так і природні чинники.

Розвинені комунікативні здібності допоможуть співробітникам комунальних підприємств подолати труднощі спілкування, крім того як показали результати досліджень вітчизняних і зарубіжних авторів, вміння ефективно спілкуватися визначає успіх кар'єри. Для оптимізації розвитку комунікативних здібностей існує цілий ряд різних способів і засобів. Одним з таких засобів є соціально-психологічний тренінг розвитку комунікативних здібностей, який визнається як ефективний спосіб підготовки до спілкування. Проведення тренінгових занять сприяє підвищенню рівня компетентності у спілкуванні, організаційних здібностей та розвитку особистісного потенціалу.

Для покращення розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств були підібрані відповідні вправи та надані рекомендації для їх впровадження.

ВИСНОВКИ

Одночасно з переходом України до ринкової економіки змінилися особливості різних сфер життєдіяльності суспільства: політики, економіки, ідеології, науки, освіти, а також сфери людських взаємин. Така ситуація посилює увагу до питань комунікативної діяльності, як факторів стабілізації життєдіяльності суспільства. Крім того, потреба людей у комунікації викликана об'єктивною необхідністю їх існування. Життя наповнене контактами з іншими людьми.

Ефективність комунікативної діяльності в значній мірі залежить від певних внутрішніх особливостей особистості, таких як: риси характеру, ціннісні орієнтації, комунікативні здібності, які проявляються в умінні сприймати людей, давати їм оцінку, досягати взаєморозуміння, здійснювати вплив на оточуючих, будувати свою поведінку згідно з соціальними

нормами, вимогами. Все це зумовило актуальність вивчення психологічних факторів, які визначають комунікативні здібності особистості.

В нашій роботі під комунікативними здібностями ми розуміємо загальну здібність особистості, пов'язану з різноманітними її підструктурами, що виявляється в навичках суб'єкта спілкування встановлювати успішні комунікативні контакти з людьми, підтримання ефективної взаємодії з ними в спільній діяльності, а також здатність досягати в міжособистісних відносинах поставлених комунікативних цілей, при безпосередньому спілкуванні з споживачами, адже від вмінь правильно організувати цей процес прямо залежить рівень прода та ступінь задоволення отриманими послугами.

Проведений аналіз літератури, присвяченій проблематиці ролі комунікативних здібностей дав змогу зробити декілька висновків:

- 1) спостерігається відсутність чіткої термінологічної диференціації понять «комунікативні здібності», «здатність до спілкування» і «комунікативна здатність», що викликає труднощі в однозначному трактуванні цього феномену;
- 2) комунікативні здібності формуються в діяльності спілкування, вдосконалюються в ній і безпосередньо впливають на ефективність протікання цієї діяльності;
- 3) комунікативні здібності - одна з найважливіших складових портрету співпрацівників комунального підприємства, зокрема фахівців, яких ми беремо за основу в нашому дослідженні;
- 4) здібності комунікативного характеру мають вагоме значення для психологічного розвитку індивіда, його соціалізації, набуття ним необхідних форм суспільної поведінки.

Для перевірки методологічно обґрунтованої гіпотези, що комунікативні здібності є важливими для співробітників комунальних підприємств, нами було проведено емпіричне дослідження, у якому прийняло участь 57 п'ятдесят сім осіб (комунального підприємства «Добро»

Добропільської міської ради) з різним стажем роботи, віком від 25 до 60 років. За спеціальністю респонденти – фахівці підприємства.

У результаті емпіричного дослідження, згідно «Методики оцінки комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ-1)» (В.В.Синявського і Б.О.Федорошина); методики «Оцінки рівня комунікабельності» (тест В.Ф.Рахівського); тесту оцінки самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер), були зроблені наступні висновки: співробітники комунального підприємства «Добро» Добропільської міської ради мають переважно високий та вищий рівень розвитку комунікативних здібностей. Як правило, це свідчить про те, що фахівці, краще за інших, можуть встановлювати контакти, не губляться у новій обстановці, ініціативні, у важливій справі або складній ситуації, воліють приймати самостійні рішення, відстоювати свою думку, наполегливі в діяльності, яка їх приваблює.

Середній рівень розвитку комунікативних здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна подальша виховна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

Також було встановлено, при порівнянні досліджених даних, що відмінності у комунікативних здібностях, за віковими категоріями, спостерігаються, але більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні.

Практичне значення емпіричного дослідження в тому, що формування комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств буде мати позитивне відображення на рівень професійної діяльності.

Подальші перспективи дослідження даної проблеми полягають у більш широкій сфері аналізу формування комунікативних здібностей працівників комунальних підприємств; виявлення особливостей комунікативної компетентності в залежності від вікової і професійної належності особистості; встановлення, як впливають на формування

комунікативних здібностей фактори особистісні, психофізіологічні, міжгрупової взаємодії, структурно-функціональні характеристики колективу.

Для покращення розвитку комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств були підібрані відповідні вправи та надані рекомендації для їх впровадження.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо у вивченні психологічних чинників впливу на формування комунікативних здібностей співробітників комунальних підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1 Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф.С. Бацевич. – К. : Академія, 2004. – 342 с
- 2 Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч.посібник / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2002. – 206 с.
- 3 Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 70 с.
- 4 Варій М.Й. Психологія особистості: Навч.пос. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 592 с.
- 5 Васянович Г. П. Основи психології : навчальний посібник / Григорій Петрович Васянович– К. : Педагогічна думка , 2012. – 114 с.
- 6 Wikipedia.URL:
<https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%B%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F>
- 7 Вірна, Ж. П. Мотиваційно-сміслова регуляція у професіоналізації психолога : монографія / Ж. П. Вірна. — Луцьк : РВВ “Вежа” Волин. держ. унту ім. Лесі Українки, 2003. — 320 с.
- 8 Вітюк Н. Р. Основні психологічні підходи до визначення категорії “комунікативні здібності особистості”. Вісник прикарпатського університету: Філософські і психологічні науки: зб. наук. праць, ІваноФранківськ: Плай, – 2002. – Вип. 3. С. 158 –167., 165
- 9 Власова О.І. Психологічна структура та чинники розвитку соціальних здібностей / Автореферат дисертації на здобуття наук. Ступеня доктора психологічних наук. – К., 2016.
- 10 Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. Київ: ВЦ “Академія”, – 2006. –420 с.

- 11 Волошина Н. В. До питання про структуру комунікативних здібностей особистості / Н. В. Волошина // Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Соціологія. Психологія. Педагогіка. – К.: КНУ, 2012. – №12. – С. 114-117.
- 12 Дегтярьова Г. С. 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. — 256 с.
- 13 Кириченко В. В. Психологічні основи професійної адаптації та вибору професії : Навчальний посібник / В. В. Кириченко. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. – 110 с.
- 14 Ковальчук Н. П. Комунікативна культура як умова вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців у ВНЗ. Наукові записки Національного університету “Острозька академія”. Серія “Філологічна”. Волинь, – 2015. – Вип. 57. с.
- 15 Кові Стівен Р. 7 звичок надзвичайно ефективних людей. Пер. з англ. О. Любенко. – Харків: Книжковий клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2012. – 384 с.
- 16 Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Олійник В.О. Психодіагностика лідерських якостей військовослужбовців : метод. посіб. К. : ТОВ «7БЦ», 2023. 171 с.
- 17 Комунікація / Сучасний словник іншомовних слів: Близько 20 тис. слів і словосполучень / Уклали: О. І. Скопенко, Т. В. Цмбалюк. – К.: Довіра, 2006. – С. 370
- 18 Кострицкая Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посібник / Н. М. Кострицкая, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ : Центр навч. л-ри, 2006. – 272 с.
- 19 Котловий С.А. Конструктивне спілкування як засіб безконфліктної взаємодії учнів професійного ліцею. / Котловий С.А. // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла

- Тичини / [гол.ред. Мартинюк М.Т.]. – Умань: ПП Жовтий, 2010. – Ч.4. – С. 122 – 128.
- 20 Крушельницька Я. В. Фізіологія і психологія праці: Підручник. — К.: КНЕУ, 2003. — 367 с.
- 21 Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці: Підручник. - К.: КНЕУ, 2013. - 367 с.
- 22 Кузьменко В.У., Міськова Г.А. Теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних здібностей підлітків //Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. – 2012. – №. 10. – С. 95-102.
- 23 Кук С. Клиент у фокусі: Як помістити інтереси клієнта до центру уваги вашої організації / Пер. з англ. – Дніпропетровськ: Баланс-Клуб. 2004. - 272 с.
- 24 Лупак Н. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх учителів мистецтва: засади інтермедіальної технології : монографія. — Тернопіль: Підручники і посібники, 2020.— 452 с
- 25 Льовкіна О. Г., Романюк Л. В., Петухова І. О., Богдановський І. В. та ін. Особистісно-професійне становлення сучасної молоді: соціально-психологічні та соціологічні аспекти : монографія; за заг. ред. О. Льовкіної. Ірпінь : Університет ДФС України, 2022. 330 с. С. 67 – 103. С. 194 – 224. Розділ 6. Емоційний інтелект як складова професійної підготовки здобувачів вищої освіти.
- 26 Льовкіна О. Г., Романюк Л. В., Петухова І. О., Богдановський І. В. та ін. Особистісно-професійне становлення сучасної молоді: соціальнопсихологічні та соціологічні аспекти. Ірпінь: Університет ДФС України, 2022. 330 с. С. 67–103. С. 194–224. Розділ 6. Емоційний інтелект як складова професійної підготовки здобувачів вищої освіти.
- 27 Максименко С.Д. Загальна психологія. С.Д. Максименко, В.О. Зайнук, В. В. Клименко, М.В. Папуча, В.О. Соловієнко. Підручник. – 2-ге вид. переробл. і доп. - Вінниця: Нова Книга, 2004. - 704 с.

- 28 Маккахан С., Андерсон П., Кортшот М., Вайс П.Е., Вудхаус К.А. (2015). Введення в командну роботу. У Проектуванні інженерів: Вступний текст (С. 219-246). Хобокен, Нью-Джерсі: Wiley.
- 29 Максименко С.Д. Загальна психологія: Навчальний посібник. – Видання друге, перероблене та доповнене. – К: «Центр навчальної літератури», 2004. – 254 с.
- 30 Максименко С.Д. Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології. Г.С. Костюка АПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. - Вип. 3. - Кам'янець-Подільський: Аксіома. - 2009. - 460 с.
- 31 Маркова С. В. Менеджмент персоналу: навчально-методичний посібник для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» спеціальності «Бізнесадміністрування» / С. В. Маркова, О.М. Олійник. – Запоріжжя: ЗНУ, 2013. –80 с.; с 13-14; 10. Звирко Р. Персонал для ресторанногобізнесу // Менеджер по персоналу. - 2008. - №6. - С.32-35
- 32 Матвійчук І.В. Ефективність оптимізації структури кадрового складу у ресторанному бізнесі / Проблеми підвищення ефективності інфраструктури. – Збірник наукових праць: Випуск 26. - Київ: НАУ, 2010. - 270с.
- 33 Митник М. Допроблемизм і навчання іншомовних презентаційних умінь студентів спеціальності «Туризм» // Науково-методичний журнал «Нова педагогічна думка». - 2011. - №3. - с.16-21
- 34 Нежинська О. О., Тименко В. М. Коучинг у діяльності практичного психолога системи освіти: спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти. НАПН України, ДВНЗ «Ун-т менедж. освіти». К., 2015. С 44
- 35 Нісімчук А. С., О. С. Падалка: Сучасні педагогічні технології : навч. посіб. Київ: Просвіта, –2000. – 368 с.

- 36 Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації.// Навчальний посібник. - Чернівці: Книги - XXI, 2010. – 528 с.
- 37 Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – Київ : Кондор, 2003. – 218 с.
- 38 Панасенко Е., Черепова Ю. Розвиток комунікативних здібностей майбутніх учителівфілологів: психолого-педагогічний аспект. Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти. Слов'янськ, – 2017. – Вип. 5. Ч. 2. с. 81 – 91, 86
- 39 Панок В. Г. Основи психологічної допомоги: теорія та практика психоконсультавання : навч. посібник / В. Г. Панок, Я. В. Чаплак, Я. Ф. Андрєєва / за заг. ред. В.Г. Панка, І.М. Зварича. – Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. – 384 с.
- 40 Писаревський І. М. ПЗ4 Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с.
- 41 Попіль М.І. Психологічні проблеми спілкування. Тексти лекцій / М.І. Попіль. – Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2010. - 270 с.
- 42 Прикладні аспекти психології особистісного зростання. Збірник наукових праць студентів та викладачів. Випуск 1. / За ред. Л.П. Журавльової, Н.Ф. Портницької, Ю.Ю. Дем_янчук. – Житомир, Вид-во ЖДУ імені Івана Франка. 2015. – 130 с.
- 43 Прищак М. Д., Лесько О. Й. Залюбівська О. Б. та ін. Етика та психологія ділових відносин: навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
- 44 Прищак М. Д., Лесько О. Й. Психологія управління в організації : навчальний посібник / [2-ге вид., перероб. і доп.]. –Вінниця, 2016. – 150 с.
- 45 Прохорова Л.В., Льовкіна О.Г. Формування комунікативних здібностей у співробітників комунальних підприємств. Актуальні проблеми

- психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (20 квітня 2023 року) м.Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. С. 450-453.
- 46 Рибалка В. В. Психологія і педагогіка праці особистості : посібник / В. В. Рибалка. — Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. — 136 с.
- 47 Савчин М.В. Вікова психологія : навч. посіб. / Савчин М.В., Василенко Л.П. – К. : Академвидав, 2006. – 360 с.
- 48 Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації: навч.посібник / Г. М. Сагач. – Київ : Зоря, 2003. – 255 с.
- 49 Сікорська Л.Б. Психологічні умови оптимізації міжособистісних взаєминучнів на початковому етапінавчання.// Автореф. дис. канд. психол. наук. - К., 2009. - 204 с.
- 50 Скворчевська Є. Л. Психологія праці: навч. посібник: для здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня зі спеціальності 015 - Професійна освіта; Держ. біотехнол. ун-т – Харків, 2022. – 160 с.
- 51 Скрипниченко О.В., Волинська З.В., Огороднійчук З.В. та ін. Психологія: К.: Либідь, 2005. – 464с. <https://westudents.com.ua/glavy/77652-161-ponyatty-a-pro-zdbnost.html>
- 52 Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник / Т. А.Стоян. – Київ : ЦУЛ, 2004. – 232 с.
- 53 Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. Київ: Либідь, 2003. С 63.
- 54 Ушакова І.М. Теоретико-методологічні проблеми психології: курс лекцій– Х.: НУЦЗУ, 2016. – 191 с.
- 55 Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.
- 56 Шапар В. "Сучасний тлумачний словник", Харків - «ПРАПОР», 2007, 155 с.

- 57 Шебаніна О.В. Комунікації в публічному адмініструванні: конспект лекцій / [О.В.Шебаніна, В.П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. – Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с.
- 58 Щокін Г. В. Візуальна психодіагностика: пізнання людей за їх зовнішністю та поведінкою: навч. - Метод. посібник / Г. В. Щокін. - Київ: МАУП, 2001. – 616 с.
- 59 Штурхецький С. В. Комуникативні стратегії у місцевому самоврядуванні : аспект соціальної дії : матер. шостої Всеукр. науковопрактичної інтернет-конференції [«Науковий потенціал України 2010»] (м. Київ, 22–24 березня 2010 р.). – Ч. 2. – К. : ТОВ «ТК Меганом», 2010. – С. 11–14
- 60 Якимчук Ю. В. Розвиток когнітивного компонента комуникативних здібностей у студентів вищих навчальних закладів. Психологічні науки. Київ, – 2010. – Вісник національної академії Державної прикордонної служби України. № 4., с. 68 – 73
- 61 Daft R. L. Management. Cengage Learning, 2010. 704 p., с.473
- 62 Jones E., Watson B. Organizational Communication: Challenges for the New Century. Journal of Communication. December 2004. P. 722-750
- 63 «Young Scientist» • № 10.1 (50.1) • October, 2017